

# SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SUA INFLUÊNCIA NOS CUSTOS DE UMA EMPRESA CONTÁBIL

*Claudemir Veloso Ribeiro, Jonas Comin*

Universidade do Vale do Paraíba / Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, Av. Shishima Hifumi, 2.911, Urbanova, São José dos Campos, claudemir\_ribeiro@yahoo.com.br

Universidade do Vale do Paraíba / Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, Av. Shishima Hifumi, 2.911, Urbanova, São José dos Campos, comin@uol.com.br

**Resumo:** Este artigo visa demonstrar a influência do sistema de Gestão da Qualidade na Gestão de Custo de uma empresa de serviço contábil para o atual mercado competitivo. O mercado está em constante desenvolvimento e realizando mudanças tecnológicas e assim uma empresa contábil, conforme seu perfil e de suas características como empresa de serviços, precisa satisfazer seu cliente com qualidade. Buscar a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade para acompanhar esta modernização do mercado é um ponto positivo para suas atividades. Muitos conceitos de qualidade indicam fortes influências com diminuição dos custos. Custos que precisam estar sendo controlados em um sistema de custeio adequando para uma empresa contábil.

**Palavras-chave:** Qualidade, Custos, Contabilidade, Serviços

**Área do Conhecimento:** VI Ciências Sociais Aplicadas

## Introdução

As empresas buscam atingir muitos objetivos para participar e ser competitiva no mercado globalizado. Para uma empresa de prestação de serviços que entre seus objetivos está à busca da satisfação de pessoas, o seu cliente deve se sentir satisfeito com o seu produto ou serviço, seu empregado deve se sentir satisfeito com seu crescimento pessoal, seu acionista deve se sentir satisfeito com seus dividendos e expansão do seu investimento e a sociedade que deve se sentir satisfeita com as contribuições sociais realizadas. Para atingir a satisfação de pessoas, é necessário que se atinja outros objetivos também importantíssimos para aumentar competitividade: a qualidade e a busca do menor custo de seus produtos ou serviços.

As empresas de serviços contábeis fazem parte deste mercado, elas participam com as informações financeiras das empresas. Os empresários e investidores requerem que as informações financeiras sejam comparáveis, transparentes, relevantes e confiáveis, sendo assim quanto mais clara e objetiva forem às informações, mais seguros e satisfeitos ficam para investir e tomar decisões. Participantes deste mercado, para serem competitivas, as empresas contábeis precisam estar preocupadas com a qualidade dos seus serviços, buscar como meta a eficiência e estruturar a empresa para a eficácia, e com isso, os custos de seus serviços prestados passa a ser cada vez mais relevante para as decisões estratégicas. Com a implantação de um sistema da Gestão da Qualidade, será realizada

uma profunda mudança, que influenciará na nova postura no mercado, surgirá uma nova visão empresarial, onde processos são melhorados continuamente para diminuição dos custos e a valorização e motivação dos empregados, sendo esses pontos importantes na produtividade e competitividade da empresa.

Para demonstrar a influência a qual um programa de Gestão da Qualidade pode exercer nos custos de uma empresa de serviços contábeis, é necessário conhecer o perfil de uma empresa contábil, as características de uma empresa prestação de serviços, os conceitos de qualidade e dos sistemas de custeio.

## Perfil da Empresa Contábil

As empresas contábeis precisam ser modernas, ágeis, competentes e ter as informações necessárias para ajudar seu cliente a superar sua concorrência. Precisa provar que tem qualidade, que utiliza os últimos lançamentos tecnológicos da sua área de atuação, que seus profissionais estão atualizados com as normas contábeis e que enxergam o mundo com uma visão universal dos problemas das empresas. Mais do que isso deve obedecer às regras da ética e da dignidade profissional, adotar como linha de conduta o respeito à responsabilidade social e acima de tudo, respeito à profissão que exerce.

## Empresa de Prestação de Serviços

No Código de Defesa do Consumidor [2], art. 3, defini-se serviço em: "Serviço é qualquer atividade,

fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

No art. 594 do Código Civil [3], define que toda a espécie de serviço ou trabalho lícito, material ou imaterial, pode ser contratada mediante retribuição.

Uma empresa de prestação de serviços se caracteriza por ser uma atividade com múltiplas realizações que são intangíveis, intransferíveis, não estocáveis e apresentam contato direto entre o realizador e o consumidor. Além da realização de sua atividade principal, também é prestado serviço no atendimento do cliente, no cumprimento dos compromissos, na atenção, amabilidade, flexibilidade e das soluções que se encontra para resolver os problemas do cliente. Existe, assim, dois tipos de serviços: o serviço objetivo, ou seja, a entrega da realização da atividade fim da empresa; e o serviço subjetivo, na forma do tratamento do cliente, uma atividade não palpável. Neste sentido é necessário que a empresa trace diretrizes para cumprir da melhor forma os dois tipos de serviços sem perder na qualidade destes serviços prestados a seus clientes.

Falar em prestação de serviços, fala-se em plena satisfação do cliente e o segredo para atingi-la é concentrando-se profundamente nas suas necessidades e desejos, criando um serviço que atenda ou exceda às suas expectativas. A qualidade do serviço é, sem dúvida, essencial para o perfeito funcionamento de qualquer empresa, porém, precisa-se buscar produtividade e evitar desperdícios em suas atividades, pois, além de ser bem feito, o preço deve ser justo e adequado com o mercado.

No atendimento do cliente, a qualidade na prestação de um serviço se faz por intermédio de pessoas e de seu desempenho na consciência do seu papel que tem a cumprir com o sucesso do negócio. Portanto são pessoas que fazem com que os serviços sejam diferenciados pelo atendimento prestado ao cliente. Por esta razão, os trabalhadores são parceiros da empresa e esta se vê com necessidade de praticar políticas de valorização do pessoal. Tudo que é realizado pela empresa se faz necessário para criar um ambiente melhor, onde a excelência do serviço oferecido ao cliente seja a missão de todos. Estas ações se fazem necessárias para levar o cliente a continuar consumindo o serviço realizado e também divulgá-lo pela sua qualidade e preço. Desta forma não ganha só o cliente em sua satisfação, ganha também o empresário e seus empregados com a garantia de sucesso e futuro do empreendimento e a sociedade com o aumento de recursos, por exemplo, na forma de impostos.

### **Sistema de Gestão da Qualidade**

A Qualidade de forma geral é definida como adequação ao uso, adequação ao produto, à satisfação do cliente ou conformidade aos requisitos, defini-la com apenas estes aspectos, não representa toda as diretrizes que ela traz para a empresa, vejamos algumas entre muitas outras definições e conceitos.

De acordo com a norma NBR ISO 9000:2000 [5], Qualidade é o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.

Para Campos [6], a qualidade de um produto ou serviço está diretamente ligada à satisfação total do consumidor e consta dos fatores: qualidade ampla, custo e atendimento, que são igualmente importantes num relacionamento comercial.

Para Rebelo [7], Qualidade é a totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas.

A busca pela qualidade é um dos objetivos de uma empresa e para alcançá-la, o Sistema de Gestão da Qualidade, representa a parte do sistema de gestão da empresa cujo enfoque é alcançar resultados em relação aos objetivos da qualidade.

De acordo com Cerqueira Neto [8], as grandes empresas se empenham na implementação de programas de qualidade total, cujos resultados não só garantem a plena satisfação dos clientes como também reduzem os custos de operação, minimizando perdas, diminuindo os custos com serviços externos e otimizando a utilização dos recursos existentes.

Coltro [9] em seu artigo define, Qualidade total é uma forma de ação administrativa, que coloca a qualidade de produtos e serviços, como o principal foco para todas as atividades da empresa. Já a Gestão pela Qualidade Total é a concretização esta ação, na gestão de todos os recursos organizacionais, bem como no relacionamento entre as pessoas envolvidas na empresa.

A implantação do Sistema de Gestão da Qualidade incentiva às organizações a analisar os requisitos do cliente, definir os processos que contribuem para obtenção de um produto aceitável e manter estes processos sob controle. Um sistema de gestão da qualidade fornece uma estrutura para melhoria contínua com o objetivo de aumentar a probabilidade de ampliar a satisfação do cliente e confiança à organização de que é capaz de fornecer produtos que atendam aos requisitos de forma consistente.

Na empresa, o sistema de gestão da qualidade pode estar integrado com outros sistemas de gestão, pois seus objetivos complementam outros objetivos da organização, tais como os relacionados ao crescimento, captação de

recursos financeiros, lucratividade, meio ambiente, segurança e saúde ocupacional.

Na literatura existem muitos conceitos, opiniões e definições sobre qualidade, porém é necessário esclarecer aos empresários dois pontos: para que implementar e por que implantar um Sistema da Gestão da Qualidade.

Implementar um Sistema da Qualidade tem por objetivo atingir o máximo de eficácia ao atender as expectativas dos clientes, promovendo confiança para a alta administração de que os requisitos definidos refletem totalmente as necessidades, garantindo que o padrão estabelecido seja mantido e que o processo de aperfeiçoamento contínuo esteja sendo perseguido.

Uma empresa implanta um Sistema da Qualidade, de forma geral, por três razões: Por livre e espontânea vontade, isto ocorre quando a administração está consciente dos benefícios da implantação; Por pressão ou exigências, quando a empresa se vê envolvida por uma solicitação contratual ou da sociedade; E por Modismo, quando o empresário ouve falar, vê e lê nos meios de comunicação e resolve “dançar conforme a música”.

### **Gestão de Custos**

Custos são os gastos incorridos, na forma de bens e serviços, em um processo de obtenção de outros bens e serviços que estão destinados à venda. Para se conhecer avaliar os custos de bens e de serviços é necessário o uso de sistemas apropriados para o seu custeio.

Visando avaliar onde a qualidade pode influenciar nos custos, é necessário conhecer os principais sistemas de custeio utilizados e o que oferecem para os empresários nas novas características do mercado. Os principais sistemas de custeios são: Custeio por Absorção, Custeio por Variável e o Custeio Baseado em Atividades.

O custeio por absorção é o método que apropria os custos diretos e indiretos aos produtos e considera as despesas relativas a administração, vendas e financeiras, como sendo do período. Baseia-se na separação do que é custo e despesa e em seguida em dividir o custo em custo direto e custo indireto. Os custos diretos (matéria prima, mão-de-obra direta, etc) são atribuídos de forma direta aos produtos e os custos indiretos de fabricação são rateados, aos produtos, sob alguma base, como por exemplo: MOD (mão-de-obra direta), área e hora / máquina.

O grande problema nesta forma de distribuição de custos está na apropriação dos custos indiretos, pois se pode chegar a valores de custos diferentes e, conseqüentemente, custos totais também diferentes para cada produto. Isto acaba provocando análises distorcidas, bem como diminui o grau de credibilidade. Custeio por

absorção é uma metodologia decorrente dos princípios contábeis, nascida com a própria Contabilidade de Custos e adotada pela Contabilidade Financeira, portanto válida tanto para fins de Balanço Patrimonial e Demonstração de Resultados. Para a Auditoria externa é o básico, mesmo não sendo totalmente lógico e de muitas vezes falhar como instrumento gerencial, é obrigatório para fins de avaliação de estoque e também para Imposto de Renda.

Custeio Variável é o método que trata os custos indiretos de fabricação como custos do período e não como custos do produto, também são considerados custos dos produtos apenas os custos variáveis e os custos fixos como se fossem despesas. Devido ao resultado medido, no seu critério e por demonstrar-se mais informativo para tomada de decisão é verificado que o custeio variável tem condições de propiciar mais rapidamente informações vitais à empresa. Porém seus critérios ferem os Princípios Contábeis, principalmente os Regimes de Competência e de Confrontação, que, segundo estes, devem-se apropriar as receitas e delas deduzir todos os sacrifícios envolvidos para sua obtenção. Justificando o não aceite como critério de avaliar estoque e resultados pela contabilidade e tampouco os auditores e o Imposto Renda.

O Custeio Baseado em Atividades conhecido como Custeio ABC, foi criado com a evolução dos processos internos das empresas, onde a produtividade, qualidade e o menor custo na elaboração dos produtos provocaram ao longo do tempo a diminuição dos custos diretos e o aumento dos custos indiretos, assim os sistemas de custeio tradicionais podem conduzir distorções e causar transtornos nos custos finais dos produtos. O sistema de custeio ABC foi criado para melhor avaliar esta nova característica das empresas fabris, o aumento das despesas indiretas.

Para Cogan [10], o ABC, em suma, procura atribuir aos produtos individuais a parcela de despesas indiretas consumida por cada um deles, além obviamente das despesas diretas que usualmente incidem em cada produto.

O custeio ABC traz também maior agilidade e permite melhor visualização dos custos através da análise das atividades executadas na empresa e suas respectivas relações com os objetos de custos. Neste sistema, os custos se tornam visíveis e passam a ser alvos de programas para a sua redução e de aperfeiçoamento de processos, auxiliando, assim as organizações a tornarem-se mais lucrativas e eficientes. Com seu poder de assinalar as “causas” que levam ao surgimento dos custos, o ABC permite aos gerentes uma atuação mais efetiva e eficaz sobre o comportamento dos custos da organização.

## Conclusão

As empresas contábeis, caracterizadas como empresa de serviços, precisam garantir com qualidade a satisfação do seu cliente. Com a evolução constante do mercado e aumento da competitividade as empresa precisam ser eficientes e estarem estruturadas para buscar a eficácia e, para isso, as informações de custos são relevantes para a sua administração.

O uso de um Sistema de Gestão da Qualidade é muito importante a uma empresa de serviços contábeis, por ser um sistema muito sensível às necessidades dos clientes e sua implantação provoca na empresa mudanças em toda a sua estrutura que a leva para a melhoria contínua.

Decorrente das necessidades de produtividade, competitividade e adaptação às variações no mercado, o Sistema de Gestão da Qualidade causa influências nos processos e estratégias da empresa e que estão fortemente ligadas à redução dos custos internos. Primeiramente, podemos citar, em uma empresa contábil a realização de serviços sem erros, isso significa fazer certo da primeira vez, por exemplo, a eliminação de desperdícios com preenchimento de documentos incorretos e a perda de tempo. Com o cumprimento de prazos obrigatórios e prometidos, evitando-se perdas com multas e taxas por atraso. Na adequação dos serviços ao desejo do cliente, é saber dimensionar corretamente os serviços e orçar o melhor preço para realizá-lo. O atendimento com excelência é ter empregados satisfeitos com seu trabalho e este provocar no cliente vontade de ser sempre seu cliente. E por último, ter a capacidade de realizar os serviços a um custo compatível com o mercado, onde é ter um sistema de custeio capaz de informar corretamente os custos internos e promover sua redução.

Mesmo sendo o Sistema de Gestão da Qualidade, um programa para aumentar a qualidade e possuir forte influência na eliminação de desperdícios, é de grande importância que a empresa contábil possua um sistema de custeio adequado, visando quantificar os custos e seu controle, ou seja, as estratégias devem-se voltar para o aumento da qualidade e redução dos custos internos, de forma coordenada e contínua, onde os ganhos de produtividade poderão ser identificáveis e apuráveis mais facilmente com a contribuição do sistema de gestão dos custos.

## Referências

[1] CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Mensagem a um futuro Contabilista. 6. ed – Brasília, CFC, 2002.

[2] BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de Janeiro de 2002. Estabelece o Código Civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm). Acesso em: 04 maio 2005.

[3] BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990. Estabelece o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm). Acesso em: 04 maio 2005.

[4] RODRIGUES, FRANCISCO F. DE A.; LEAL, MARIA LEONOR DE M. S.; HARGREAVES, LOURDES. Qualidade em Prestação de Serviços. Rio de Janeiro, SENAC/DN/DFP, 1996.

[5] Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO 9000:2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2001.

[6] CAMPOS, VICENTE FALCONI. Gerência da Qualidade Total: Estratégia para aumentar a competitividade da empresa brasileira. Rio de Janeiro, Bloch Editora, 1989.

[7] REBELO, ANTONIO R. C. Auditorias da Qualidade. Rio de Janeiro, Qualitymark Editora, 1999.

[8] CERQUEIRA NETO, E.P. Gestão da qualidade: princípios e métodos. In: COLTRO, ALEX. A Gestão da Qualidade Total e suas Influências na Competitividade Empresarial. Mestrado do Curso de Pós Graduação, FEA/USP, 1996. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br>. Acesso em: 25 abr 2005.

[9] COLTRO, ALEX. A Gestão da Qualidade Total e suas Influências na Competitividade Empresarial. Mestrado do Curso de Pós Graduação, FEA/USP, 1996. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br>. Acesso em 25 abr 2005.

[10] COGAN, SAMUEL. Activity Based-Costing (ABC) - A Poderosa Estratégia Empresarial. São Paulo, Pioneira Editora, 1994.

[11] MARTINS, ELISEU, Contabilidade de Custos. São Paulo, Editora Atlas, 2003.