

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE GOIÁS Uni-ANHANGÜERA
CURSO DE ENGENHARIA CIVIL

**O USO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NA
CONSTRUÇÃO CIVIL: VANTAGENS COMPETITIVAS DA
APLICAÇÃO EM OBRAS**

BRUNNA DIONISIO S. JAYME

THALYTA FERREIRA DAMASCENA

GOIÂNIA
Maio/2018

**BRUNNA DIONISIO S. JAYME
THALYTA FERREIRA DAMASCENA**

**O USO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NA
CONSTRUÇÃO CIVIL: VANTAGENS COMPETITIVAS DA
APLICAÇÃO EM OBRAS**

Trabalho Final de Curso apresentado ao Centro
Universitário de Goiás - Uni-ANHANGÜERA,
sob orientação da Professora Ms. Regina de
Amorim Romacheli como requisito para
obtenção do título de Bacharel em Engenharia
Civil.

GOIÂNIA
Maio/2018

RESUMO

A implantação de sistemas de gestão da qualidade em obras tem sido um grande desafio para a engenharia, no que tange ao processo de ajuste e a percepção das vantagens competitivas que justifiquem os seus custos. Atualmente, o país passa por um período de mudanças, exigindo das empresas algo que torne seus serviços um diferencial em relação as demais. A implantação desses sistemas se enquadra no mercado da construção civil como a estratégia em busca do diferencial competitivo. Este artigo apresenta um estudo de caso na Toctao Engenharia, empresa de referência em certificações de qualidade em Goiânia. Foram realizados levantamentos junto à empresa por meio de visita “*in loco*” em uma das obras e questionários aplicados aos responsáveis tanto na gestão quanto na execução de seus processos, onde foram analisadas as seguintes variáveis: organização dos processos, redução de desperdício, melhoria da produtividade e satisfação dos clientes. Além do balizamento das discussões por meio de artigos científicos e normas. Houveram vantagens significativas em todas as variáveis analisadas. O sistema de gestão da qualidade é uma importante e vantajosa estratégia para o fortalecimento das empresas no mercado.

PALAVRAS-CHAVE: Sistemas de Gestão da Qualidade. Vantagens Competitivas. Certificações. Mercado. Construção Civil.

1 INTRODUÇÃO

Em meados dos anos 90, o crescimento acelerado do mercado da construção civil fez com que inúmeras empresas surgissem, desencadeando uma série de produtos e serviços de baixa qualidade. Para que conseguissem se manter no mercado com a grande competitividade, as empresas perceberam a necessidade de algo que as fizessem se destacarem das demais, além da necessidade de elevar a qualidade de seus serviços. Como afirma Rigon et al., (2011), a implantação de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) foi então, fator fundamental para que as empresas se estabelecessem de forma competitiva e obtivessem sucesso no mercado.

A implantação de SGQ nas empresas construtoras surgiu também como uma necessidade para se buscar maior eficiência dos processos de produção. Diversos pesquisadores comprovaram a importância da implantação de SGQ como estratégia de aumento da competitividade das empresas construtoras. A partir dos resultados, pôde-se perceber que esses sistemas, quando implantados de forma eficaz, podem trazer muitos benefícios às empresas. (JESUS, 2014).

Com a implantação do SGQ, a empresa tem a possibilidade de crescer no mercado e conquistar certificações referentes a qualidade de seus processos e compromissos com a melhoria contínua. Segundo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), as certificações do SGQ atestam as conformidades da gestão de uma determinada empresa, comprovando a viabilidade de seu sistema e a responsabilidade perante todos os processos e envolvidos.

Para Jesus (2014), as vantagens atribuídas à implantação de SGQ pelos agentes do setor da construção civil são bastante grandes. Em primeiro lugar, entende-se que ela leva à obtenção de produtos de melhor qualidade, com benefício para os usuários. Em segundo lugar, que ela promove a eficiência do processo produtivo e que, com a melhoria do processo, se obtém uma redução de custos de produção, com a possibilidade de se gerar mais lucros para as empresas. Essa redução de custos pode permitir, por outro lado, construir em maior quantidade, gerando conseqüentemente, mais empregos e aumentando a riqueza do país.

Cerqueira, Martins (1996) ainda aponta que a gestão da qualidade envolve o planejamento, controle e aprimoramento da qualidade, a partir de políticas e objetivos. Requer também flexibilidade e organização de todos os colaboradores, para que haja o aprimoramento contínuo do serviço.

Este estudo de caso teve como principal foco a análise das vantagens competitivas após a implantação do SGQ junto a empresa Toctao Engenharia, localizada em Goiânia. A

mesma é considerada uma empresa renomada por possuir um sistema de gestão integrado e ter conseguido adequar os seus processos para que se encaixassem nos padrões exigidos pelas certificações de qualidade, sendo elas a ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e PBQP-H. O estudo se embasou em pesquisas bibliográficas, visita *“in loco”* e na produção de questionários que levaram em evidência variáveis como: redução de custos, melhoria da qualidade, redução de desperdícios, otimização do tempo e o nível de satisfação dos clientes.

2 MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa subdividiu-se em duas etapas, sendo a primeira focada em pesquisas bibliográficas retiradas de artigos científicos da área, e a segunda, foi composta pela visita em obra e aplicação de dois questionários para a efetivação da parte prática e aprofundamento no objeto de estudo. Os questionários buscaram averiguar as diferenças e semelhanças das percepções do sistema em dois focos: o estratégico, representado pela gestão do sistema e o operacional, representado pela gestora da obra, objeto de estudo.

A visita “*in loco*” foi realizada no dia 23 de abril de 2018 na obra Euro Park Residencial da construtora Toctao Engenharia, localizada a 20 metros do Shopping Lozandes, em Goiânia, Goiás. O atendimento foi feito pela funcionária Lorena Fernanda Araújo de Matos, responsável pelo processo de execução em obra. A mesma apresentou todas as partes que envolviam o canteiro de obras e os pontos de todos os departamentos regulamentados pelas normas, dentre eles: escritório, depósito de produtos e resíduos, refeitório, vestiários e banheiros, áreas de convivência e horta.

Para maior aprofundamento, obteve-se a visão de dois questionários que foram aplicados em áreas distintas, para verificação de possíveis incompatibilidades. O questionário 1 (um), disposto no Apêndice B, foi aplicado durante a visita e respondido pela Gestora Ambiental Lorena, visando a percepção da operação do sistema. Ele avaliava as melhorias significativas para o processo de execução após a implantação do sistema, se houve redução significativa de desperdícios, se gerou melhorias na produtividade, se existiram obstáculos para a qualificação da mão de obra de seus colaboradores e quais os maiores entraves no início da implantação.

O questionário 2 (dois), disposto no Apêndice C, foi voltado para a gestão estratégica do sistema e foi esclarecido pela gestora Cinthia Martins dos Santos Peixoto. Nele foram analisadas as melhorias quanto aos processos de organização, se a empresa contou com consultoria especializada para se adequar ao sistema, como foi a participação da alta direção frente a implantação e se a mudança foi aceita por todos da empresa. Outros questionamentos envolveram os prós e contras existentes ao se tornar uma empresa com certificações, quais as mudanças mais consideráveis, se a implantação do sistema gerou a satisfação dos clientes, e se apesar das dificuldades é viável ser uma empresa certificada.

Os questionários foram aplicados para que fosse possível aferir as vantagens competitivas da aplicação das certificações ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e PBQP-H em obras e levantar possíveis inconformidades e incompatibilidades quanto a visão de duas

áreas distintas da empresa. O foco do levantamento foi a identificação dos benefícios que a Toctao Engenharia passou a ter após as certificações obtidas e quais as contribuições de qualidade conquistadas no produto final.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Analisando as informações apresentadas no questionário, verificou-se que a implantação de certificações em obras é um diferencial para obtenção de maior desempenho no mercado, além de fornecer melhorias internas como o convívio social, qualidade da mão de obra, economia, menor desperdício de materiais, dentre outros.

Salgado e Caiado (2006) relatam que a falta de controle administrativo dos procedimentos afeta os custos dos processos construtivos, acarretando grandes obstáculos para o desenvolvimento do setor no programa de qualidade. O posicionamento dos autores é evidenciado nas afirmativas das responsáveis pela gestão da empresa em estudo, que afirmaram que a implantação do sistema de certificação na empresa trouxe melhorias significativas na organização dos processos, redução de desperdício, melhoria da produtividade, constante incremento do conhecimento organizacional, satisfação dos clientes, ganho de competitividade, fortalecimento da imagem institucional e uma melhor performance quanto a sua responsabilidade social.

Para Carpinetti (2012), a certificação se consolidou como um importante instrumento qualificador das empresas interessadas em fornecer produtos e serviços de qualidade para a execução de obras e empresas de produção de vários segmentos industriais. Apesar da consolidação das certificações nos dias atuais, verificou-se que houveram entraves ao implantar o SGQ, tendo em vista que os colaboradores mais antigos da empresa encontraram dificuldades de se adaptarem aos incrementos dos requisitos, porém com o apoio da alta direção e treinamento, os obstáculos foram vencidos. Quanto aos produtos, a aquisição em si não foi uma dificuldade, o principal problema encontrado foi organizar e disciplinar as empresas terceirizadas e prestadoras de serviço, de forma a adequarem seus processos, que possuem impacto na qualidade final dos serviços.

Observou-se semelhanças nas respostas objetivas nas duas pontas da gestão, estratégica e operacional, onde averiguou-se que a implantação de certificação na empresa tem inúmeros ganhos, como a economia de energia, de água, de trabalho, otimização de tempo e custos, além de produzirem uma quantidade menor de resíduos. Foi mostrado também que o funcionamento adequado gera um serviço de qualidade e garante a satisfação dos clientes.

Como relatado por Jesus (2014), as vantagens atribuídas à implantação de SGQ pelos agentes do setor da construção civil são grandes. Em primeiro lugar, entende-se que ele leva à obtenção de produtos de melhor qualidade, com benefício para os usuários. Em segundo lugar, que ele promove a eficiência do processo produtivo e que, com a melhoria do processo, se

obtem uma reduao de custos de produçao, com a possibilidade de se gerar mais lucros para as empresas. Essa reduao de custos pode permitir, por outro lado, construir em maior quantidade, gerando conseqentemente, mais empregos e aumentando a riqueza do país.

Seguindo uma forma mais fiel para compreender a importância de certificaao nas empresas, foi realizado um relatório fotográfico emitido pela empresa ao decorrer da visita  obra, demonstrando que houve planejamento desde o início e revelando os pontos diferenciais que estão interligados com o sistema da qualidade. Neste relatório  mostrado a organizaao do canteiro de obras com os documentos etiquetados, resíduos, refeitório, vestiário e a horta que foi um projeto realizado para humanizar o canteiro de obras.

Todo as salas do escritório são organizadas em prateleiras e gavetas, onde são armazenados todos os documentos, que por sua vez são etiquetados e separados por categoria. Dessa forma, a organizaao facilita a procura dos documentos, otimiza o tempo dos funcionários e deixa todo o serviço ordenado e registrado, como mostrado na Figura 1, a seguir.



Figura 1. Documentos Etiquetados.
Fonte: Acervo Fotográfico da Empresa.

Quanto aos resíduos, há uma preocupaao especial para que sejam descartados corretamente, desde os resíduos comuns até os químicos perigosos. Os resíduos comuns são abrigados em um depósito disposto em prateleiras, e são organizados a partir de etiquetas com suas devidas datas de validade. O depósito externo  utilizado para o armazenamento de resíduos tóxicos, como latas de tintas, solventes, entre outros. A empresa possui o cuidado de deixar o depósito de resíduos químicos devidamente organizado e trancado, para que apenas

funcionários autorizados possam manusear tais resíduos. Como forma de evitar possíveis acidentes vindos deste depósito, foi construída uma bacia de contenção para evitar derramamento de resíduo químico. Nas figuras 2 e 3 é demonstrado o cuidado com a separação dos resíduos.



Figura 2. Resíduos.
Fonte: Acervo Fotográfico da Empresa.



Figura 3. Resíduos.
Fonte: Acervo Fotográfico da Empresa.

Analisando todo o meio de convivência, foi possível constatar que a empresa se empenha para obter um canteiro agradável, com refeitório, banheiros e vestiários em padrão amplo e arejado. As refeições são terceirizadas, com acompanhamento mensal para inspeção da qualidade e higiene dos alimentos. Nas Figuras 4 e 5 são demonstrados o refeitório e o vestiário, respectivamente.



Figura 4. Refeitório.
Fonte: Acervo Fotográfico da Empresa.



Figura 5. Vestiário.
Fonte: Acervo Fotográfico da Empresa.

O canteiro de obras dispõe-se de vários elementos que fazem relação à um meio sustentável, ajudando a embelezá-lo e proporcionando um ambiente mais agradável para os dias corridos de trabalho. O elemento de destaque do canteiro é a horta, construída e cuidada

diariamente por todos os funcionários, rendendo frutas, legumes e hortaliças que são divididas entre os mesmos. A horta foi desenvolvida com o objetivo de humanizar o trabalho, e desempenha seu papel com grande sucesso. Outro elemento importante é a mesa de jogos, também construída com a cooperação de todos, que aproxima e distrai os funcionários em seus intervalos. Abaixo, as Figuras 6 e 7 ilustram a horta construída no canteiro.



Figura 6. Horta.

Fonte: Acervo Fotográfico da Empresa.



Figura 7. Horta.

Fonte: Acervo Fotográfico da Empresa.

Foi constatado que a implantação do SGQ proporciona inúmeras vantagens competitivas na aplicação em obras, e a implementação de certificações tornou-se um divisor de águas no mercado da construção civil, assim como Guerrini, Tauk e Sacomano (1997) relataram, o ramo da construção civil tornou-se competitivo a medida que o mercado fez diversas divisões impondo tais perspectivas em suas obras.

4 CONCLUSÕES

A prática da implantação do SGQ no cenário atual do mercado brasileiro da construção civil tem sido aplicada para melhora da qualidade do produto habitacional, uma vez que o sistema normaliza a técnica e qualifica a mão de obra. As certificações referentes a adequação dos processos representam uma forte estratégia devido as vantagens competitivas que as empresas certificadas possuem em relação as demais.

O estudo na Toctao Engenharia propiciou a constatação das vantagens existentes após a empresa implantar o SGQ e tornar-se certificada. As certificações ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e PBQP-H, fizeram com que a empresa obtivesse sucesso e se fortalecesse no mercado goiano. Dentre as vantagens, destacaram-se a redução de custos, de retrabalho e de desperdício; aumento da qualidade, da organização dos processos e da satisfação dos clientes; bem como a otimização do tempo, e diversas outras vantagens que surgem como consequência das citadas. O sistema é viável e eficaz, apesar de ainda apresentar entraves como a falta da mão de obra qualificada e dificuldade de organizar e disciplinar os funcionários e fornecedores terceirizados.

Ainda existe sigilo quanto à obtenção de dados que disponibilizem informações sobre lucros, gráficos e maior aprofundamento das vantagens competitivas quanto as certificações do SGQ por parte das empresas, porém é possível verificar a evolução na qualidade do produto final entregue, o que representa um grande avanço para o mercado, e conseqüentemente eleva o nível da construção civil, de forma que as empresas certificadas têm servido de exemplo de encorajamento para as demais.

Gradativamente o progresso da implantação do SGQ nas empresas e a implementação das certificações está acarretando melhorias nas estratégias de produção, desenvolvendo e aprimorando técnicas, qualificando a mão de obra e conseqüentemente reduzindo as insatisfações dos clientes quanto a qualidade do produto final. A medida que o mercado da construção civil eleva sua qualidade, todo o mercado brasileiro vive seus reflexos positivos, tanto no setor financeiro, quanto na disponibilidade de empregos, e principalmente na qualidade das obras. Portanto, é notória a importância do SGQ e das certificações para o desenvolvimento mercado, uma vez que a organização dos processos e a qualidade do sistema traz benefícios que influenciam todo o mercado do país.

REFERÊNCIAS

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da Qualidade, Conceitos e Técnicas**. São Paulo. Ed Atlas. 2012. 49 p.

CERQUEIRA, J. P; MARTINS, M.C. **Formações de auditores internos da qualidade**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1996.

GUERRINI, F. M.; TAUKE, S. A.; SACOMANO, J. B. **A competitividade da construção civil brasileira**. São Paulo. 1996. Disponível em:
<http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep1997_T3201.pdf>. Acesso em: 22 out. 2017.

INMETRO – **Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia**. Disponível em:
<<http://www.inmetro.gov.br>>. Acesso em: 01 nov. 2017.

JESUS, C. N. de. **Implementação de Programas Setoriais da Qualidade na Construção Civil: o Caso das Empresas Construtoras no Programa QualiHab**. 2004. 131 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Construção Civil) - Escola Politécnica, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2004.

RIGON, et al. Processo de implantação da ISO 9001: estudo de caso em uma empresa de médio porte. In: Semana Internacional das Engenharias da FAHOR. Rio Grande do Sul. 2011. **Anais...** Rio Grande do Sul, 2011, 11 p.

SALGADO, M. S.; CAIADO, V. N. S. **A gestão de contratos e sua influência na qualidade do processo de projeto: estudo de caso em construtoras do rio de janeiro**. Vol. 1, no 1, Novembro 2006. *Gestão & Tecnologia de Projetos*. Disponível em:
<<https://www.revistas.usp.br/gestaodeprojetos/article/view/50893/54975>>. Acesso em: 26 out. 2017.

APÊNDICE A. O USO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CONSTRUÇÃO CIVIL: VANTAGENS COMPETITIVAS DA APLICAÇÃO EM OBRAS

**JAYME, Brunna Dionisio Souza¹; DAMASCENA, Thalyta Ferreira¹; ROMACHELI, Regina de
Amorim²**

¹Alunas do Curso de Engenharia Civil do Centro Universitário de Goiás – Uni-ANHANGUERA; ²
Professora orientadora Ms. Do Curso de Engenharia Civil do Centro Universitário de Goiás – Uni-
ANHANGUERA.

A implantação de sistemas de gestão da qualidade em obras tem sido um grande desafio para a engenharia, no que tange ao processo de ajuste e a percepção das vantagens competitivas que justifiquem os seus custos. Atualmente, o país passa por um período de mudanças, exigindo das empresas algo que torne seus serviços um diferencial em relação as demais. A implantação desses sistemas se enquadra no mercado da construção civil como a estratégia em busca do diferencial competitivo. Este artigo apresenta um estudo de caso na Toctao Engenharia, empresa de referência em certificações de qualidade em Goiânia. Foram realizados levantamentos junto à empresa por meio de visita “*in loco*” em uma das obras e questionários aplicados aos responsáveis tanto na gestão quanto na execução de seus processos, onde foram analisadas as seguintes variáveis: organização dos processos, redução de desperdício, melhoria da produtividade e satisfação dos clientes. Além do balizamento das discussões por meio de artigos científicos e normas. Houveram vantagens significativas em todas as variáveis analisadas. O sistema de gestão da qualidade é uma importante e vantajosa estratégia para o fortalecimento das empresas no mercado.

PALAVRAS-CHAVE: Sistemas de Gestão da Qualidade. Vantagens Competitivas. Certificações. Mercado. Construção Civil.

APÊNDICE B. QUESTIONÁRIO 1

QUESTIONÁRIO SOBRE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO - EMPRESA TOCTAO ENGENHARIA PARA FINS ACADÊMICOS

Acadêmicas: BRUNNA DIONISIO S. JAYME
THALYTA FERREIRA DAMASCENA

Título do artigo em elaboração: *O USO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CONSTRUÇÃO CIVIL: VANTAGENS COMPETITIVAS DA APLICAÇÃO EM OBRAS*

Instituição: CENTRO UNIVERSITARIO DE GOIÁS UNI-ANHANGUERA

RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO: *Lorena Fernanda Araújo de Matos*
Cargo: Executora de obras

Questionamentos balizadores da pesquisa:

1. A implantação de certificações gerou melhorias significativas para o processo de execução? Quais as mais relevantes?

Sim () Não

O sistema gera redução de custos, otimização de tempo, aumento da qualidade e redução de insatisfações

2. Ao implantar tais certificações na empresa, tiveram obstáculos para: (Em quais pontos ou etapas do plano de ação?)

Qualificar a mão de obra dos seus colaboradores?

Sim Não

Houveram auditorias com profissionais renomados, para que toda a equipe fosse qualificada.

Encontrar produtos e serviço de qualidade?

Sim () Não

Cada departamento teve seu responsável por procurar empresas fornecedoras com o melhor produto e serviço do mercado. A busca não foi em si o maior entrave, e sim a organização dos processos de adequar o serviço como solicitado pela construtora.

No início, você aceitou o novo processo de mudança com facilidade? Quais os obstáculos?

Sim () Não

Contando com a ajuda da alta direção designando os recursos e treinamentos necessários foi possível encarar o processo de mudança com mais facilidade, porém o maior obstáculo ficou por conta dos funcionários mais antigos, que possuíram uma certa resistência para se acostumarem com a mudança.

3. Apesar das dificuldades de implantação, na sua opinião, é viável ser uma empresa certificada? (Qual a visão geral sobre isso)

Sim () Não

Toda a organização do canteiro de obras contribui diretamente na economia de energia, de água, de trabalho e de custos. Ao escolherem fornecedores capacitados, não há necessidade de retrabalho ou de gastos com outros produtos; Ao treinarem todos os trabalhadores e usarem máquinas que evitam e reduzem o desperdício e produzem uma quantidade menor de resíduos,

há a economia de energia, de água e de trabalho; Tudo funcionando corretamente gera um “produto” de qualidade e garante a satisfação dos clientes.

4. Como foi a participação dos colaboradores frente à implantação?

Todos se uniram para se adequarem as mudanças, contribuindo para a melhoria e facilitando todo o processo.

5. Quais foram os principais entraves no início da implantação? E o que mudou para hoje?

A adequação dos colaboradores. Atualmente todos são capazes de observar que a mudança trouxe benefícios para a organização do trabalho.

6. Ao aderir tais certificações houve: (Quais os mais significativos?)

Redução de custos?

(x) Sim () Não

Com a mão de obra qualificada e produtos de qualidade evita-se o retrabalho, gerando redução de custos.

Otimização de tempo?

(x) Sim () Não

Toda a equipe trabalhando em conjunto e em perfeita união consegue otimizar o tempo.

Aumento da qualidade de produção?

(x) Sim () Não

O aumento da qualidade de produção é possível assimilando bons fornecedores com boa mão de obra. Após a implantação foi possível aferir a qualidade das obras entregues e consequentemente garantir a satisfação dos clientes.

7. Quais os prós e contras existentes ao aderir tais certificações para uma empresa?

Prós: redução de custos gerando maior lucro para a empresa, redução de desperdícios, redução de retrabalho, otimização do tempo, aumento da qualidade de produção, maior satisfação dos clientes e melhoria contínua da organização dos processos.

Contras: alto custo para aderir as certificações.

8. Mais alguma informação relevante?

Obrigada pelo pronto atendimento.

APÊNDICE C. QUESTIONÁRIO 2

QUESTIONÁRIO SOBRE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO - EMPRESA TOCTAO ENGENHARIA PARA FINS ACADÊMICOS

Acadêmicas: BRUNNA DIONISIO S. JAYME
THALYTA FERREIRA DAMASCENA

Título do artigo em elaboração: *O USO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CONSTRUÇÃO CIVIL: VANTAGENS COMPETITIVAS DA APLICAÇÃO EM OBRAS*

Instituição: CENTRO UNIVERSITARIO DE GOIÁS UNI-ANHANGUERA

RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO: *Cinthia Martins dos Santos Peixoto*
Cargo: Gestora Ambiental

Questionamentos balizadores da pesquisa:

- 1. A implantação de certificações gerou melhorias significativas para a empresa? Quais as mais relevantes?**

Sim Não

Organização dos processos, redução do desperdício e melhoria da produtividade, constante incremento do conhecimento organizacional e satisfação dos clientes.

- 2. Ao implantar tais certificações na empresa, tiveram obstáculos para: (Em quais pontos ou etapas do plano de ação?)**

Qualificar a mão de obra dos seus colaboradores?

Sim Não

A empresa contou com consultoria especializada e profissionais com experiência de mercado.

Encontrar produtos e serviço de qualidade?

Sim Não

Quanto a produtos não foi uma dificuldade, o principal problema foi organizar e disciplinar as empresas terceirizadas que prestam serviço na empresa e tem impacto na qualidade final da nossa prestação de serviços.

No início, foi aceito por todos da empresa tais mudanças?

Sim Não

Os colaboradores mais antigos da empresa tiveram dificuldade de se adaptar ao incremento dos requisitos, porém com o apoio da alta direção essa dificuldade foi vencida.

- 3. Apesar das dificuldades de implantação é viável ser uma empresa certificada? (Qual a visão geral sobre isso)**

Sim Não

Sim, a empresa tem ganhos internos com relação aos seus processos e a qualidade da mão de obra. E também tem ganho de competitividade, fortalecimento da imagem institucional e consegue melhor performance quanto a sua responsabilidade social.

- 4. Como foi a participação da alta direção frente à implantação?**

A participação foi direta, designando os recursos necessários, engajando os colaboradores e promovendo análise crítica e melhoria sobre os resultados alcançados

5. Quais foram os principais entraves no início da implantação? E o que mudou para hoje?

Dificuldades com fornecedores e conscientização de parte dos colaboradores. Hoje vários requisitos exigidos pela organização já fazem parte do novo modo de administrar e os colaboradores percebem os benefícios do sistema de gestão para seu trabalho.

6. Ao aderir tais certificações houve: (Quais os mais significativos?)

Redução de custos?

Sim Não

Com a redução de desperdícios e melhoria da produtividade.

Otimização de tempo?

Sim Não

Os prazos de execução de obra são integralmente cumpridos.

Aumento da qualidade de produção?

Sim Não

Há controles para assegurar a qualidade da produção e é a finalidade principal do sistema de gestão.

7. Quais os prós e contras existentes ao aderir tais certificações para uma empresa?

Como “contras” tem custos envolvidos com o processo de certificação em si, porém esses são irrisórios frente aos benefícios tangíveis e intangíveis proporcionados pela certificação.

8. Mais alguma informação relevante?

Obrigada pelo pronto atendimento.

