



# O valor da qualidade

## investir na melhoria da gestão tem retorno garantido

*Luciano Raizer Moura*

**Q**uando um empresário questiona os ganhos financeiros com o investimento em qualidade, as respostas são sempre genéricas. Falava-se que melhora a gestão da empresa, que melhora a imagem perante o mercado, que facilita a capacitação das pessoas, que os processos ficam sob controle, blá, blá, blá. São respostas intangíveis e baseadas no sentimento.

Melhorar a gestão ou implementar um programa da qualidade requer investimento, o que significa gastar no presente para auferir ganhos no futuro. Mas, para cada real investido, quanto seria o ganho com o investimento em qualidade?

Uma pesquisa realizada pelo Prodfor, sob minha coordenação, comprovou que investir em qualidade traz muitos benefícios. Trata-se da única pesquisa de que se tem notícia que mediu os resultados financeiros obtidos pelas empresas participantes de um programa de qualidade. Se existia alguma dúvida de que investir na gestão da qualidade das empresas era bom negócio, agora existe a certeza.

Todos sabem que é preciso investir na melhoria da gestão das organizações. Os clientes são cada vez mais exigentes, o mercado cada vez mais competitivo e é preciso fazer alguma coisa para organizar as empresas. Para uma empresa que está para tomar essa decisão de investir ou não em um programa

de gestão da qualidade, surgem duas perguntas: quanto custa e qual o retorno.

Saber quanto custa investir na qualidade é relativamente fácil. Gasta-se com consultoria, com treinamento, com melhorias nos processos, com calibração de instrumentos, dedicação do pessoal e com certificação. O valor investido depende de cada empresa, e pode variar muito. Para este artigo, e baseado nas empresas do Prodfor, esse custo em média é de R\$ 30 mil no primeiro ano. Importante destacar que nesse valor não estão incluídos gastos com certificação (no Prodfor, esse valor é arcado pelas mantenedoras), melhoria de instalações ou compra de equipamentos. Trata-se mais de um valor medianamente aceito pelas empresas como investimento na certificação. Neste artigo, para facilitar as contas e aumentar a margem de acerto, vamos considerar que esse valor seja de R\$ 50 mil e será usado para fins de ilustração.

O difícil é calcular o retorno desse investimento. Calcular o valor proporcionado pela gestão da qualidade não é tarefa simples, sendo de difícil mensuração. O retorno pode ocorrer em dois sentidos: redução de custo ou aumento de receita. Como a redução de custo depende de cada caso e, como dito, é difícil avaliar, ficaremos com o aumento da receita. Quanto as vendas aumentam após a certificação?

Essa foi uma das questões abordadas na pesquisa de resultados do Prodfor concluída recentemente.

Foram avaliados os resultados financeiros medidos a partir do balanço de 7 grupos de empresas certificadas de 1998 a 2004, sendo pesquisadas 153 empresas equivalendo a um índice de 90% de resposta. Os dados são referentes ao ano anterior à certificação, ao ano de certificação e aos anos seguintes, até 2005. Os resultados são surpreendentes. Comparando-se os valores de vendas no ano de certificação e no ano após a certificação, a média do aumento de vendas dos 7 grupos pesquisados é de 25,6%, equivalente a um aumento de receita anual de R\$ 1.063.189,12. Para arredondar, vamos considerar que depois da certificação as empresas aumentam suas vendas em R\$ 1 milhão, em média.

Comparando-se o investimento no programa de gestão da qualidade, considerado como R\$ 50 mil, com o aumento de vendas, que foi de 1 milhão, chega-se à conta fácil de 20 para 1. Isso quer dizer que, para cada real investido em qualidade, gera-se outros 20 em aumento de vendas. Em números relativos esse valor equivale a incríveis 1.900%. Isto porque aumentamos bastante o investimento. Se ficassemos com os R\$ 30 mil iniciais, a relação seria de 33 vezes, ou 3.233,3%. Me contento com a situação mais conservadora.

Você pode estar questionando que a comparação foi feita com o aumento de vendas brutas, e não com o lucro líquido gerado, que seria mais apropriado para análise de investimento. O lucro médio das empresas avaliadas foi de 9,23% em relação às vendas. Isso que dizer que houve um aumento de lucro de R\$ 98.132,35. Simplificando a análise, o valor investido no ano vem em dobro no próximo ano. Para cada real investido são gerados dois de lucro no ano seguinte. Isso significa um ganho de 100% em um ano. Poucos investimentos apresentam essa taxa de rentabilidade.

A pesquisa mostrou muitos outros indicadores financeiros que melhoraram, como:

- O número médio de empregados aumentou de 51 em 1998 para 79,6 em 2005, o que representa aumento do número médio de empregados da ordem de 56,05%.

- Comparando-se valores médios de vendas por empregado, entre o ano de certificação e o ano seguinte houve um aumento de 52,03%.

- No ano de certificação, a rentabilidade média avaliada foi de 9,9%, que aumentou para 42,5% no ano posterior à certificação.

Destes indicadores, o mais surpreendente foi o da liquidez. No ano de certificação, em média, a liquidez média era de 85%. Isso significa que, para cada 1 real que deve, a empresa possui R\$ 0,85 centavos para pagar. No ano seguinte à certificação, esse índice aumenta para 157,9%, significando que, para cada real devido, possui R\$ 1,58 para pagar. Além de aumentar vendas, lucro, produtividade, o investimento em qualidade permite às empresas a redução de suas dívidas.

A pesquisa, elaborada com rigorosa metodologia, acaba com qualquer possível dúvida quanto ao retorno do investimento em qualidade. Além de melhorar bastante a gestão da empresa, qualidade gera resultados financeiros bastante atraentes. Então, nem que seja para ganhar dinheiro, os empresários deveriam investir em qualidade. Os demais ganhos (controle, imagem, etc.) acabam sendo superficiais, e não o principal argumento. ■



**Luciano Raizer Moura**  
Doutorando e mestre em Engenharia de Produção pela USP, professor do Centro Tecnológico da Ufes/CSTM, diretor da Raizer Moura Consultoria e coordenador-executivo do Prodfor.

**Compacta InfoShop**

**VITÓRIA**  
**3314-6001**  
Av. Saturnino de Brito, 523  
Praia do Canto

**VENDA E ASSISTENCIA  
TÉCNICA EM NOTEBOOKS**

Participação em  
Exposições  
2007

[comercial@fojacompackta.com.br](mailto:comercial@fojacompackta.com.br)

**Turbin 2.0GHz**

- Hard Disk 80 Gb
- Mem. 1024Mb
- Grav. DVD Dual Layer
- Câmera 1.3 Mpx
- Wi-Fi
- Windows - Leitor de Cartão Digital

**CONFIRA SUPER PREÇO**

**INTEL CORE DUO 1.6 GHz**

- Mem. 1024Mb DDR 2
- Grav. DVDR
- Wi-Fi
- Tela 15,4" Xpress

**CONFIRA SUPER PREÇO**

[www.fojacompackta.com.br](http://www.fojacompackta.com.br)

**PG House**

**Pentium 4 2.8GHz**

- Mem. 1024Mb DDR 2
- Grav. DVDR
- Wi-Fi
- Tela 15,4" Xpress

**CONFIRA SUPER PREÇO**

**EPSON Epson 84**

**CONFIRA SUPER PREÇO**

**SONY SONY ES3**

**CONFIRA SUPER PREÇO**

**SONY W-100**

**CONFIRA SUPER PREÇO**

**PEN DRIVE**

2Gb  
4Gb  
8Gb

**SUPER OFFERTA**