



PROGRAMA BRASILEIRO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DO HABITAT: DIFICULDADES RELACIONADAS À IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIDADE EM EMPRESAS CONSTRUTORAS DE MARINGÁ

Milena Amorim¹, Thailiny Bernardo², Thamyris Caldas Pitta³

RESUMO: O mercado da construção civil se encontra em expansão, sendo um dos setores que mais gera empregos atualmente. Entretanto, o setor também é conhecido pela baixa qualificação de seus processos e pelo conservadorismo, devido a uma cultura organizacional fortemente sedimentada. Desta forma, para controlar a falta de qualificação, as empresas construtoras buscam a certificação de seus sistemas de gestão da qualidade, baseados principalmente na ISO 9000 e no PBQP-H. Esse sistema de gestão da qualidade fornece estratégias por meio de métodos de gerenciamento utilizados com base na diminuição de não-conformidades, minimização de problemas futuros, na melhoria do inter-relacionamento com clientes e fornecedores e a busca por qualificação de seus colaboradores. O presente trabalho tem como objetivo determinar a percepção das empresas construtoras quanto às principais dificuldades enfrentadas no processo de certificação. A pesquisa é realizada com 03 (três) construtoras atuantes na região de Maringá – PR, sob a forma de entrevista estruturada, através de questionários elaborados por meio de uma revisão bibliográfica. A entrevista avalia o grau de importância de cada fator apresentado nos questionários segundo a escala de Likert de um a cinco. Como resultado de estudo, espera-se um aumento da padronização e documentação dos processos, a melhoria da qualidade do produto e da imagem da empresa, assim como uma melhor compreensão da evolução da qualidade na área da engenharia civil, uma vez que esta demonstra o interesse e a conscientização da empresa. Além disso, quanto maior for a qualidade de conformidade do produto, menor é a possibilidade de identificação de falhas após a entrega do imóvel, apresentando uma redução nos custos com assistência técnica ou retrabalhos. Portanto, este estudo almeja que o sistema de gestão da qualidade implantado proporcione resultados eficientes nos motivos apontados acima, servindo não só como ferramenta de ganhos financeiros e financiamentos, mas como melhoria contínua de todos os processos.

PALAVRAS-CHAVE: Dificuldades; PBQP-H; Qualidade; Sistema de Gestão da Qualidade.

1 INTRODUÇÃO

No ano de 1998 foi formado o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade da Habitação, baseado nas normas internacionais ISO (International Organization for Standardization) e assinado pela Portaria nº. 134, do Ministério do Planejamento e Orçamento. Dois anos mais tarde, o projeto foi ampliado para Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade no Habitat. O “H” passou de Habitação para Habitat (PBQP-H 2015).

O objetivo do programa é organizar o setor da construção civil baseando-se na melhoria da qualidade do habitat e na produção (SINDUSCON, 2015). Possuindo três níveis de avaliação, o programa possui caráter evolutivo. As empresas construtoras iniciam com o processo de adesão, em seguida partem para o Nível B e, consequentemente, atingem o Nível A, quando o sistema está completamente implantado.

Segundo Depexe e Paladini (2012), diversas pesquisas têm sido realizadas na área da construção civil com o objetivo de investigar as principais razões que levam as empresas à implantação e certificação do sistema de gestão da qualidade. Os autores Boulter e Bendell (2002), apresentam uma pesquisa realizada no Reino Unido com inúmeras empresas de pequeno e médio porte. Para as empresas escolhidas, o principal motivo para a busca da melhoria da qualidade dos produtos é a certificação, seguido das reduções de créditos privados, empréstimos e marketing.

Hoje, a qualidade vem se constituindo uma realidade para as empresas construtoras, baseadas na busca por competitividade no mercado ou pela motivação de aderir a um sistema de gestão de qualidade. Estas começam a apresentar resultados promissores, como o aumento da produtividade, redução de custos e desperdícios.

Em vista disto, a verificação da pós-implantação do PBQP-H através de entrevistas e questionários, foi determinada com o intuito de estabelecer a real importância da manutenção do sistema posteriormente à certificação, tomando frente à competitividade cada vez mais constante no mercado nacional.

2 MATERIAL E MÉTODOS

O presente estudo tem sob enfoque os benefícios e malefícios decorrentes da manutenção do programa de qualidade e posteriormente à implantação. A pesquisa será qualitativa e quantitativa e apresentará um estudo analítico às problemáticas, perspectivas e dificuldades, visando à coleta de dados através do estudo de caso de empresas presentes no PBQP-H.



Para o desenvolvimento da pesquisa, foi elaborada uma entrevista na forma de questionários no modelo qualitativo e quantitativo, baseados em adaptações do estudo de Depexe (2006), para a aplicação nas empresas construtoras no município de Maringá-PR. O questionário da pesquisa foi elaborado segundo a escala Likert, abrangendo os dados da empresa, os principais motivos para a certificação, as dificuldades e benefícios encontrados, bem como benefícios operacionais, relacionados aos clientes, financeiros e administrativos e os benefícios relacionados aos funcionários. Por fim, os custos advindos da certificação (ANEXO).

O estudo contará com a direção de três empresas construtoras que serão escolhidas através dos diferentes portes econômicos e áreas de atuação. A coleta de dados será realizada a partir do preenchimento do questionário.

3 RESULTADOS ESPERADOS

Diante de referenciais teóricos, espera-se que através do PBQP-H haja melhoras na organização interna das empresas construtoras, assim como a redução significativa nos desperdícios e o aumento da produtividade e que, de uma maneira uniforme, estas empresas possam obter ganhos em relação à maior facilidade de financiamentos, já que o sistema de qualidade também funciona como ferramenta de suporte financeiro, o que pode proporcionar a ampliação dos investimentos em diversos setores aumentando a competitividade no mercado. Assim, almeja-se alcançar a satisfação do cliente atendendo os itens da norma ISO 9000/2005, obtendo ganhos competitivos e financeiros.

REFERÊNCIAS

BOULTER, L.; BENDELL, T. **How can ISO 9000:2000 help companies achieve excellence? What the companies think.** Measuring Business Excellence. v.6, n.2, p.37-41, 2002.

DEPEXE, Marcelo D. **Modelo de análise da prática da qualidade em construtoras: Focos da certificação e custos da qualidade.** 2006. 168f. Dissertação de mestrado – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

DEPEXE, Marcelo D; PALADINI, Edson P. **Movimentações para a certificação de sistemas de gestão de qualidade em empresas construtoras.** Itajubá, v.10, n.1, p.1-10 2012.

DEPEXE, Marcelo D; PALADINI, Edson. P. Difficulties related to implementation and certification of quality management systems in construction companies. **Gestão industrial**, Paraná, v.03, n.01, p13-25. 2007.

PBQP-H. Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat. Disponível em: <<http://pbqp-h.cidades.gov.br/>>. Acesso em 02 jun. 2015.

SINDUSCON. Sindicato da Indústria da Construção Civil. Disponível em:

<<http://www.sindusconjp.com.br/servicos/PBQP-H/consideracoes-gerais>>. Acesso em 02 jun. 2015.

**ANEXO****QUESTIONÁRIO DA PESQUISA****I - DADOS DA EMPRESA**

1 – Tempo de atuação da empresa: _____

2 – Porte da empresa:

- Microempresa () até 19 pessoas ocupadas
 Pequeno Porte () de 20 à 99 pessoas ocupadas
 Médio Porte () de 100 à 499 pessoas ocupadas
 Grande Porte () Acima de 500 pessoas ocupadas

3 – Qual a área de atuação da empresa?

- () Obras públicas
 () Obras Privadas
 () Incorporações

4 – Qual o tipo de obras que a empresa executa?

- () Edificações
 () Saneamento básico
 () Viadutos
 () Obras viárias
 () Outras. Quais? _____

5 – Ano de adesão ao PBQP-H: _____

6 – Nível atual do PBQP-H: _____

II – DADOS DO CORRESPONDENTE

1 – Cargo ou função que exerce na empresa: _____

2 – Tempo que trabalha na empresa: _____

3 – Escolaridade:

- () Ensino fundamental () Ensino Médio
 () Ensino Superior: Graduação em: _____
 () Pós-Graduação: _____

III – MOTIVOS QUE LEVARAM A OBTER A CERTIFICAÇÃO

Utilize uma escala de 1 a 5, conforme o grau de importância de cada item a seguir:

(1=SEM IMPORTÂNCIA, 2=POUCA IMPORTÂNCIA, 3=ALGUMA IMPORTÂNCIA, 4=IMPORTANTE, 5 EXTREMAMENTE IMPORTANTE)

	Aumentar a competitividade
	Aumentar a organização interna / padronizar os processos
	Reduzir a não-conformidade
	Aumentar a produtividade
	Melhorar a qualidade do produto
	Melhorar a imagem
	Melhorar o controle do processo de produção
	Melhorar o gerenciamento da empresa
	Melhorar o gerenciamento da obra
	Acompanhar a concorrência
	Exigência da Caixa Econômica Federal (financiamentos)

IV – DIFICULDADES DE IMPLANTAÇÃO



Utilize uma escala de 1 a 5, conforme a dificuldade de implantação:

(1 = NÃO REPRESENTOU DIFICULDADE, 2 = POUCA DIFICULDADE, 3 = ALGUMA DIFICULDADE, 4 = FACIL, 5 = EXTREMAMENTE FACIL).

Falta de treinamento
Comunicação deficiente
Burocracia excessiva
Falta de foco no cliente
Falta de recursos
Falta de liderança
Baixo nível de escolaridade dos funcionários
Ansiedade por resultados
Cultura organizacional e resistência a mudanças
Falta de comprometimento da alta administração
Falta de comprometimento dos gerentes
Falta de envolvimento dos funcionários
Falta de participação e conscientização dos colaboradores

V – BENEFÍCIOS DECORRENTES DA CERTIFICAÇÃO

(1=BENEFÍCIO NÃO OBSERVADO, 5=BENEFÍCIO MAIS SUBSTANCIAL)

A) Benefícios operacionais:

Aumento da produtividade
Maior organização interna
Redução de desperdício
Redução das não-conformidades
Redução de retrabalhos
Redução no prazo de entrega das obras
Padronização dos processos
Melhoria no gerenciamento de obra
Definição clara de responsabilidade

B) Benefícios relacionados aos clientes:

Aumento da satisfação com o produto
Redução do número de reclamações / assistência técnica
Melhoria da imagem da empresa
Redução do preço dos imóveis para o usuário final

C) Benefícios financeiros/administrativos:

Aumento da competitividade
Melhoria no gerenciamento da empresa
Redução de custos
Aumento da lucratividade
Maior facilidade de conseguir financiamento

D) Benefícios relacionados aos funcionários:

Aumento do trabalho em equipe
Aumento das sugestões dos funcionários
Melhoria da saúde e segurança no trabalho
Aumento da satisfação com o trabalho
Aumento da qualificação dos trabalhadores



	Aumento da conscientização para a qualidade
	Redução da rotatividade
	Melhoria da comunicação interna

VI – PRINCIPAIS CUSTOS PARA A CERTIFICAÇÃO

	Auditoria
	Tempo adicional dedicado com preparo de documentação
	Treinamento dos funcionários
	Consultoria