UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO
CAMPUS TIMON
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO BACHARELADO

STEPHANIE ALVES BARBOSA DA SILVA

GESTÃO DA QUALIDADE: um estudo de caso em uma empresa da construção civil, em Teresina-PI.

TIMON
2023

STEPHANIE ALVES BARBOSA DA SILVA

GESTÃO DA QUALIDADE: um estudo de caso em uma empresa da construção civil, em Teresina-PI.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração Bacharelado da Universidade Estadual do Maranhão para o grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Me. Rodrigo Braga Fernandes Vieira.

TIMON
2023

Silva, Stephanie Alves Barbosa da

Si381b

Gestão da qualidade : estudo de caso de uma empresa na cosntrução civil, em Teresina - Pi / Stephanie Alves Barbosa da Silva. – Timon, 2024.

35 f.

Monografia (Graduação) – Universidade Estadual do Maranhão – UEMA, Curso de Bacharel em Administração, 2024.

Orientador Prof. Dr. Rodrigo Braga Fernandes Vieira.

1. Construção civil. 2. Gestão de qualidade.

3. Limitações e resultados. I. Título.

CDU 658.56:624

STEPHANIE ALVES BARBOSA DA SILVA

GESTÃO DA QUALIDADE: um estudo de caso em uma empresa da construção civil, em Teresina-PI.

Monografia apresentada junto ao Curso de Administração Bacharelado da Universidade Estadual do Maranhão – UEMA, para a obtenção de grau de Bacharel em Administração.

Aprovada em: 10/08/2023.

BANCA EXAMINADORA

gov.br Documento assinado digitalmente
RODRIGO BRAGA FERNANDES VIEIRA
Data: 14/04/2025 12:29:39-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Me. Rodrigo Braga Fernandes Vieira (Orientador)
Mestre em Saúde da Família – Gestão de Pessoas
Universidade Estadual do Maranhão - UEMA

gov.br Documento assinado digitalmente
JOAO AIRTON SANTOS PORTO
Data: 11/04/2025 17:04:56-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Prof. Me. João Airton Santos Porto
Mestre em Contabilidade e Administração
Universidade Estadual do Maranhão - UEMA

gov.br Documento assinado digitalmente
INACIO DE LOIOLA DE OLIVEIRA CAMPOS JUNIO
Data: 14/04/2025 14:37:46-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Me. Inácio de Loiola de Oliveira Campos Júnior
Mestre em Contabilidade e Administração
Universidade Estadual do Maranhão - UEMA

RESUMO

Diante a competitividade inerente à construção civil, as construtoras estão cada vez mais empenhadas em manter a qualidade dos produtos, assim como em outros ramos, acabou sendo obrigada a criar alternativas que almejem a melhoria dos processos e por consequência a manutenção e o aumento do desempenho. O estudo de caso analisou a percepção de uma empresa da construção civil situada em Teresina Piauí e demonstrar a importância de se ter uma certificação de qualidade e os benefícios que a mesma irá trazer. Objetivo Geral da pesquisa, pretendeu-se analisar a percepção de uma empresa da construção civil situada em Teresina Piauí e demonstrar a importância de se ter uma certificação de qualidade e os benefícios que a mesma irá trazer. Como objetivos específicos: Definir conceitos, ferramentas, aplicação, práticas de Qualidade Total, e certificação; Verificar práticas propostas pelo certificado dentro da empresa pesquisada. A empresa pesquisada pôde mostrar que precisa melhorar em alguns aspectos para que se torne melhor no que se propõe a fazer, ações como o investimento educacional do colaborador, o desenvolvimento de praticas de dialogo entre líder, gestor e colaboradores, haver planejamento estratégico, trabalho em equipe, acompanhar a modernização tecnológica e preservar a segurança do trabalhador são requisitos que precisam ser desenvolvidos

Palavras-chave: construção civil. gestão da qualidade; limitações e resultados.

ABSTRACT

Faced with the competitiveness inherent in civil construction, construction companies are increasingly committed to maintaining product quality, as well as in other branches, they ended up being forced to create alternatives that aim to improve processes and, consequently, maintain and increase performance. The case study analyzed the perception of a construction company located in Teresina Piauí and demonstrated the importance of having a quality certification and the benefits that it will bring. General objective of the research, it was intended to analyze the perception of a civil construction company located in Teresina Piauí and to demonstrate the importance of having a quality certification and the benefits that it will bring. As specific objectives: Define concepts, tools, application, Total Quality practices, and certification; Check practices proposed by the certificate within the researched company. The researched company was able to show that it needs to improve in some aspects so that it becomes better at what it proposes to do, actions such as the educational investment of the collaborator, the development of practices of dialogue between leader, manager and collaborators, having strategic planning, work in team, monitor technological modernization and preserve worker safety are requirements that need to be developed

Keywords: civil construction; quality management; limitations and results.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....6
2 PRINCIPAIS CONCEITOS E DEFINIÇÕES DO QUE VEM A SER QUALIDADE....9
2.1 A importância das certificações para a empresa.....10
2 2 PBQP-H.....14
2.3 Qualidade Total.....15
2.4 Ferramentas da Gestão da Qualidade.....16
3 METODOLOGIA 23
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....25
4.1 Proposta de possíveis ações para melhorias no processo de qualidade da empresa.....27
5 CONCLUSÃO 29
REFERÊNCIAS 31
ANEXOS.....32

1 INTRODUÇÃO

A gestão de qualidade é uma das ferramentas que pode ajudar no bom desenvolvimento empresarial e na produção de serviços. Procura promover e garantir a satisfação dos clientes e atender as expectativas do mesmo, para isso, constitui-se uma necessidade, a sua aplicabilidade para obtenção de resultados positivos (ALVES; FILHO, 2022).

A expansão do nicho da construção civil nesses últimos anos fez notório o aumento da concorrência e consequentemente o aumento da exigência por um atendimento seletivo e de qualidade aos clientes, isso mostra que a empresa deve ter preocupação não só com a venda, ou atenção a clientela, mas também a mudança de mentalidade dos colaboradores, a fim de satisfazer a busca do seu cliente (VARREIRA, 2020).

Estabelecer padrões de qualidade do produto, da empresa não é tarefa fácil, pois hoje, exige-se certificação da qualidade da organização, clientes cada vez mais exigentes com qualidade e segurança. O ramo de engenharia civil por se tratar de um trabalho minucioso que requer muita segurança, necessita de um alto padrão de qualidade exigido pelos seus clientes, com a expansão da quantidade de empresas existentes no mercado, um certificado de qualidade funciona como uma vantagem competitiva (AEDB, 2020).

No ramo da indústria da construção civil, existem algumas situações que podem dificultar a excelência de um trabalho, tais como: trabalhar com a terceirização de mão de obra, colaboradores com baixo nível de escolaridade, baixa qualificação e prazos Requisitos do cliente, recursos financeiros limitados e qualidade. Estes e outros componentes podem dificultar o bom desempenho da equipe o processo de construção e o produto final (ALVES; FILHO, 2022).

Uma das alternativas de melhoria é a implantação de um sistema de gestão de qualidade, como ISO 9001. No entanto, a implementação de um novo sistema é um dos principais desafios que podem ser considerados dentro de uma organização. Para Varreira (2020), as principais dificuldades encontradas são: resistência da direção e seus colaboradores a novas mudanças, mão de obra desqualificada, complexidade de ferramentas de gestão e processos internos, e a necessidade de investimento constante na capacitação de pessoas.

No entanto, algumas empresas buscam a certificação apenas porque os clientes reconhecem a qualidade dos produtos que oferece e não se importam com os benefícios financeiros que uma empresa pode obter de um sistema que se esforça para melhorar continuamente seus processos. A aplicação da gestão da qualidade tem sido buscada como uma importante solução.

Diante a competitividade inerente à construção civil, as construtoras estão cada vez mais empenhadas em manter a qualidade dos produtos, assim como em outros ramos, acabou sendo obrigada a criar alternativas que almejem a melhoria dos processos e por consequência a manutenção e o aumento do desempenho (SOUSA; RODRIGUES, 2015).

A ISO 9001:2008, sugere que ao se implantar um sistema de gestão da qualidade em uma organização a mesma estaria adotando uma medida estratégica. Neste sentido, Lopes e Saraiva (2009), reforçam a qualidade como vantagem competitiva entre as organizações, uma vez que esta se relaciona diretamente com a imagem da instituição.

Diante do contexto apresentado, temos a seguinte questão de pesquisa: Quais os benefícios que seriam agregados a uma empresa certificada pela NRB ISO 9001:2008 com relação aos resultados obtidos após a implantação da certificação relacionados à administração da organização?

Como Objetivo Geral da pesquisa, pretendeu-se analisar a percepção de uma empresa da construção civil situada em Teresina Piauí e demonstrar a importância de se ter uma certificação de qualidade e os benefícios que a mesma irá trazer. Como objetivos específicos: Definir conceitos, ferramentas, aplicação, práticas de Qualidade Total, e certificação; Verificar práticas propostas pelo certificado dentro da empresa pesquisada; analisar o entendimento dos gestores da empresa estudada quanto à importância do sistema de gestão da qualidade da organização; Apresentar resultados, limitações e sugestões da pesquisa realizada respondendo ao problema.

A pesquisa constitui-se de um estudo de caso, em uma empresa do ramo da construção civil, da cidade de Teresina (PI), aqui denominada ficticiamente como Empresa Z. Trata-se de uma empresa com atuação na área de construção civil, assessoria em obras, engenharia de manutenção, incorporação imobiliária e aluguel de máquinas.

A pesquisa está dividida em sessões, começando pelas considerações iniciais, o referencial teórico com conceitos de qualidade, certificações, ferramentas, seguido da metodologia da pesquisa, dos dados e discussões e as considerações finais.

2 PRINCIPAIS CONCEITOS E DEFINIÇÕES DO QUE VEM A SER QUALIDADE

A qualidade é um conceito subjetivo que está relacionado diretamente à percepção de cada pessoa, influenciada por diversos fatores, como cultura, modo de pensar, tipo de produto ou serviço prestado. Algumas definições se concentram mais nas necessidades dos clientes, enquanto outras se concentram métodos de gestão da empresa (RESEARCHGATE, 2021, p 4).

A qualidade pressupõe o que a empresa tem a oferecer, um atendimento de qualidade pode desencadear positivamente o crescimento da empresa, fidelização de clientes, satisfação e ainda proporcionar um bom trabalho em equipe, todo cliente espera ser atendido com qualidade e quem a propõe, destaca-se na frente nesse mercado.

Segundo Sousa e Rodrigues (2015, p 2), ‘‘o conceito de qualidade mudou significativamente nas últimas décadas’’. Antes preocupada apenas com a produção, e mais especificamente com o controle de qualidade, agora o conceito também está voltado para atender as principais necessidades dos clientes, e a empresa busca técnicas de melhoria contínua que sejam benéficas para ambas as partes.

Nisso pode ser destacado o bom treinamento dos colaboradores, capacitações de lideres e liderados, para que haja tanto o bom relacionamento entre líder e colaborador, quanto o colaborador e clientes. Esse ideal de planejamento ajuda a empresa a se tornar uma referencia em seus atendimentos.

Segundo Ishikawa (1993, p 8) as necessidades e as expectativas também influenciam diretamente nessa definição, e mostra que “qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor”. O conceito de Ishikawa além de focar a satisfação do cliente com o produto, agrega o conceito de melhoria contínua da qualidade, ou seja, buscar constantemente uma situação melhor do que antes.

A satisfação do cliente é uma condição primordial de qualquer organização, para que a empresa sobreviva e desenvolva-se em um ambiente competitivo e de rápidas mudanças. ‘‘Qualidade é um termo que atende diversas interpretações continuamente e expectativas dos clientes para que a qualidade possa assumir um papel estratégico’’(GARVIN, 2002, p. 47).

A gestão da qualidade não apenas garante que as expectativas dos envolvidos sejam atendidas, mas também facilita as atividades de forma mais

coordenada, organizada e estruturada. Isso torna as operações mais eficientes e reduz a chance de falha e retrabalho. No entanto, para alcançar a satisfação total do consumidor, as empresas devem introduzir qualidade, ferramentas e metodologias para facilitar a melhoria contínua e interagir com o mercado de forma mais dinâmica e sinérgica, “agora as empresas devem demonstrar sua capacidade de atingir a satisfação do cliente, com a aplicação da melhoria contínua de seus processos e da prevenção de não conformidades” (DIOGENES, et al., 2017, p.2).

A qualidade deve ser considerada como uma das prioridades do gestor, é uma condição de excelência que significa qualidade superior em oposição à qualidade ruim. ‘‘Qualidade é atender ou se esforçar para atender aos mais altos padrões, não se contentar com produtos de má qualidade ou fraudulentos’’. (SILVA et al., 2020).

O trabalho respaldado em qualidade, mostra o quanto a empresa pode está comprometida com o seu cliente e com ela mesma. Mostra a responsabilidade que ela tem com a própria sociedade em está legalmente apresentada no mercado. Buscar as certificações legais para desenvolvimento hábil do trabalho promove a empresa a patamares de crescimento.

2.1 A importância das certificações para a empresa

Quando se fala em certificações, lembra-se logo de controle, qualidade, exigência excelência, confiabilidade. A gestão é responsável por alinhar e padronizar as variáveis para alcançar essas categorias dentro de uma empresa e quando fala-se nesse assunto, o que vem à mente é ISO.

A ISO (International Organization Standardization) é uma organização fundada no ano de 1946 na Genebra, Suíça visando a promoção de normas que atendam a necessidade de todos os países. Suas certificações são reconhecidas e validades em todo o território (SILVA, et al., 2020).

A certificação ISO viabiliza por vias legais, a comprovação de que o individuo, objeto ou empresa possui formação, habilitação para funcionamento e tratando-se de pessoas, possui pleno poder de exercer cargos e/ou funções dos quais dominam o conteúdo (SILVA, et al,. 2020).

As certificações de qualidade ISO representa uma forma de assegurar que empresas públicas ou privadas estejam aptas para fornecer um produto, serviço ou

sistema conforme as exigências das agências reguladoras e dos clientes. Essas aplicações são proveitosas para a empresa porque são posturas flexíveis, todas pesquisadas e comprovadas para a satisfação ideal do cliente. A padronização proporcionada pelo sistema ISO é desejável para qualquer organização que busca obter lucro e beneficia os dois lados: oferta e demanda (VARREIRA, 2020).

A família de normas ISO 9000 é composta pelas seguintes normas:

- ISO 9000: apresenta apenas fundamentos e vocabulários do Sistema de Gestão da Qualidade, sendo assim, ela não é capaz de orientar ou certificar a empresa, apenas mostra qual o seu objetivo e os termos que devem ser aplicados, bem como, suas vantagens para a gestão da qualidade. O documento possui os principais conceitos utilizados no sistema.
- ISO 9001: é a norma certificável que apresenta os requisitos básicos para um Sistema de Gestão da Qualidade.
- ISO 9004: apresenta recomendações para a melhoria do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade.
- ISO 19011 - possui as diretrizes para auditorias de sistema de gestão (VARREIRA, 2020).

As normas ISO, **(**Organização Internacional para Padronização) são regras, de um sistema que foram criadas com objetivo de normatizar a conduta e os processos em organizações e entidades públicas, nos mais diferentes aspectos, nivelando as regras para que o atendimento fosse unificado nesse sentido. A ISO 9001 por exemplo, tem o intuito de garantir a otimização agilidade no desenvolvimento de produtos e produção mais ágil (ALVES; FILHO, 2022).

A ISO é uma adoção idêntica, em conteúdo técnico, estrutura e redação, à ISO 9001:2015, que foi elaborada pelo Technical Committee Quality management and quality assurance (ISO/TC 176), Subcommittee Quality systems (SC 02), conforme ISO/IEC Guide 21-1:2005. Esta terceira edição cancela e substitui a edição anterior (ABNT NBR ISO 9001:2008), a qual foi tecnicamente revisada (VARREIRA, 2020).

A ISO 9001/2015, é a norma que certifica os Sistemas de Gestão da Qualidade e define os requisitos para a implantação do sistema. Este documento possui ferramentas de padronização, é um modelo seguro para a implantação da Gestão da Qualidade. O objetivo da norma, é trazer confiança ao cliente de que os produtos e serviços da empresa serão criados de modo repetitivo e consistente, afim de que adquira uma qualidade, de acordo com aquilo que foi definido pela empresa (ALVES; FILHO, 2022).

Melhorar a qualidade dos produtos e serviços é a principal tarefa das empresas modernas, a maioria incentiva certificação e programas de qualidade

como Gestão da Qualidade da Construção Civil, Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H), ISO 9001, Qualidade Total, e ferramentas de interação gestão da qualidade, se tornam uma forma para gerar certa previsibilidade na obtenção dos resultados planejados, atingir e manter melhorias tanto nos processos quanto nos produtos (MILANI, 2020).

Quando há aplicação das normas e o seu cumprimento, é estabelecida uma relação de confiança entre a empresa e o cliente, por exemplo, uma parte essencial da ISO 9001 é a situação na qual a empresa não cumpre com as normas estabelecidas. Portanto, de acordo com a ISO 9001:2015, o gestor da organização possui um papel importante de levar aos colaboradores a relevância do atendimento aos requisitos do cliente, bem como os requisitos estabelecidos nas normas e regulamentos da organização, isso se da através de treinamentos (ALVES; FILHO, 2022).

Esta Norma é baseada nos princípios de gestão da qualidade descritos na ISO 9000. As descrições incluem a declaração de cada princípio, que podem ser usados por qualquer empresa e ter os resultados de maior desenvolvimento e segurança (MILANIR, 2020).

Os princípios de gestão da qualidade são: o foco no cliente, o desenvolvimento da liderança, como engajar as pessoas, a abordagem ao cliente, o processo contínuo de melhorias para atendimento, tomada de decisões e desenvolvimento da equipe (ALVES; FILHO, 2022).

O foco no cliente; deve ter por objetivo principal a satisfação do cliente, através tanto do fornecimento de produtos/serviços, procurando, com práticas de vendas o colaborador atende o cliente e ainda o faz vê a necessidade de uso de coisas que nem ele mesmo poderia imaginar que precisaria (MILANIR, 2020).

O desenvolvimento da Liderança trata a forma com que a liderança deve lidar com as questões de metas, não apenas cobrando, mas desenvolvendo os liderados para a melhoria dos processos, atingindo naturalmente os resultados. O papel do líder pode influenciar muito no desenvolvimento da equipe e consequentemente da empresa (ALVES; FILHO, 2022).

O engajamento das pessoas deve ser observado constantemente envolvendo os colaboradores com todo o Sistema de Gestão da Qualidade (análises e melhorias de processos, monitoramento e medição, tomada de ação e correções,

entre outros etc.). isso envolve o pensamento unificado de todo o corpo de colaboradores da empresa, pensando juntos para o crescimento (MILANI, 2020).

A abordagem de processo; é a construção de uma conexão entre as atividades da empresa a um nível de interatividade entre as áreas, com o objetivo comum determinado para aquele processo, esse objetivo deve procurar mostrar ao cliente aquilo que ele procura e a maneira certa de levar a mensagem a esse cliente e ajuda-lo a fazer a sua decisão (DIOGENES, et al., 2017).

A busca por melhoria é uma das ações que a empresa deve está sempre preocupada, pois trata não sé de alterar a meta do indicador para focos maiores e mais profundos, quanto a tomada de decisões para que a meta seja alcançada, levando em consideração o crescimento dos meses ou anos que se passaram, é um avaliador de crescimento (DIOGENES, et al., 2017)

Tomada de decisão baseada em evidência; este princípio está mais voltado para o “C” do PDCA, pois aborda a coleta de informações para a tomada de decisão e melhoria nos processos internos (por exemplo: nº de auditorias por ano, análise crítica pela alta direção) onde existe a obrigação pela norma, mas que a empresa deve estabelecer qual o período de amostragem de dados de acordo com a sua estratégia de negócio, para que haja um benefício real para a empresa de acordo com as evidências que ela necessita para fazer essas análises (MILANI, 2020).

Com a Gestão de relacionamento nessa nova versão, a IS0 9001 traz a importância de informar para esse provedor qual o impacto que ele tem no seu negócio para que seja possível manter um nível de participação e envolvimento (ALVES; FILHO, 2022).

Aplicabilidade de uma boa gestão são ações básicas de uso continuo dentro do ambiente de trabalho, podendo promover o crescimento exponencial e diferenciado de uma empresa no mercado da atualidade que para atender a necessidade e exigência do mercado competitivo requer a melhoria continua da empresa como todo, desde o CEO ao zelador, do fornecedor, do colaborador, da empresa, do empresário, da gestão.

O trabalho em equipe é hoje uma peça fundamental para que os objetivos da empresa (missão, visão, valores) sejam alcançados. O trabalho focado na expansão e formação continuada do crescimento da equipe de colaboradores ajuda a empresa a conquistar além das certificações, o reconhecimento em diversos programas de qualidade, desempenho e crescimento.

2.2 PBQP-H

O PBQP-H (Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat), é uma ferramenta que busca garantir dois pontos fundamentais quando se fala de habitação de interesse social: a qualidade, com obras marcadas pela segurança e durabilidade; e a produtividade do setor da construção a partir da sua modernização (MILANI, 2020).

Conforme orienta AB Consultoria (2009), o PBQP-H tem o objetivo básico de apoiar o setor da construção civil em torno da melhoria da qualidade e da modernização produtiva, gerando um ambiente de isonomia competitiva. Para isso, o Programa conta com a participação ativa dos segmentos da cadeia produtiva, agregando esforços na busca de soluções com maior qualidade e menor custo para redução do déficit habitacional no país. Atrelado a este objetivo, mais especificamente falando, o programa visa:

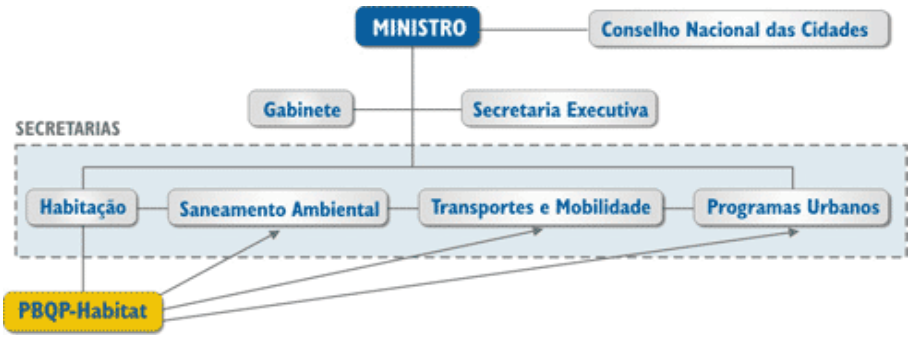
> • Fomentar o desenvolvimento e a implementação de instrumentos e mecanismos de melhoria da qualidade de projetos, obras, materiais, componentes e sistemas construtivos;
> • Estruturar programas específicos visando a formação e a requalificação de mão-de-obra em todos os níveis;
> • Promover o aperfeiçoamento da estrutura de elaboração e difusão de normas técnicas, códigos de práticas e códigos de edificações;
> • Coletar e disponibilizar informações do setor e do PBQP-H;
> • Estimular o inter-relacionamento entre agentes do setor;
> • Apoiar a introdução de inovações tecnológicas;
> • Promover a articulação internacional;
> • Universalizar o acesso à moradia, ampliando o estoque de moradias e melhorando as existentes (DIOGENES et al, 2020).

O objetivo geral do PBQP-H é contribuir para a ampliação do acesso à moradia, especialmente para a população carente, por meio da criação e implementação de mecanismos de modernização técnica e gerencial para elevar os níveis de qualidade e produtividade da construção civil.

Essa ferramenta procura desenvolver duas vertentes fundamentais no âmbito habitacional, um de interesse social (a qualidade, com obras marcadas pela segurança e durabilidade); e o outro voltado para a produtividade do setor da construção a partir da sua modernização (ALVES; FILHO, 2022).

A estrutura esquematizada na Figura 1 explica melhor:

Figura 1 – Arranjo institucional do PBQP-H



Fonte: Ministério das Cidades (2010).

Dentro da aplicabilidade da PBQP-H, a empresa torna-se mais assegurada a aplicar modernidade e comodidade nos seus projetos e Tornar o negócio da construção civil mais vantajoso dando possibilidade ao melhoramento da qualidade do habitat e modernizar sua produção.

2.3 Qualidade Total

A Qualidade Total tem como característica conferir nova ênfase às atividades usuais de uma empresa. É um processo para o aperfeiçoamento contínuo da organização e que indica a necessidade de realizar constantes avaliações do que está sendo feito (SOUSA; RODRIGUES, 2015).

A Gestão da Qualidade Total (TQM) é definida como uma abordagem de gestão para alcançar o sucesso a longo prazo através da satisfação do cliente, melhoria do processo, aumento da produtividade e eliminação da improvisação e redução de custos.

Segundo Faria (2008, p 4), a gestão da qualidade “pode ser definida como qualquer atividade coordenada de direção e controle de uma organização para melhorar os produtos e serviços, a fim de garantir que as necessidades dos clientes relacionadas aos produtos oferecidos sejam plenamente atendidas e até excedam suas expectativas.

Para Joaquim (2009, p.2), ‘‘é um trabalho de todos os processos na organização, e que não é possível fabricar produtos de alta qualidade se a área de produção trabalha isolada’’. Dessa forma, as técnicas de gestão enxergam a organização como um sistema integrado no qual todos os colaboradores devem fazer parte para melhorar a qualidade e otimizar a produção. Através destas medidas, pretende-se alcançar a satisfação do cliente dentro da organização.
Para ser efetiva a qualidade total se baseia em 10 princípios fundamentais que são:

- Satisfação Total do Cliente;
- Desenvolvimento dos Recursos Humanos;
- Constância de Propósitos;
- Gerência Participativa;
- Aperfeiçoamento Contínuo;
- Garantia da Qualidade;
- Delegação;
- Evitar Erros;
- Gerência de Processos;
- Disseminação de Informações (JOAQUIM, 2009, p 23).

Percebe-se que a qualidade total aponta principalmente para a preferência do consumidor, ampliando, de forma conjunta, a produtividade e competitividade da empresa, assegurando também sua sobrevivência no mercado em que atua.

A gestão da qualidade total torna-se uma grande aliada nas atividades dentro e fora do canteiro de obras. Trabalhadores, supervisores, gerentes e fornecedores de materiais ou equipamentos devem estar envolvidos no processo, assim, é possível identificar fragilidades na empresa e aplicar treinamentos para os colaboradores e otimizar o entendimento entre as equipes e a entrega do projeto através de ferramentas que proporcione uma gestão de qualidade.

2.4 Ferramentas da Gestão da Qualidade

Para que seja implantado o sistema de gestão da qualidade são necessárias algumas ferramentas para analisar fatos e auxiliar na tomada de decisão. Esses instrumentos são conhecidos como ferramentas da gestão da qualidade. O objetivo de utilizá-las é chegar a um grau de eficiência/eficácia em uma determinada atividade ou processo (VARREIRA, 2020).

As ferramentas mais utilizadas são MASP, PDCA, 5S. Essas são consideradas as mais eficazes para a realização do cliente. Cada uma delas

apresentam funções diferentes e são utilizadas para definir, mensurar, analisar e propor novas soluções para problemas que podem interferir no desempenho da empresa e seus resultados.

MASP (Método, Análise, Solução de Problemas), é uma das ferramentas mais complexas de usar, porém, o seu resultado em ações estatísticas, conceituais, são seguros, sistematizados e eficazes. Utilizando todas as oito etapas como descrito na imagem abaixo, pode-se detectar e eliminar causas de impedimento do crescimento do negócio e planejar estratégias de ações futura (BLOGUNIVERSOEAD, 2021).

Figura 2 –

Fonte: Periard (2011).

O Ciclo PDCA é uma ferramenta de qualidade que facilita a tomada de decisões visando garantir o alcance das metas necessárias à sobrevivência dos estabelecimentos e, embora simples, representa um avanço sem limite para o planejamento eficaz (ALVES; FILHO, 2022).

Figura 3 –

Fonte: Periard (2011).

É um método de quatro passos que mais se aplica hoje por conta da sua simplicidade de uso. Sua sigla vem do inglês e significa: Planejar, Executar, Agir e Checar. Ferramenta de uso continuo em uma empresa, para que faca e refaça, cheque e recheque o método e resultado a ser obtido (MENTORAUTO, 2021)

Um dos pontos marcantes da abordagem de processo é o da implementação do ciclo de Deming ou da metodologia conhecida como PDCA, ela ajuda na elaboração, execução, acompanhamento e melhoria de um projeto, se apoiando em quatro pilares básicos, (do inglês Plan, Do, Checke Act).

> - Planejar (Plan): prever as atividades (processos) necessárias para o atendimento das necessidades dos clientes, e que “transformam” elementos “de entrada” em “elementos de saída”.
> - Executar (Do): executar as atividades (processos) planejadas.
> - Controlar (Check): medir e controlar os processos e seus resultados quanto ao atendimento às exigências feitas pelos clientes e analisar os resultados.
> - Agir (Act): levar adiante as ações que permitam uma melhoria permanente do desempenho dos processos (PERIARD, 2011).

A melhoria contínua incentivada pelo PDCA pode dar à empresa vantagens de competitividade, crescimento e desenvolvimento positivo sobre os concorrentes. O aumento da produtividade e eficiência devido ao uso do ciclo PDCA possibilita o aumento em médio e longo prazo a lucratividade do seu negócio e a satisfação do cliente.

O método 5W1H é uma documentação que ajuda a organizar e identificar ações e as responsabilidades de quem irá executar, através de um questionamento, capaz de orientar as diversas ações que deverão ser implementada. Deve ser estruturado para permitir uma rápida identificação dos elementos necessários à implantação do projeto (ALVES; FILHO, 2022).

O 5W1H é, nada menos, que um “checklist” administrativo que te guia, através de algumas perguntas específicas, para a melhor decisão e organização do trabalho, atuando, portanto, em cima de responsabilidades, prazos e atividades. O plano de ação 5W1H permite considerar todas as tarefas a serem executadas ou selecionadas de forma cuidadosa e objetiva, assegurando sua implementação de forma organizada (ALVES; FILHO, 2022). Cada ação deve ser especificada levando-se em consideração os seguintes itens:

Tabela 1 – Programa 5W1H

	5W1H
What?	O que será feito?
When?	Quando será feito?
Where?	Onde será feito?
Why?	Por que será feito?
Who?	Quem o fará?
How?	Como será feito?

Fonte:

Um esquema de perguntas rápidas e específicas como essas ajudam a nortear o trabalho a ser realizado pelo colaborador, possibilitando-o trabalhar com mais segurança, para que as ações passem a ser executadas. conforme o exemplo da Figura 3.

Figura 4 – Plano de ações da obra em estudo.

Fonte: - SIMEP 2017 - ISSN: 2318-9258

O plano de ações possibilita traçar metas visíveis, mensuráveis e objetivas, possibilita a divisão do tralho para que a equipe esteja mais focada em seu trabalho e no final, cada um tendo realizado a sua tarefa, juntos possam chegar ao resultado final esperado do projeto.

O diagrama de Ishikawa ou diagrama de causa e efeito ou ainda diagrama espinha de peixe tem como finalidade explorar e indicar todas as causas possíveis de uma condição ou um problema específico. Esta ferramenta permite que a equipe entenda e visualize através de um gráfico, as muitas causas que contribuem para o efeito final (LIMA, 2016, p 5).

De acordo com a figura 4, a ferramenta reflete um esquema que permite a visualização do efeito estudado e suas principais causas, através do mapeamento de fatores negativos que afetam um problema ou resultado desejado (LIMA, 2016).

Figura 5 – Diagrama de Ishikawa

Fonte: Elaborado pelo o autor

Segundo Gupta e Kumar (2014), o diagrama também é largamente utilizado para analisar informações obtidas de uma sessão de Brainstorming. ‘‘O diagrama amplia a visão do negócio e facilita a análise do ambiente, dessa forma, facilita a proposição de melhorias’’ (LIMA, 2016).

O Brainstorming significa tempestade de ideias sendo um termo cunhado por Alex Osborn, considerado o criador brainstorming, em 1953. Pode-se dizer que utilizando essa técnica, espera-se coletar o maior número possível de ideias, propostas, visões e possibilidades que levem a uma solução eficaz para solucionar problemas (SMITH, 2020).

Tem como princípio básico o julgamento adiado. Assim, contribui para a produção de ideias, o uso da imaginação e a quebra de barreiras mentais. Cada pessoa fala, dando sugestões para resolver um problema, sem que essas sugestões sejam criticadas pelos outros participantes do grupo (BATEMAN e SNELL, 1998; MAXIMIANO, 2000). Significa dizer que nesta fase do processo de resolução do problema apresentado pelo professor, as ideias propostas individualmente por cada integrante não devem sofrer censura dos demais participantes do grupo.

O objetivo principal é produzir um maior número de ideias possíveis sobre um problema particular e necessariamente real. O problema deverá ser simples e, se aplicado a uma questão complexa, esta deverá ser decomposta. Dessa forma, poderá ser aplicado o brainstorming a cada uma das partes. Essa técnica é utilizada para identificar possíveis soluções para problemas e oportunidades em potencial para a melhoria da qualidade.

Folha de verificação são tabelas ou planilhas usadas para facilitar a coleta de dados no formato sistemático para compilação e análise. A utilização dessa ferramenta permite economizar tempo, pois elimina o trabalho de se desenharem

figuras ou escrever números repetitivos, evitando comprometer a análise dos dados. A ferramenta serve para a observação de elementos, permitindo uma visualização da existência dos diversos fatores envolvidos e seus padrões de comportamento (WERKEMA, 1995).

Para Werkema (2006), os principais objetivos de se utilizar a folha de verificação são: Facilitar o trabalho de quem realiza a coleta de dados, organizar os dados durante a coleta, evitando que haja a necessidade de se organizar os dados posteriormente, padronizar os dados que serão coletados, independente de quem realiza a coleta.

Passos para fazer a folha de verificação: Passo 1- Escolher um tipo de folha de verificação que permite um fácil preenchimento, organizar conforme a necessidade da organização ou setor, no qual será feita a coleta de dados. Passo 2- Definir a quantidade de informações irá conter no problema/falhas ou ocorrência e o tamanho da amostra dos dados; Passo 3- Decidir o local ou setor onde será a coleta de dados; Passo 4- Determinar a frequência com que serão coletados os dados, pode ser diário, semanal ou mensal. Serve para verificar a ocorrência durante um determinado período. Passo 5- Definir quem deverá coletar os dados, poderá ser o gestor do setor que está sendo coletado os dados ou supervisor direto do setor operacional; Passo 6- Aplicar a folha de verificação atingir a coleta dentro do planejado (LIMA, 2016).

O seis sigma é um método gerencial planejado, com foco nos resultados de qualidade e financeiros. Ele visa promover mudanças pontuais nas empresas, buscando a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços ofertados a um custo muito menor (VARREIRA, 2020).

O objetivo principal é incentivar o foco no que é importante para os clientes e em como alcançar o mesmo. Desse modo, a razão de existência dessa ferramenta é a satisfação total dos consumidores.

Benefícios do Six Sigma:

- redução dos custos organizacionais;
- prospecção e fidelização de clientes;
- cancelamento de atividades que não agreguem valor à empresa;
- maior envolvimento entre equipes;
- aumento significativo da produtividade e qualidade de produtos e serviços;
- mudança da cultura organizacional;
- diminuição da variação dos processos (LIMA, 2016).

A utilização dessas ferramentas de gestão da qualidade auxilia no processo de formação e desenvolvimento da empresa. Existem várias combinações entre eles que podem ser usadas dependendo de suas necessidades. Isso leva a um resultado mais positivo e preciso dos processos da empresa.

3 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de caso. Conforme Souza, Silva e Carvalho (2010) este tipo de estudo tem como método proporcionar a síntese de conhecimento e incorporação da aplicabilidade de estudos significativos na prática, permitindo inclusão de estudos experimentais e não experimentais para compreensão completa de um fenômeno analisado.

A parte pratica da pesquisa foi realizada em uma empresa do ramo da construção civil, da cidade de Teresina (PI), aqui denominada ficticiamente como Empresa Z. Trata-se de uma empresa com atuação na área de construção civil, assessoria em obras, engenharia de manutenção, incorporação imobiliária e aluguel de máquinas.

Foi aplicado um questionário ao engenheiro da empresa a fim de entender como funciona toda a parte de atendimento, desempenho do trabalho entre da empresa como um todo.

A parte teórica da pesquisa buscou-se publicações nas bases de dados Scielo, Google acadêmico incluindo artigos científicos, teses e dissertações, disponíveis na internet, utilizados para a construção de uma contextualização da problemática e das possibilidades presentes na literatura.

Para a seleção dos estudos foram priorizados os artigos publicados a partir do ano de 2008 ate o intervalo de 2023, priorizando sempre as publicações mais recentes, dessa forma, foram selecionados dez artigos todos em língua portuguesa. Para a seleção dos artigos encontrados foi priorizado a fidelidade ao tema proposto,

para os critérios de inclusão as publicações mais recentes, foram incluídos artigos originais, de língua inglesa, espanhola ou portuguesa. Os artigos excluídos não se enquadraram no tema propostos, e não possuía versão online completa disponível.

Após o levantamento bibliográfico com referências pertinentes ao objetivo deste estudo, se realizou uma pesquisa qualitativa para compreender a relevância da qualidade do produto a partir da importância de ter um sistema de qualidade.

A pesquisa qualitativa teve o objetivo de coletar dados relevantes, no que se refere a aplicação da qualidade e melhorias. Foi elaborada uma entrevista em que os entrevistados classificaram o nível de importância de cada item em relação à certificação da qualidade e os benefícios que a mesma pode oferecer para a empresa.

Com os resultados obtidos da entrevista foi realizada uma análise de propostas para que compreenda o quão determinante é a questão da qualificação de uma gestão qualidade e a vantagem que a mesma irá trazer.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo em questão realizou-se na empresa do ramo da construção civil, da cidade de Teresina (PI), aqui denominada ficticiamente como Empresa Z. Trata-se de uma empresa com atuação na área de construção civil, assessoria em obras, engenharia de manutenção, incorporação imobiliária e aluguel de máquinas.

Sua fundação consta data de 2017 quando realizou sua primeira obra como construtora. A sede administrativa se encontra na cidade de Altos-PI de onde a empresa gerencia toda sua área de atuação, que atualmente se concentra nesta mesma localidade e na cidade de Teresina-PI.

A empresa atende a faixa de mercado que engloba os setores residencial, industrial e comercial, com maior destaque do setor residencial que caracteriza as suas principais obras, como é o caso de uma residência no condomínio Alphaville Teresina, obra essa de alto padrão de qualidade.

Atualmente a empresa dispõe de 18 funcionários, distribuídos nas diversas funções que a empresa necessita, sócio administrador, vice sócia administradora que também é arquiteta, engenheiros, mestre de obras, pedreiros, ajudantes de pedreiros. O prazo de entrega e validade do contrato é realizado pelo dono da empresa e contratante do serviço.

A empresa se dispõe a tratar a qualidade como prioridade, pois prima que as empresas que assim fazem, mostram-se mais aptas para ir além de suas entregas, empenhando-se em obter os recursos necessários para gerir a qualidade, incluindo treinamentos constantes de suas equipes. O alto padrão de qualidade aumenta a confiança e torna a empresa de Life Science referência no mercado.

Foi realizado um questionário para o engenheiro da empresa Z, que voluntariamente respondeu nossas perguntas. Foi aplicada apenas dez perguntas, entre elas estavam perguntas abertas e fechadas para entender como funciona a empresa e a aplicação das ferramentas de gestão de qualidade.

A primeira pergunta estava relacionada ao nome da empresa, tempo de atuação e quadro de funcionários. No tangente a essa pergunta, o engenheiro respondeu que possui sede em Altos/Pi, com fluxo maior de trabalho na filial de Teresina/Pi, a mesma atua desde de 2017, com quadro 18 de funcionários

A segunda pergunta foi relacionada as ferramentas que são utilizadas na empresa a fim de buscar a excelência em desenvolvimento, cujas ferramentas

aplicadas são: o PDCA que segundo ele, o sucesso na aplicabilidade não é muito satisfatório, por conta da dificuldade e da complexidade que se encontra no quadro de colaboradores, a folha de verificação e o 5S, que a aplicação dessas duas ferramentas é mais constante e com resultados mais satisfatórios.

Segundo o engenheiro, poucas empresas em Teresina possuem sucesso na aplicação das ferramentas e poucas possuem as certificações, pela dificuldade de consegui-las e manter o ciclo de aplicação nas rotinas.

A terceira pergunta esta voltada ao que a gestão busca para a melhoria da empresa nos próximos anos. A resposta foi a busca da aplicação de todas as ferramentas com excelência na empresa, aumento do quadro de funcionários em quantidade e qualificação, a busca da satisfação do cliente em reformas, designs oferecidos, vantagens sobre a concorrência, fortalecimento da empresa em todas as esferas.

A empresa pesquisada ainda não possui o selo SGQ, nem a certificação ISSO 9001, pois alega que para que isso ocorra, é necessário o apoio e a dedicação de toda a equipe, mas que estão trabalhando para conseguir esta certificação o mais rápido possível.

Nesta pesquisa, foi percebido de acordo com o engenheiro que respondeu o questionário, que a empresa apresenta desafios desde o projeto a entrega. No entanto, a resistência a mudança da complexibilidade dos processos de gestão, envolvimento da equipe e desenvolvimento de métodos de qualidade. As dificuldades mais encontradas foram as seguintes :

- Realizar a gestão de pessoas;
- Fazer o planejamento de obras;
- Organizar a gestão da Cadeia de Suprimentos;
- falta de indicadores para tomada de decisão;
- problemas nos processos, para reduzir custos e desperdícios;
- Falta de pronto atendimento aos potenciais clientes;
- Falta de estrutura para atender à demanda específica e crescente;
- Falta de mão de obra capacitada e de gerenciamento adequado para assegurar resultados efetivos.

Porém, mesmo mediante essas dificuldades listadas acima, a empresa procura entregar sempre o melhor serviço a fim de proporcionar uma completa

satisfação do cliente e com isso, também gerar uma experiência de crescimento e fortalecimento do seu nome.

A ultima pergunta feita a empresa foi a respeito do nível de qualidade que a sua empresa oferece ao seu cliente. O mesmo respondeu que na visão da empresa é adequação e conformidade que a própria norma e os clientes estabelecem em outras palavras, a qualidade é o nível de perfeição de um processo, produto ou serviço entregue pela sua empresa.

4.1 Proposta de possíveis ações para melhorias no processo de qualidade da empresa

Mediante a aplicação do questionário, foi percebido que a empresa já tem mentalidade de gigante, com planos grandiosos, porem ainda apresenta algumas dificuldades, faz-se necessário algumas considerações, Como ação para melhorar o processo de qualidade da empresa, seguem algumas sugestões:

- Realizar um estudo a fim de verificar a real possibilidade da implantação de um sistema de gestão da qualidade e/ou a inserção no PBQP-H;
- Investir no treinamento e na capacitação dos colaboradores, concedendo os subsídios para a prestação de serviços de maior qualidade e para um maior entendimento quanto aos procedimentos adotados pela empresa;
- Planejar o aumento da produtividade por meio da redução das atividades que não agregam valor ao produto. Identificar, localizar e eliminar perdas e desperdícios de materiais e de tempo.
- Consolidar a padronização e abolir a improvisação, visando mitigar o desperdício não apenas do material não utilizado, mas também de retrabalhos, reprogramações, falta de qualidade dos materiais fornecidos, horas improdutivas, paradas por falta ou recebimento de materiais e excesso de estoque.
- Promover a modernização tecnológica a partir das iniciativas simples, inclusive elaborando o projeto logístico do canteiro de obra, contribuindo com as atividades de deslocamento e movimentação de materiais e mão-de-obra.

- Assegurar aos colaboradores boas condições de trabalho, provendo ferramentas e equipamentos que ofereçam segurança. Oferecer um salário compatível com a função exercida por cada colaborador, participação dos lucros da empresa e prêmios quando do alcance da meta planejada, como forma de diminuir a rotatividade e aumentar o comprometimento da equipe.
- Aplicar melhor e na integra as ferramentas de gestão de qualidade como um todo para melhorar o desempenho e desenvolvimento da própria gestão, dos colaboradores e da empresa como um todo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A preocupação com a qualidade em um serviço é de fundamental importância para o bom andamento de qualquer negocio e/ou empresa. Nas empresas de construção civil não é diferente, uma vez que a responsabilidade de desenvolver um projeto de construção requer muita habilidade, coragem, conhecimento e coragem.

Uma série de fatores são necessários para que haja o bom andamento da empresa, dentre eles está a capacitação do gestor, treinamento dos colaboradores e segurança no desenvolvimento da atividade para a cativação e fidelização do cliente, uma vez que este busca a seguridade.

É importante manter as empresas engajadas. Sabe-se que essas ferramentas exigem um entendimento mais profundo de cada processo existente. Essas ferramentas podem ser utilizadas em diferentes departamentos, mas a implantação do método exige maior proximidade e maior troca de conhecimento entre as equipes. Esta participação ajuda a aumentar a elevar o compartilhamento de conhecimento e de experiências.

Além dos benefícios apresentados, devemos enfatizar que essas ferramentas consolidam resultados. Todas as empresas precisam conquistar e manter as metas sempre ativas. As empresas precisam consolidar os resultados e manter o ritmo com baixo índice de defeitos como parte da cultura organizacional. A empresa deve formar nos resultados e, ao mesmo tempo, elevar a excelência de qualidade da empresa, da marca, dos produtos e serviços.

É fundamental estudar os pontos fortes e fracos e sempre consolidar ou melhorar cada ponto de atuação. Prevenir erros e otimizar processos ajuda a criar melhores benefícios para a empresa com a conquista de mais lucros e aceitação no mercado.

A empresa que procura aplicar a norma ISO acaba gastando menos e consequentemente poupando mais, é mais organizada pelo fato de agregar a aplicação do sistema de certificações e ferramentas adequadas ao bom desempenho de sua empresa, expande mais no mercado pela visibilidade de novos mercados.

A empresa pesquisada pôde mostrar que precisa melhorar em alguns aspectos para que se torne melhor no que se propõe a fazer, ações como o

investimento educacional do colaborador, o desenvolvimento de praticas de dialogo entre líder, gestor e colaboradores, haver planejamento estratégico, trabalho em equipe, acompanhar a modernização tecnológica e preservar a segurança do trabalhador são requisitos que precisam ser desenvolvidos para que a empresa Z situada em Teresina, seja uma referencia nos seus serviços.

REFERÊNCIAS

AEDB - **Gestão da Qualidade.** Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/27224305.pdf > Acesso em (26/06/2023).

ALVES, V; FILHO, W G F. Gestão da qualidade na construção civil vantagens e benefícios. 2021.

DIOGENES, A G; CAMPOS, A M R; SOUSA, D S V; PAIVA, M P. Gestão da Qualidade na Construção Civil: Estudo de caso em Fortaleza/Ce. **Anais do V Simpósio de Engenharia de Produção** - SIMEP 2017.

FARIA, C T. **Gestão da Qualidade na Construção Civil.** Porto Alegre: NORIE, 2008.

FORNARI JR., C. C. M**.** Aplicação da ferramenta da qualidade (diagrama de Ishikawa) e do PDCA no desenvolvimento de pesquisa para a reutilização dos resíduos sólidos de coco verde. **Revista INGEPRO**, v. 02, n. 09, p. 104-112, 2010.

IS0 9001. (2015). **Sistemas de Gestão de Qualidades** – Requisitos. Acesso em 22 maio, em- abnt.org.br/paginampe/biblioteca/files/upload/anexos/pdf/4e5c631457d8cfcf03424e94691936 e3.pdf.

ISO 9000. (2015). **Quality management systems.** Acesso em 22 maio, em https://www.iso.org/standard/45481.html

MENTORAUTO - Figura 3 - **Método PDCA:** Gestão da Qualidade. Disponível em: https://www.mentorauto.com.br/artigo/ciclo-pdca > Acesso em (09/01/2023).

MILANI, A. M. **Qualidade na gestão local de serviços de saúde.** São Paulo: Fundação Petrópolis LTDA, 2020.

QUALYLIFE – Figura 4 – **Método 5S**: Gestão da Qualidade. Disponível em: https://blog.qualylife.com.br/6-motivos-para-implementar-o-programa-5s/ > Acesso em (09/01/2023).

SILVA, Rosana C. Ferreira. **Gestão Estratégica das Organizações:** Guia de estudo 03. Belo Horizonte: Prominas, 2020.

SOUSA, R. RODRIGUES, S T. **Qualidade na aquisição de materiais e execução de obra.** São Paulo: Pini, 2015.

RESEARCHGATE. **Gestão da Qualidade.** Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Everton-Dias4/publication/327086302_Gestao_pela_Qualidade_- _Volume_3/links/5ba535e492851ca9ed1c6f8a/Gestao-pela-Qualidade-Volume-3.pdf > Acesso em (23/09/2021). AEDB - Gestão da Qualidade. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/27224305.pdf > Acesso em (09/01/2023).

ANEXOS

ANEXO 01 – QUESTIONÁRIO 01

Pesquisa com engenheiro civil da empresa estudada:
Considere: SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9000 e/ Ferramentas da SGQ).

1. Qual o tempo que a empresa encontra-se em atividade no mercado?
   ( ) Menos de 5 anos ( ) Entre 10 e 20 anos
   ( ) Entre 6 e 10 anos ( ) Mais de 20 anos

2. A empresa possui o SGQ?
   ( ) SIM ( ) NÃO

3. Qual é a dificuldade de implantar o Sistema de Gestão da Qualidade na empresa?
   ( ) Falta de comprometimento de toda a organização
   ( ) Resistencia dos colaboradores
   ( ) Custos na implantação
   ( ) Dificuldade da disseminação da cultura da qualidade
   ( ) Problemas com a consultoria

4. Possui a Certificação ISO 9001? Ou outra Certificação?
   ( ) SIM ( ) NÃO

5. A empresa aplica alguma ferramenta do SGQ ? Caso positivo, qual ?
   ( ) SIM ( ) NÃO

6. A empresa pode ser beneficiada com a implementação do SGQ?
   ( ) SIM ( ) NÃO

7. A empresa tem dificuldade para aplicar as ferramentas do SGQ?
   ( ) SIM ( ) NÃO

8. Marque os benefícios esperados com a implementação do SGQ?

( ) Eficiência interna/ redução de custos

( ) Satisfação do cliente

( ) Maior competividade no mercado

( ) Padronização/melhoria dos processos

9. Pode haver alguma desvantagem na implementação?

( ) SIM ( ) NÃO

10. O que é qualidade para a sua empresa?