

CUSTOS DA QUALIDADE: UMA ANÁLISE MULTIPARADIGMÁTICA DAS PESQUISAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Amanda Kelen Lopes (Universidade Estadual de Maringá) amanda_k_1@hotmail.com
Joelma Cristiane Marchi (Universidade Estadual de Maringá) joelmacrismarchi@gmail.com
Katia Abbas (Universidade Estadual de Maringá) katia_abbas@yahoo.com.br

Resumo:

O objetivo do estudo é realizar uma análise da produção científica nacional e internacional nos últimos 5 anos (2013-2017) a respeito do tema custos da qualidade, por meio de uma revisão multiparadigmática. Para alcançar o objetivo proposto, foram utilizadas como base de dados as plataformas: *Web of Science*, *Science Direct*, *Sage*, *Spell* e *Atena*. Após a análise do conteúdo dos artigos, de um total de 41 trabalhos, obteve-se 23 que se enquadram no tema objeto de estudo, ou seja, que possibilitam analisar as características e paradigmas teóricos, metodológicos e filosóficos das pesquisas. A partir da análise do paradigma metodológico, obteve-se que a maioria das pesquisas, representando 68%, se enquadra em estudo de caso, enquanto uma minoria de 32% é de levantamento. No aspecto teórico, não foram identificados estudos que utilizaram teorias como base para pesquisas. Há uma tendência de pesquisas, cuja filosofia se enquadra como positiva. Foi identificado apenas 1 estudo de caráter nacional e 22 internacionais. Nas bases de dados nacionais (*Spell* e *Atena*), com base nos refinamentos de busca, não foram encontrados muitos estudos com a temática custos da qualidade, concluindo-se que o volume de publicações nacionais é baixo.

Palavras chave: Custos da qualidade, Análise multiparadigmática, Pesquisas nacionais e internacionais.

QUALITY COSTS: A MULTIPARADIGMATIC ANALYSIS OF NATIONAL AND INTERNATIONAL RESEARCH

Abstract

The objective of the study is to make a national and international scientific analysis of the last five years (2013-2017) regarding the cost of quality, through a multiparadigmatic review. In order to reach the proposed goal, the following platforms were used: *Web of Science*, *Science Direct*, *Sage*, *Spell* and *Atena*. After analyzing the content of the articles, of a total of 41 papers, 23 were obtained that fall under the subject of study, that is, those that make it possible to analyze the characteristics and theoretical, methodological and philosophical paradigms of the researches. From the analysis of the methodological paradigm, it was found that the majority of research, representing 68%, is part of a case study, while a minority of 32% is surveyed. In the theoretical aspect, studies that used theories as basis for research were not excluded. There is a trend of research, whose philosophy fits in as positive. One national and 22 international studies were identified. In the national databases (*Spell* and *Atena*), based on search refinements, it was not possible to find an expressive number of studies with the theme of quality costs, concluding that the volume of national publications is low.

Key-words: Quality costs, Multiparadigmatic analysis, National and international research.

1. Introdução

O desenvolvimento que se deu por meio da globalização, inevitavelmente promove a concorrência internacional e o avanço tecnológico, além de impulsionar a qualidade dos produtos e reduzir custos. As empresas encontram-se sob pressão da concorrência e se faz necessária uma boa gestão financeira e econômica para competir com o mercado (SATANOVA; SEDLIACIKOV, 2015). Em meio a este mercado dinâmico, incerto e globalizado, a análise estratégica de custos torna-se um diferencial competitivo e essencial à sustentabilidade da empresa (PINTO; GOMES, 2010).

Como os consumidores estão cada vez mais exigentes, em termos de qualidade e preço, a preocupação das empresas está em fornecer produtos e serviços com qualidade e excelência. Daunoriene e Staniskiene (2016), expõem que a atividade de melhoria da qualidade além de gerar valor, é uma ferramenta que auxilia na participação no mercado, recebendo benefícios econômicos e assim satisfazendo as necessidades das partes interessadas.

Embora a preocupação com a qualidade não se caracterize como algo novo, visto que existe desde os primórdios da era industrial, considera-se mais recente a preocupação com o processo, ou seja, todos os processos que a empresa realiza para atender e satisfazer os clientes, desde os industriais até os administrativos, sendo essa preocupação conhecida como *Total Quality Control (TQC)* (ROBLES, 2003). Entretanto, essas exigências e preocupações, não são exclusivas do âmbito empresarial. As pesquisas acadêmicas devem acompanhar essa evolução e a qualidade do conteúdo exposto nas pesquisas.

Especificamente, em relação ao tema custos da qualidade, Grejo et al. (2015) desenvolveram uma análise crítica das pesquisas nacionais e internacionais, sob as perspectivas epistemológica, teórica, metodológica e técnica, concentrando suas variáveis em análise cronológica, temática e de autoria. Para isso, realizaram buscas no portal de periódicos da Capes, na base de dados do *Emerald Insight*, e nas dissertações e teses defendidas nos programas de pós-graduação *stricto sensu* nas áreas de Contabilidade e de Engenharia de Produção, no período de 1980 a 2013.

No âmbito internacional, porém mais focado nos programas e ações de melhoria, Schiffauerova e Thomson (2006) desenvolveram um estudo com o objetivo de proporcionar uma compreensão das abordagens de custos da qualidade utilizadas nas pesquisas. Como resultados identificaram que uma abordagem de custos da qualidade não é utilizada na maioria dos programas de gerenciamento de qualidade e que as empresas que adotam os métodos de custos da qualidade são bem-sucedidas, especialmente na melhoria da qualidade para seus clientes, sendo o modelo clássico de prevenção-avaliação-falha o mais implementado. Porém, outros modelos de custo de qualidade também são usados com sucesso.

Também foram identificadas pesquisas em que os autores realizaram estudos bibliométricos (PEREIRA; CARVALHO; ROTONDARO, 2013) e análise crítica (WOOD; URDAN, 1994). Entretanto, não foram encontradas pesquisas que analisaram a produção científica sobre custos da qualidade, orientados por uma revisão multiparadigmática. Lewis e Grimes (2005), afirmam que “as abordagens multiparadigmáticas auxiliam a exploração de fenômenos particularmente complexos e paradoxais ao ajudarem os teóricos a utilizar perspectivas teóricas distintas”.

Com base no exposto, o objetivo deste estudo é realizar uma análise da produção científica nacional e internacional nos últimos 5 anos (2013-2017), mais especificamente, dos artigos científicos publicados a respeito do tema custos da qualidade, por meio de uma revisão multiparadigmática.

Delimitou-se a pesquisa em artigos com a temática relacionada à custos da qualidade, disponíveis em base de dados nacionais (Atena e *Spell*) e internacionais (*Web of Science*, *Science direct* e *Sage*), englobando os artigos publicados durante o período de 2013 a 2017, voltados para área de contabilidade. Os propósitos deste artigo são semelhantes ao estudo de Grejo et al. (2015), porém, esses autores realizaram o levantamento dos estudos publicados no período de 1980 a 2013 por meio de uma análise crítica e o presente estudo pretende apresentar uma análise temporal dos últimos 5 anos (2013-2017) sob a abordagem de revisão multiparadigmática.

Cabe ressaltar, como justificativa, a importância que a análise fornecerá do atual estado das pesquisas nessa área, além de preencher a lacuna quanto a estudos voltados a revisões multiparadigmáticas, visto que, existem poucas pesquisas nacionais guiadas por meio dessa abordagem. Assim, as informações fornecidas por este estudo poderão orientar futuros estudos sobre o tema custos qualidade, tido, segundo Shank e Govindaran (1997) como um dos artefatos da Gestão Estratégica de Custos que contribui para alcançar e manter a estratégia competitiva da empresa. Além disso, a gestão de qualidade total na organização gera competitividade no mercado, pois exige inovação, flexibilidade e permite um melhor controle dos processos nas diversas áreas da instituição (TODORUT, 2013).

2. Custos da Qualidade

Diante de um cenário caracterizado por mercados globais, desenvolvimento científico e tecnológico acelerados e expectativas dos consumidores crescentes em relação a qualidade e funcionalidade de produtos e serviços adquiridos, a qualidade coloca-se como sinônimo de sobrevivência para as organizações (COSTA, 2013). A gestão da qualidade total, é considerada uma forma potencial para a obtenção de vantagem competitiva sustentável (VELASCO; GARCIA; LARA, 2014). Porém, o tema em questão tem se colocado como aspecto estratégico fundamental para crescimento e continuidade das indústrias desde 1980, período no qual os produtos japoneses provocaram uma revolução no mercado americano devido a qualidade superior e preços acessíveis dos mesmos, influenciando as demais empresas a se preocuparem com a competitividade de seus produtos (CORAL, 1996).

De acordo com Atkinson et al., (2011), a qualidade é conceituada como a diferença entre o que é prometido aos clientes e o que estes recebem. Considerando que esta é julgada em relação as expectativas dos clientes em receber aquilo que pagaram, à medida que as empresas cumprem melhor as promessas aos clientes, a qualidade melhora, há a redução de refugos, retrabalhos e, conseqüentemente, de custos.

Diante disso, produtos ou serviços de qualidade são aqueles capazes de satisfazer ou exceder as expectativas do cliente em oito dimensões (desempenho, estética, facilidade de reparação, características, confiabilidade, durabilidade, qualidade de conformidade e ajustamento para o uso), ou seja, a qualidade consiste na satisfação do cliente (HANSEN; MOWEN, 2010). Para Costa (2013) a qualidade trata-se da conformidade com especificações e parâmetros já definidos.

Antes da notoriedade da qualidade nas empresas, conceituações referentes aos custos da qualidade já manifestavam-se em literaturas sobre controle da qualidade, as quais colocavam-se como suporte para ações de melhoria e mensuração da qualidade nas organizações. A primeira discussão sobre o tema custos da qualidade foi realizada por Juran, no ano de 1951, em seu livro *Quality Control Handbook*. Após cinco anos, Armand Feigenbaum, em seu livro intitulado *Total Quality Control*, além de enfatizar a importância de medidas para a qualidade, propôs a classificação dos custos da qualidade em categorias (CORAL, 1996).

Porém, Scopinho e Chaves (2012) explicam que as definições apresentadas para o termo custos da qualidade apresentam variações de acordo com os conceitos de qualidade e estratégias das empresas, os quais conduzem a diferentes aplicações e interpretações. Daunoriene e Staniskiene (2016) consideram que, devido a inexistência de conceitos uniformes na literatura científica, a definição adequada dos custos da qualidade consiste em uma questão problemática.

De acordo com Feigenbaum (1994), os custos da qualidade são definidos como um meio para a medição e otimização do controle da qualidade total e compõem uma parcela significativa dos custos totais. Já Atkinson et al. (2011) afirmam que custos de qualidade são aqueles responsáveis por impossibilitar a ocorrência de problemas de qualidade.

Os custos relacionados à qualidade são resultantes de atividades desenvolvidas para manter a qualidade de produtos os serviços, tais custos podem ser programados, medidos, orçados e analisados para alcançar uma maior qualidade a um menor custo (CHOPRA; SINGH, 2015). Lou et al. (2016), sintetizam o conceito de custos da qualidade e definem como sendo aquele que não é gasto se a qualidade for perfeita, ou seja, é o custo relacionado à realização e à não realização da qualidade.

Objetivando a fabricação de produtos com alta qualidade e menor custo possível, os custos da qualidade consistem em uma ferramenta de suporte para a qualidade, visto que são capazes de indicar áreas carentes de maior atenção e que assegurem maior retorno para a empresa. Sistemas de custos da qualidade tratam-se de ferramentas gerenciais utilizadas para a obtenção de informações para auxiliar a gerência no controle e planejamento da qualidade (CORAL, 1996; SAKURAI, 1997).

Estes custos da qualidade podem ser classificados, de modo geral, em dois grupos: custos de controle ou custos voluntários e custos das falhas dos controles ou custos involuntários (FEIGENBAUM, 1994; SAKURAI, 1997).

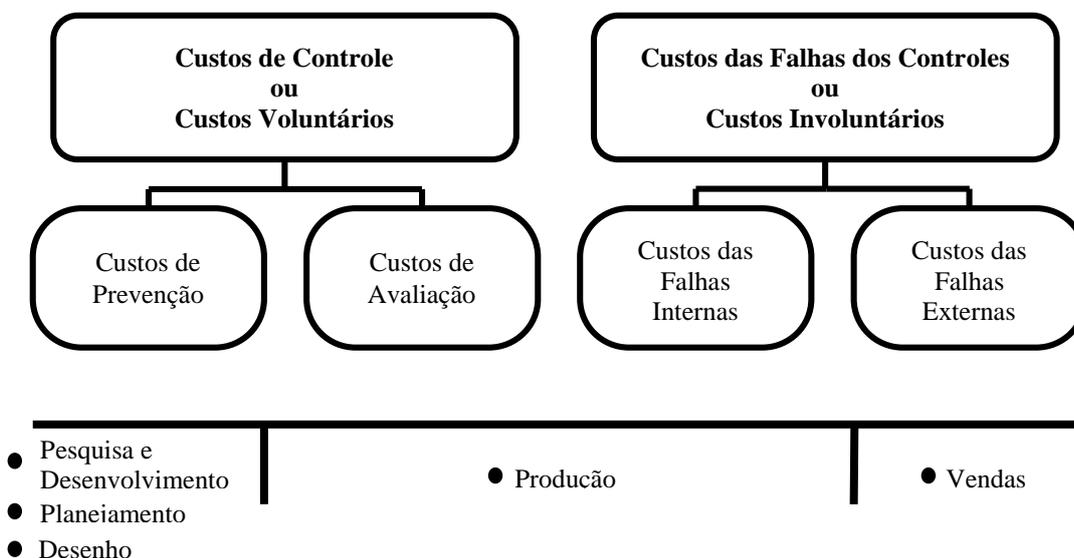


Figura 1 - Classificação dos custos da qualidade.

Os custos de controle ou voluntários são aqueles incorridos para garantir a perfeição do produto e subdividem-se em custos de prevenção e custos de avaliação (CORAL, 1996; SAKURAI, 1997). Os primeiros tratam-se de gastos (investimentos ou custos) que possuem como objetivo evitar que produtos, componentes ou serviços insatisfatórios e defeituosos sejam gerados. Em

geral, estes abrangem o planejamento da qualidade e custos de prevenção de não conformidade e defeitos. Já os custos de avaliação consistem em custos da avaliação da qualidade dos produtos com o propósito da manutenção dos níveis estabelecidos dessa qualidade. Por meio da avaliação, torna-se possível identificar aspectos defeituosos antes dos produtos serem encaminhados aos clientes (FEIGENBAUM, 1994; ROBLES, 2003).

Alguns exemplos de custos de prevenção, são: a manutenção programada de equipamentos; treinamento de funcionários; substituição de ferramentas e investimento de programas de melhorias. Enquanto os custos de avaliação podem ser as inspeções e testes dos produtos (FAROOK et al., 2017).

O segundo grupo denominado como custos das falhas dos controles ou custos involuntários, pode ser definido como os custos decorrentes de falhas detectadas nos produtos enquanto estes encontram-se na empresa, na linha de produção, ou posteriormente, quando estes já estão no mercado (CORAL, 1996; SAKURAI, 1997). Este conjunto de custos é subdividido ainda em custos das falhas internas e custos das falhas externas. Os custos decorrentes das falhas internas existem devido a existência de materiais e produtos que não atendem as especificações da empresa, ou seja, decorrem de falhas internas identificadas antes da entrega dos produtos aos clientes, como falhas na produção, de projetos e de compras. Em contrapartida, os custos das falhas externas são incorridos em virtude de problemas ocorridos após o despacho dos produtos ao cliente, tais como custos de assistência técnica e de restituição (Feigenbaum, 1994; ROBLES, 2003). A perda de ágio e vendas, bem como as reclamações de garantia, também são exemplos de custos de falhas externas (FAROOQ et al., 2017).

Os custos da qualidade podem, se usados efetivamente, serem imprescindíveis no gerenciamento de qualidade de uma empresa (PAYNE, 1992) e dos programas de melhorias existentes para auxiliar a melhorar a qualidade. Porém, Schiffauerova e Thomson (2006) ressaltam, que uma abordagem de custos da qualidade não é utilizada na maioria dos programas de gerenciamento de qualidade, contudo, mesmo sendo baixa, existem evidências que as empresas que adotam os métodos de custos da qualidade são bem-sucedidas na redução dos custos de qualidade e na melhoria da qualidade para seus clientes.

Diante do exposto, apesar da relevância dos custos da qualidade para a competitividade e continuidade das organizações, não foram encontrados trabalhos recentes que realizaram um levantamento das pesquisas relacionadas a tal temática publicadas a nível nacional e internacional, exceto o de Grejo et al. (2015), que já foi mencionado anteriormente. Por conseguinte, este trabalho almeja manter atualizadas as informações quanto às pesquisas referentes ao tema custos da qualidade na área de contabilidade.

3. Procedimentos metodológicos

Inicialmente, objetivando a construção da amostra do estudo, em janeiro de 2018, foram realizadas buscas nas bases de dados de publicações científicas *Web of Science*, *ScienceDirect*, *SAGE Journals Online*, *Scientific Periodicals Eletronic Library (SPELL)* e Base Atena, considerando a confiabilidade e relevância das mesmas.

Diante da existência de pesquisas anteriores cujas análises de estudos referentes ao tema do presente artigo encontram-se desatualizadas, justifica-se a definição do período de 2013 a 2017 como datas de publicação dos artigos científicos selecionados para análise. As palavras-chave escolhidas para a condução de tal busca foram: “*cost of quality*”, “*costs of quality*” e “*quality costs*”, bem como os termos em português “custos da qualidade”, “controle da/de qualidade

total” e “gestão da qualidade total”. Tendo em vista a obtenção do maior número de artigos possível, relacionados ao tema custos da qualidade na área de contabilidade, bem como o refinamento da pesquisa, determinou-se que as referidas palavras-chave deveriam estar exatamente apresentadas nos títulos das publicações.

Após a definição dos termos e realização das buscas, foram obtidos como resultado 54 documentos, dos quais 15 destes foram excluídos da amostra devido ao fato de não atenderem ao critério da pesquisa de analisar apenas artigos. Os documentos excluídos não eram artigos científicos e sim capítulo de livros, propostas de trabalhos, entre outros. Além disso, outros 16 artigos foram excluídos da amostra devido ao fato de não possuírem relação com o tema custos da qualidade na área de contabilidade (9 artigos), em conformidade com o objetivo do presente artigo. Outros trabalhos não estavam disponíveis na íntegra para acesso (7 artigos), ou seja, tínhamos acesso limitado quanto aos trabalhos, pois foi utilizada a plataforma da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). Totalizando assim, uma amostra de 23 artigos nacionais e internacionais.

Ademais, o estudo em questão trata-se de uma revisão multiparadigmática (diferentes perspectivas paradigmáticas) por agrupamento, que, conforme disposto por Lewis e Grimes (2005) pode apresentar três abordagens distintas, as quais são denominadas: Revisões multiparadigmáticas, Pesquisa multiparadigmática e Construção multiparadigmática de teorias (Figura 2).

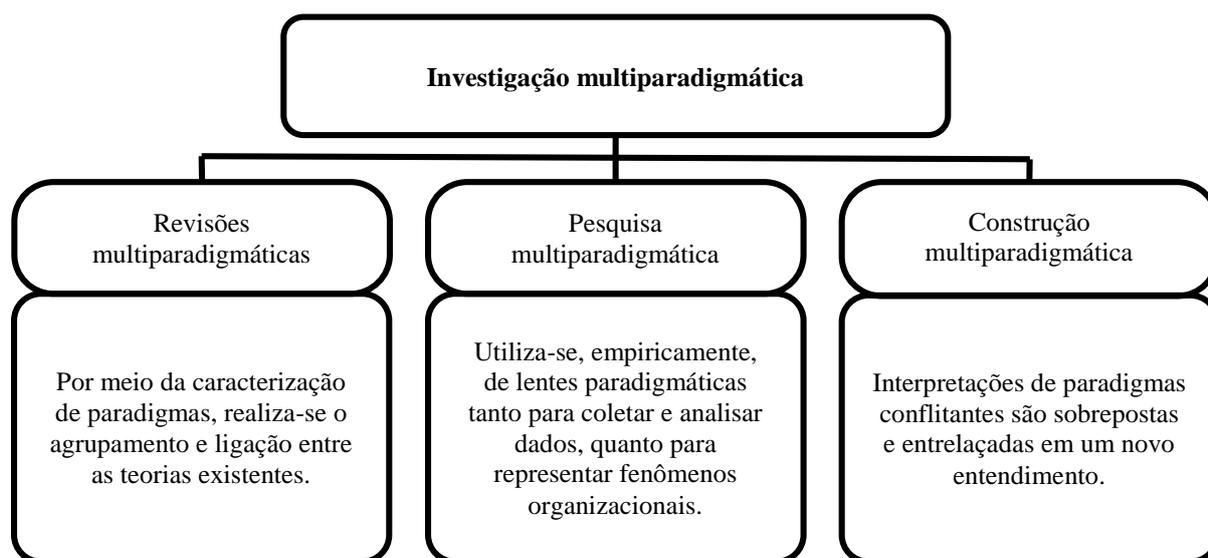


Figura 2 - Abordagens da investigação multiparadigmática.

Tendo em vista que o termo paradigma pode ser conceituado como premissas, práticas e concordâncias relativas a comunidade acadêmica, cabe ressaltar que, o agrupamento dos paradigmas, nas revisões multiparadigmáticas, permite a evidenciação e distinção paradigmática, o que facilita conhecer, utilizar e criticar visões alternativas (LEWIS; GRIMES, 2005).

Martins (2012) explica que os paradigmas tratam-se de um conjunto de opções, coerentes e congruentes, tomadas em toda a estrutura da pesquisa ou processo de criação do conhecimento. Estes paradigmas abrangem, de modo geral, desde o nível filosófico até os níveis metodológico e teórico.

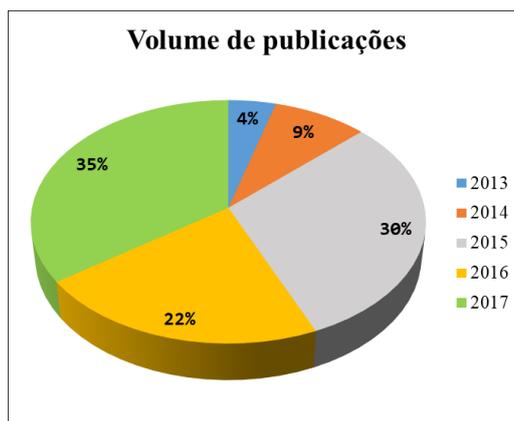
Diante do exposto, tendo em vista a identificação de paradigmas teóricos, metodológicos e filosóficos escolhidos como condutores das pesquisas selecionadas, realizou-se a abordagem de revisão multiparadigmática (LEWIS; GRIMES, 2005) por meio da análise individual dos 23 artigos componentes da amostra. Após tal identificação, os referidos artigos foram agrupados em conformidade com os paradigmas apresentados. Cabe ressaltar que, no presente artigo, desenvolveu-se apenas a revisão multiparadigmática, visto que não foram utilizadas diferentes lentes paradigmáticas na coleta e análise dos dados da pesquisa, nem desenvolvidos novos entendimentos diante de paradigmas conflitantes.

4. Resultado da pesquisa

Foram consultados os artigos publicados em 5 base de dados: *Web of Science*, *Science Direct*, *Sage*, *Spell* e *Atena*, no período de 2013 a 2017, com o objetivo de selecionar os estudos e expor as características e paradigmas teóricos, metodológicos e filosóficos das pesquisas. Não foram identificados artigos referentes ao tema nas bases *Atena* e *Spell*. Na base *Sage*, a partir dos termos pesquisados, foram identificados 2 artigos, porém, após a análise, concluiu-se que estes não pertenciam à área de custos da qualidade. De um total de 41 artigos selecionados, 18 artigos não se enquadraram no tema, se repetiam ou não estavam disponíveis para acesso e *download*.

Os resultados expostos, foram obtidos a partir das análises realizadas em 19 artigos da base de dados *Web of Science* e 4 trabalhos da *Science Direct* que se delimitaram ao tema custos da qualidade.

Quanto ao volume de publicações no decorrer dos anos (Gráfico 1); em 2013 foi identificado apenas 1 artigo, enquanto em 2015 foram publicados 7 artigos. Embora os artigos não estejam distribuídos na mesma proporção no decorrer dos anos, nota-se que em todos os anos houveram publicações referente ao tema. Mais recentemente, nos anos de 2016 e 2017, foram publicados 5 e 8 artigos respectivamente, sendo o ano de 2017 com a maior quantidade de publicações dentro do período de análise, o que demonstra um aumento no interesse em trabalhos nessa área.



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2018)
Gráfico 1 – Volume de publicações (2013 – 2017)

Dos 23 trabalhos que compõem a amostra, 1 é nacional publicado em 2016 na Revista GEINTEC - Gestão, Inovação e Tecnologias e 22 internacionais. Portanto, nos anos de 2013, 2014, 2015 e 2017, só foram publicados artigos internacionais nas referidas bases de dados.

Como no estudo de Grejo et al. (2015) que identificaram que a maioria dos artigos encontrados sobre custos da qualidade são internacionais.

Conforme disposto anteriormente, executou-se a revisão multiparadigmática (LEWIS; GRIMES, 2005). Para o desenvolvimento desta, foi realizada a leitura e análise individual dos artigos da amostra com vista a identificação dos paradigmas teóricos, metodológicos e filosóficos das pesquisas, os quais encontram-se evidenciados na tabela 1.

Nº	Teoria utilizada	Metodologia	Paradigma Filosófico
1	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
2	Não identificada	Empírica - Levantamento	Positiva
3	Não identificada	Empírica - Estudo de Casos	Positiva
4	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
5	Não identificada	Teórica - Pesquisa bibliográfica	Positiva
6	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
7	Não identificada	Empírica - Levantamento	Positiva
8	Não identificada	Empírica - Levantamento	Positiva
9	Não identificada	Empírica - Levantamento	Positiva
10	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
11	Não identificada	Empírica - Levantamento	Positiva
12	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
13	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
14	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
15	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
16	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
17	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
18	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
19	Não identificada	Empírica - Levantamento	Positiva
20	Não identificada	Empírica - Levantamento	Positiva
21	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
22	Não identificada	Empírica - Estudo de caso	Positiva
23	Não identificada	Empírica - Estudo de Caso	Positiva

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2018)

Tabela 1 - Paradigmas identificados nos artigos da amostra

Em relação aos paradigmas teóricos dos estudos, constatou-se a carência da utilização de teorias para respaldo das análises dos artigos referentes ao tema custos da qualidade, visto que não foi possível a identificação de paradigmas teóricos em todos os 23 estudos da amostra. Considerando que uma teoria pode ser conceituada como “[...] um conjunto sistemático de relações fornecendo uma explicação consistente e abrangente de um fenômeno” (HAIR et al., 2005), observa-se que tais paradigmas teóricos não encontraram-se explícitos de forma clara ao

longo dos textos, em especial na introdução, análise de dados, resultados da pesquisa e conclusão. Este resultado mostra-se em conformidade com o estudo de Grejo et al. (2015), os quais também não localizaram teorias, nos estudos analisados, que orientam a busca das respostas às questões que explicam os achados.

Cabe ressaltar que dentre os artigos, um deles, apesar da não utilização explícita de teoria para sustentação das análises, houve a menção de aspectos característicos da teoria dos *Stakeholders*. Neste estudo, Barouch e Bey (2017) explicam que ferramentas de gestão da qualidade são orientadas para as principais partes interessadas e determinam que, em tal estudo de caso, os custos da qualidade são avaliados observando efeitos para tais partes. Ademais, ressaltam que a análise dos processos levando em consideração os requisitos dos *stakeholders* é capaz de gerar clareza e revelar passivos ocultos.

Conforme disposto por Jensen (2001), a teoria dos *stakeholders* estabelece que os gestores das organizações realizem a tomada de decisões considerando o interesse das partes interessadas da entidade (*stakeholders*), tais como gerentes, funcionários, fornecedores e clientes, ou seja, indivíduos ou grupos capazes de influenciar ou serem influenciados pela organização. Ademais, o autor em questão elucida que, conforme tal teoria, não há a maximização do valor da empresa se está ignora os interesses de seus *stakeholders*.

Quanto aos paradigmas metodológicos, utilizou-se como fundamentação para a classificação destes estudos os tipos de pesquisas estabelecidos por Martins e Theóphilo (2009). Desta forma, observou-se a predominância de pesquisas de caráter empírico na amostra (96%), enquanto apenas um artigo caracteriza-se como pesquisa de caráter teórico, o qual foi publicado no ano de 2015. Em relação ao único estudo nacional, verifica-se que também caracteriza-se como pesquisa empírica. Na maioria dos estudos analisados por Grejo et al. (2015) também predominou as pesquisas com a utilização da abordagem empirista.

Dentre as pesquisas empíricas, 68% classificam-se como estudos de caso (15 artigos), enquanto 32% foram categorizadas como pesquisas de levantamento (7 artigos). No tocante aos estudos de caso, o tema/ assunto geral predominante consiste na análise dos custos da qualidade.

De acordo com Jafari e Love (2013) a análise dos custos da qualidade, dentre outros aspectos, consiste em aprendizagem para empresas que buscam vantagem competitiva. Já Guinot, Evans e Badar (2016) realizaram análises dos fatores do custo da qualidade no lançamento de determinado produto. Além disso, Oliveira et al. (2016), tiveram como objetivo tanto a análise dos custos da qualidade de determinada empresa, quanto propuseram melhorias no processo produtivo para redução de desperdícios com sucatas.

Ademais, verificou-se que os modelos referentes aos custos da qualidade apresentaram-se como tema/assunto geral prevaiente das pesquisas de levantamento da amostra. Enquanto Heravi e Jafari (2014), objetivam o desenvolvimento e apresentação de um modelo de avaliação do custo da qualidade total, Satanova & Sedliacikova (2015) desenvolveram um modelo de controle de custos totais de qualidade para pequenas e médias empresas.

Cabe ressaltar que os referidos temas/assuntos gerais se caracterizaram como os mais recorrentes nos estudos componentes da amostra da presente pesquisa. Entretanto, temas como otimização e redução dos custos da qualidade, relação entre qualidade e custos da qualidade, custos da não qualidade e melhorias na qualidade mostraram-se presentes nos demais estudos.

Em relação aos paradigmas filosóficos a serem identificados nos artigos da amostra, cabe ressaltar que, diante da evolução das ciências sociais de uma perspectiva prática para uma mais científica, há a separação destas em positivo (o que é, descritivo) e o normativo (o que deve ser,

prescrito) (MARTINS, 2012). Enquanto na abordagem positiva hipóteses são estabelecidas e testadas (muitas vezes por meio de métodos quantitativos), a normativa implica em propor ações na prática/ mudança no mundo (IUDÍCIBUS; MARTINS; CARVALHO, 2005; MARTINS, 2012).

Quanto a identificação das características da pesquisa como normativa ou positiva, não foram identificados estudos cujo a filosofia fosse voltada para o normativo, apenas estudos de caráter positivo, o que contraria o estudo de Grejo et al. (2015), que constataram um desequilíbrio entre as teorias normativa e positiva, prevalecendo a normativa.

5. Considerações finais

Após as buscas, de um total de 54 documentos encontrados, obteve-se 23 artigos que se enquadravam no tema objeto de estudo. Desse modo, por meio da revisão multiparadigmática, foram identificados os paradigmas teóricos, metodológicos e filosóficos das pesquisas.

A análise da produção científica nacional, se restringiu a apenas 1 artigo encontrado, que foi publicado por Gabriel et al. (2016) na Revista GEINTEC - Gestão, Inovação e Tecnologias, os demais eram internacionais. Diante do exposto, constata-se que o volume de pesquisas nacionais ainda é baixo, ressaltando que foram analisadas 5 bases de dados, não excluindo a possibilidade de outras publicações nacionais em diferentes bases de dados. Portanto, este tema ainda é pouco explorado em pesquisas nacionais, o que vai de encontro ao estudo anterior de Grejo et al. (2015).

Quanto a análise do paradigma metodológico, observou-se que 15 artigos eram estudo de caso (68% do volume total) e 7 levantamentos, restringindo assim, a metodologia a esses dois procedimentos. Ademais, os modelos referentes aos custos da qualidade apresentaram-se como tema/assunto geral predominante nas pesquisas de levantamento. Em relação aos paradigmas filosóficos, analisou-se o enquadramento das pesquisas em normativa ou positiva. Sugere-se uma linha predominante de pesquisas voltadas para a filosofia positiva, estando presente em todos os estudos analisados.

Em relação aos paradigmas teóricos, não foram identificadas pesquisas cuja fundamentação teórica fosse sustentada por teorias. A partir dessa análise, é possível sugerir algumas teorias, tais como Teoria Institucional, a Teoria da Contingência e a Teoria dos stakeholders, que poderiam ser utilizadas nas pesquisas para explorar ou explicar alguns fenômenos identificados nos estudos.

Como sugestão para pesquisas futuras a realização de uma pesquisa para investigar a importância que um grupo de empresas concede à mensuração dos custos da qualidade. Também sugere-se fazer análises das dissertações e teses publicadas na área de custos da qualidade, e avançar nas análises das produções científicas realizando verificações quanto a tendências dos estudos serem voltados para determinados setores. Por último, sugere-se também reaplicar o estudo em outras bases de dados e comparar os resultados encontrados.

Como limitações deste estudo, não foram consideradas teses e dissertações sobre o tema, além da possibilidade de artigos sobre a temática estarem disponíveis em outras bases de dados. Ainda que a pesquisa tenha se delimitado a utilizar bases de dados nacionais e internacionais, não foram identificados trabalhos cujo a temática era objeto de estudo nas bases nacionais. Com isso, o estudo se delimitou a apenas bases internacionais. Espera-se que este trabalho, contribua com o desenvolvimento das pesquisas científicas na área de custos da qualidade e desperte o

interesse de pesquisadores sobre o tema, tendo em vista a relevância dos custos da qualidade para a competitividade e continuidade das empresas.

Referências

- ATKINSON, A. A.; BANKER, R. D.; KAPLAN, R. S.; YOUNG, S. M.** *Contabilidade gerencial (3a ed.)*. (A. O. Mosselman & D. C. Castro, Trad.). São Paulo: Atlas, 2011.
- BAROUCH, G.; BEY, C.** *Cost of quality and process model: improving accounting tools for attaining higher environmental efficiency*. Journal of Cleaner Production, 12, 2017.
- CHOPRA, A.; SINGH, B. J.** *Unleashing a decisive approach to manage quality costs through behavioural investigation*. Business Process Management Journal, 21(6), 1206-1223, 2015.
- CORAL, E.** *Avaliação e gerenciamento dos custos da não qualidade*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil, 1996.
- COSTA, F. C. M.** *A importância dos custos da qualidade e o seu foco nas actividades: o caso de uma empresa do sector da água em Portugal*. Relatório de Estágio de Mestrado em Gestão. Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal, 2013.
- FAROOQ, M. A.; KIRCHAIN, R.; NOVOA, H., ARAUJO, A.** *Cost of quality: Evaluating cost-quality trade-offs for inspection strategies of manufacturing processes*. International Journal of Production Economics, 188, 156-166, 2017.
- DAUNORIENE, A.; STANISKIENE, E.** *The quality costs assessment in the aspect of value added chain*. Quality Innovation Prosperity - Kvalita Inovácia Prosperita, 20(2), p. 119-144, 2016.
- FEIGENBAUM, A. V.** *Controle da qualidade total: aplicações nas empresas*. (R. C. Loverri, Trad.). São Paulo: Makron Books, 1994.
- GREJO, L. M.; PAVÃO, J. A.; CAMACHO, R. R.; & ABBAS, K.** *Análise crítica das pesquisas sobre o tema custos da qualidade*. RACEF – Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace, 6(1), p. 82-128, 2015.
- GUINOT, J.; EVANS, D.; BADAR, M. A.** *Cost of quality consideration following product launch in a present worth assessment*. International Journal of Quality & Reliability Management, 33(3), p. 399-413, 2016.
- HAIR, J. F., BLACK, W. C., BABIN, B. J., ANDERSON, R. E., TATHAM, R. L.** *Análise multivariada de dados (5. ed.)*. (A. S. Sant'Anna; A. C. Neto, Trad.) Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HANSEN, D. R.; MOWEN, M. M.** *Gestão de custos: contabilidade e controle (3a ed.)*. (R. B. Taylor, Trad.). São Paulo: Cengage Learning, 2010.
- HERAVI, G.; JAFARI, A.** *Cost of quality evaluation in mass-housing projects in developing countries*. Journal of construction engineering and management, 140(5), 2014.
- IUDÍCIBUS, S.; MARTINS, E.; & CARVALHO, L. N.** *Contabilidade: aspectos relevantes da epopéia de sua evolução*. Revista Contabilidade & Finanças, 16(38), p. 7-19, 2005.
- JAFARI, A.; LOVE, P. E. D.** *Quality Costs in Construction: Case of Qom Monorail Project in Iran*. Journal of construction engineering and management, 139, p. 1244-1249, 2013.
- JENSEN, M. C.** *Value Maximization, Stakeholder Theory, and the Corporate Objective Function*. European Financial Management, 7(3), p. 297-317, 2001.
- LEWIS, M.W.; & GRIMES, A. J.** *Metatriangulação: a construção de teorias a partir de múltiplos paradigmas*. Revista de Administração de Empresas, 45(1), p. 72-91, 2005.
- LOU, A. K. B.; PARVISHI, A.; SARAMI, R.** *Fuzzy analysis of construction cost of quality in iran focused on building materials quality*. IIOAB Journal, 7(4), p. 367-373, 2016.
- MARTINS, E. A.** *Pesquisa contábil brasileira: uma análise filosófica*. Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil, 2012.

MARTINS, G. A.; & THEÓFILO, C. R. Metodologia da investigação científica para ciências sociais (2a ed.). São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, G. R.; MOTTA, M. E. V.; CAMARGO, M. E.; TONDOLO, V. A. G.; ZANADREA, G.; RUSSO, S. L. *Redução dos custos da qualidade com melhoria dos processos: um estudo de caso.* Revista GEINTEC - Gestão, Inovação e Tecnologias, 6(2), p. 3241-3256, 2016.

PAYNE, B. J. *Accounting for improvement.* The TQM Magazine, 4(2), 1992.

PEREIRA, V. R.; DE CARVALHO, M. M.; ROTONDARO, R. G. *Um estudo bibliométrico sobre a evolução da pesquisa da qualidade em serviço.* Production, 23(2), p. 312-328, 2013.

PINTO, L. J. S.; GOMES, J. S. *Custos da qualidade: um estudo de caso na panificadora golden vital.* RIC-Revista de Informação Contábil-ISSN: 1982-3967, 4(3), p. 57-76, 2010.

ROBLES, A. JR. Custos da qualidade: aspectos econômicos da gestão da qualidade e da gestão ambiental (2a ed.). São Paulo: Atlas, 2003.

SAKURAI, M. (1997). Gerenciamento integrado de custos. (A. F. Das Neves, Trad.). São Paulo: Atlas, 1997.

SATANOVA, A.; SEDLIACIKOVA, M. *Model for Controlling the Total Costs of Quality.* Procedia Economics and Finance, 26, p. 2-6, 2015.

SCHIFFAUEROVA A.; THOMSON V. *A review of research on cost of quality models and best Practices.* International Journal of Quality & Reliability Management, 23(6), p. 647-669, 2006.

SCOPINHO, W.; CHAVES, C. A. Custos da qualidade em uma indústria multinacional automotiva de grande porte. Exacta, 10(2), p. 157-166, 2012.

SHANK, J. K.; GOVINDARAJAN, V. *A evolução dos custos: como manter e redefinir sua estratégia de custos para vencer em mercados crescentemente competitivos (2a ed.).* Rio de Janeiro: Campus, 1997.

TODORUT, A. V. *The need of Total Quality Management in higher education.* Procedia-Social and Behavioral Sciences, 83, 1105-1110, 2013.

WOOD JR, T.; URDAN, F. T. *Gerenciamento da qualidade total: uma revisão crítica.* Revista de Administração de Empresas, 34(6), p. 46-59, 1994.