

INFORMAÇÃO SOBRE CUSTOS DA QUALIDADE: ESTILOS DE UTILIZAÇÃO E EFEITOS NA PERFORMANCE

Jorge Casas Novas, Professor Auxiliar, Universidade de Évora e CEFAGE-UE, jlnovas@uevora.pt, Largo dos Colegiais n.º 2, 7000-803 Évora, Portugal

Aida Coelho, Master em Contabilidade e Finanças – Instituto Politécnico de Santarém, aida.j.coelho@gmail.com, Complexo Andaluz, Apartado 295, 2001-904 Santarém, Portugal

António Ramos Pires, Professor Coordenador, Instituto Politécnico de Setúbal, antonio.pires@estsetubal.ips.pt, Campus do IPS, Estefanilha, 2910-761 Setúbal, Portugal

Margarida Saraiva, Professora Auxiliar, Universidade de Évora e BRU-UNIDE/ISCTE-IUL, msaraiva@uevora.pt, Largo dos Colegiais n.º 2, 7000-803 Évora, Portugal

Resumo

Durante os anos 80 do século passado, as organizações começaram a integrar os princípios da qualidade nos seus sistemas de gestão, no âmbito de uma perspetiva ampla de gestão da qualidade total. Qualquer intervenção séria no âmbito da gestão da qualidade deverá ter em consideração os custos associados com a obtenção da qualidade, uma vez que o objetivo dos programas de melhoria contínua não é apenas o de tender às exigências dos clientes, mas fazê-lo também ao menor custo possível. Isto pode ser conseguido com uma atuação ao nível dos custos. O presente trabalho insere-se na temática ampla dos custos da qualidade (CdQ), que tem sido profusamente analisada sob diversos ângulos: identificação e medição dos CdQ, classificação dos CdQ, e elaboração e divulgação de relatórios sobre CdQ são exemplos de abordagens neste domínio. Uma das vertentes menos estudadas neste âmbito prende-se com a forma como as empresas utilizam a informação que preparam sobre CdQ. O estilo de utilização da informação é um aspeto importante, na medida em que permite aferir de que forma o processo de gestão se apoia nessa informação, assim como os efeitos que poderão advir dessa utilização. O estudo realizado tem uma natureza eminentemente exploratória e baseia-se em dados primários obtidos através de um processo de inquérito por questionário aplicado a empresas portuguesas com o sistema de gestão da qualidade certificado, tendo sido obtidos 323 questionários válidos. Os dados foram tratados com

recurso a técnicas de estatística multivariada. Os resultados mostram que uma parte relevante das empresas faz uma utilização ampla da informação sobre CdQ, de acordo com um estilo diagnóstico e interativo, e que essas empresas apresentam melhores níveis de performance financeira e não financeira.

Palavras-chave: Custos da qualidade, sistemas interativos e diagnóstico, informação para a gestão.