

# **MENSURAÇÃO DE RESULTADOS COM A IMPLANTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE EM EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS**

Tatiane Witt Palermo  
Odir Berlatto e Catherine Chiappin

## **INTRODUÇÃO**

Esta pesquisa apresenta como tema central mensurar os resultados gerados com a implantação de um Programa de Qualidade em empresas prestadoras de serviços contábeis e tem como objetivo geral propor uma metodologia de mensuração dos resultados gerados com a implantação de um Programa de qualidade em empresas prestadoras de serviços contábeis.

A pesquisa tem como objetivos específicos:

- a) identificar principais conceitos de certificação da qualidade;
- b) pesquisar a utilização da certificação da qualidade em empresas prestadoras de serviços contábeis;
- c) identificar os processos que podem ser mensurados;
- d) propor a utilização de indicadores que mensurem os resultados obtidos com a implantação do Programa de Qualidade.

Na empresa analisada mesmo após a certificação, destacam-se processos de trabalho que devem ser melhorados para que a melhoria contínua e os investimentos realizados não sejam desperdiçados. Para a melhor orientação do que deve ser feito e identificação de quais processos devem ser melhorados, está sendo proposta a mensuração dos resultados gerados pós implantação do programa de qualidade.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

A proposta está fundamentada nos conceitos da ISO 9001. Nesse sentido, a discussão teórica aborda os principais conceitos sobre a certificação da qualidade, em especial a ISO que no Brasil ficou popularizada pela série 9000, ou seja, as normas que tratam de Sistemas para Gestão e Garantia da Qualidade nas empresas, norma esta que será o foco deste trabalho, pois foi à base para a certificação na empresa estudada.

A discussão apresenta o que é um direcionamento das normas de qualidade para o setor contábil, neste caso o Programa Qualidade Necessária Contábil (PQNC), que nada mais é que:

Um direcionamento da qualidade para a o segmento contábil, a partir da NBR ISO 9001 e que tem como filosofia principal o CTC - Comprometimento Total com o cliente. Este programa foi desenvolvido pela Diretiva Consultoria, com a realização e apoio do Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis, Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas da Região Serrana do Rio Grande do Sul (Sescon Serra Gaúcha). As empresas que aderem a este programa recebem um acompanhamento técnico de consultores durante o processo de implantação e são conduzidas para a obtenção do Selo de Gestão da Qualidade Contábil. (SESCON SERRA GAUCHA)

O principal benefício promovido com a adoção do Sistema de Gestão da Qualidade foi a melhoria do ambiente de trabalho, tanto na organização dos documentos, quanto na mudança de hábitos no processo de trabalho o que proporcionou mais agilidade nos processos. A maior deficiência deste programa diz respeito a não mensuração e melhoria dos processos de trabalho, por não haver desdobramentos nos indicadores de desempenho.

A mensuração dos processos é a próxima etapa para a continuidade de um Sistema de Gestão da Qualidade, segundo Carpinetti (2009), a mensuração tem por principal objetivo melhorar continuamente a gestão da qualidade e conseqüentemente a eficácia e eficiência do sistema.

Torna-se necessário estabelecer um método ou modelo de avaliação, onde são identificados os pontos críticos que devem sofrer melhorias e os pontos que refletem potencialidade da empresa. A avaliação da qualidade depende, principalmente, de um conjunto de indicadores de desempenho e processos de gestão claramente definidos onde os indicadores estão adaptados e recursos para coletar e propagar os indicadores na organização.

Indicadores são variáveis representativas de um processo que permite quantificá-lo, medindo a eficácia e a eficiência com que o processo produz seus produtos ou serviços. Os indicadores dão dimensões e medidas sobre o desempenho da empresa em todas as áreas, como por exemplo: indicadores operacionais, indicadores de custos e indicadores financeiros.

Os índices operacionais que serão utilizados para a mensuração dos resultados nos processos irão comparar o quanto foi produzido em relação ao quanto foi definido como meta e o quanto foi produzido com erros em relação ao total que foi produzido. Estas relações terão sempre como comparativo o que foi descrito como padrão pelos Objetivos da Qualidade. Os índices de satisfação dos clientes serão utilizados para a mensuração ou a medição da

satisfação do cliente quanto a serviços prestados levando em consideração a expectativa por ele trazida. Como método de indicador de desempenho financeiro, propõe-se a relação entre custo de desperdício no curso das atividades da empresa

## **METODOLOGIA**

Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa exploratória, pois há a necessidade da pesquisa bibliográfica na busca de ampliar e aprofundar conhecimentos, como também será utilizado o método descritivo, pois para justificar os objetivos propostos fez-se o estudo do programa de qualidade já implantado na empresa. A pesquisa terá uma abordagem quali-quantitativa de coleta, organização e análise de dados, sobre este aspecto, será realizada uma análise referente à implantação do programa de qualidade com todos os participantes da empresa. Para isso se utilizará a abordagem quantitativa que, segundo Silva e Menezes (2001, p.20): “tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”.

Em conjunto com esta etapa para melhor compreensão do problema, também será realizado a abordagem qualitativa, conforme descreve Beuren apud Ricardson (1999, p. 80) menciona que “os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais”.

O escopo aqui utilizado, com uma análise a respeito do contexto de aplicação do assunto é de estudo de caso, se levando em consideração os dados a serem levantados e uma análise dos mesmos. . Sob esta perspectiva: Beuren *apud* (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHESE, 1977, p. 84) afirmam que:

O estudo de caso justifica sua importância por reunir informações numerosas e detalhadas com vista em apreender a totalidade de uma situação. A riqueza das informações detalhadas auxilia num maior conhecimento e numa possível resolução de problemas relacionados ao assunto estudado.

Tanto o questionário quanto a entrevista a ser realizada se efetuará na própria empresa, tendo como objeto avaliar o resultado com a implantação do programa de qualidade através da percepção de todos os funcionários que participaram das mudanças ocorridas durante este processo.

## REFERÊNCIAS

ALENCAR, Roberta Carvalho de. **A Mensuração do Resultado da Qualidade em Empresas brasileiras**. São Paulo, 2004. Disponível em:

<[http://www.eac.fea.usp.br/cadernos/completos/ed\\_comemor2/ec2\\_parte1\\_pg7a23.pdf](http://www.eac.fea.usp.br/cadernos/completos/ed_comemor2/ec2_parte1_pg7a23.pdf)>. Acesso em: 27 mar. 2011.

BEUREN, I. M (Org). **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. GEROLAMO, Mateus Cecílio. **Gestão da Qualidade ISO 9001:2000 – Princípios e Requisitos**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

FITZSIMMONS, James A. **Administração de Serviços. Operações, Estratégias e Tecnologia da Informação**. 4.ed. Bookman, 2004. Disponível em:

<[http://books.google.com.br/books?id=zJ\\_zE4I38CMC&pg=PA437&dq=ISO+9000&hl=pt-BR&ei=iDCrTaD6K4Ka0QHfg935CA&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=23&ved=0CLQBEOgBMBY#v=onepage&q=ISO%209000&f=false](http://books.google.com.br/books?id=zJ_zE4I38CMC&pg=PA437&dq=ISO+9000&hl=pt-BR&ei=iDCrTaD6K4Ka0QHfg935CA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=23&ved=0CLQBEOgBMBY#v=onepage&q=ISO%209000&f=false)>. Acesso em: 17 mai.2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como Classificar as Pesquisas?** Disponível em:

<[http://ensinointegrado.fsg.br/file.php/171/Cont\\_Estagio/Estagio\\_I/Classificacao\\_de\\_Pesquisas.pdf](http://ensinointegrado.fsg.br/file.php/171/Cont_Estagio/Estagio_I/Classificacao_de_Pesquisas.pdf)>. Acesso em: 25 mai. 2011.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LIKER, Jeffrey K. **O Modelo Toyota: 14 Princípios de Gestão do maior Fabricante do Mundo**. Bookman, 2004. Disponível em:

<[http://books.google.com.br/books?id=ENs5rNcv3tkC&pg=PA253&dq=mensura%C3%A7%C3%A3o+de+processos&hl=pt-BR&ei=ivjSTej1Nafq0gGnn8D\\_Cw&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=5&ved=0CD4Q6AEwBDgK#v=onepage&q=mensura%C3%A7%C3%A3o%20de%20processos&f=false](http://books.google.com.br/books?id=ENs5rNcv3tkC&pg=PA253&dq=mensura%C3%A7%C3%A3o+de+processos&hl=pt-BR&ei=ivjSTej1Nafq0gGnn8D_Cw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=5&ved=0CD4Q6AEwBDgK#v=onepage&q=mensura%C3%A7%C3%A3o%20de%20processos&f=false)>. Acesso em: 16 mai. 2011.

KOTLER, Philip. ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2007.

MARANHÃO, Mauriti. **O Processo Nosso de Cada Dia: Modelagem de Processo de Trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

OLIVEIRA, Saulo Brarbará de. **Gestão de Processos: Fundamentos, Técnicas e Modelos de Implementação**. 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

PALADINI, Edson Pacheco. **Qualidade Total na Prática: Implantação e Avaliação de Sistemas de Qualidade Total**. São Paulo: Atlas, 1994.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Ações para a Qualidade GEIQ: Gestão Integrada para a Qualidade: Padrão Seis Sigma – Classe Mundial**. 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

SILVA, Edna Lucia da. MENEZES, Eстера Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

**Palavras-chave:** Qualidade. Mensuração. Indicadores.