

IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2008 EM EMPRESAS DA CONSTRUÇÃO CIVIL ¹

Mariana Batistti²

Cleusa Teresinha Anschau; Marivane Menuncin Viêra; Fabiano Faller³

RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo conhecer a importância que a implantação e a certificação no sistema de gestão da qualidade (SGQ) ISO 9001:2008 trazem para as empresas da construção civil, tendo em vista as necessidades do mercado. Para tanto, foi aplicado questionário em empresas da construção civil de Chapecó, com o intuito de levantar dados. Com a realização do questionário, foi possível observar a necessidade que existe na implantação de um SGQ ISO 9001:2008 em construtoras, bem como as vantagens que a implantação do SGQ trás para essas empresas, não só no produto final, mas também nos processos e procedimentos diários, que é o que vai resultar na qualidade do produto final. Nesse sentido, foram comparados os dados e foi possível observar a correlação entre as respostas das empresas. Como resultado da pesquisa foi possível verificar que as empresas conhecem a importância da implantação do SGQ, porém o custo para manter esta certificação, ainda é elevado. Outro resultado obtido que é importante ressaltar é a resistência por parte dos colaboradores às mudanças, o que prejudica bastante a implantação do programa.

Palavras Chave: ISO 9001:2008. SGQ. Implantação.

1 INTRODUÇÃO

Buscando resultados e produtividade, que nos últimos anos empresas da construção civil vêm investindo fortemente em sistemas de gestão da qualidade. De acordo com Carpinetti (2011), mundialmente até dezembro de 2007, segundo documento da ISO (ISO, 2009) eram 951.486 certificados espalhados por 175 países, com um crescimento de 6% em relação a 2006.

Estas estatísticas confirmam que mundialmente as empresas demonstram a importância assumida pelo certificado em diversos ramos de atividade, comprovando que a qualidade em produtos, serviços e demais bens de consumo, tornou-se um critério qualificador, ou seja, o cliente está procurando empresas que têm certificações de qualidade

¹ Pesquisa desenvolvida pelo projeto de pesquisa da Bolsa ART. 171. 2014/2 a 2016/1

² Acadêmica do curso de Engenharia Civil. UCEFF Chapecó. batisttimariana@gmail.com

³ Orientador do projeto de pesquisa: Me. Cleusa Teresinha Anschau. Docente da graduação e pós graduação da UCEFF. E-mail: cleusaanschau@uceff.edu.br.

de processos (como por exemplo o ISO 9001:2008), pois, garantem qualidade maior no produto final, comparado a empresas que não possuem certificação.

Mas afinal, por que gerenciar a qualidade se tornou algo tão importante e vital pelas empresas. Uma pela alta competitividade do mercado da construção civil, e outra, para reduzir perdas, os quais são custos adicionais e que muitos casos deixam o produto final com valor elevado. Neste prisma, a gestão da qualidade é vista como um fator decisivo para manter empresas no mercado competitivo, onde a empresa busca constantemente atingir dois objetivos principais: conquistar mercado com a qualidade dos seus produtos (ou) serviços e reduzir desperdícios.

A construção civil é um setor importante na economia brasileira, tendo em vista o constante crescimento e a escassez da mão de obra o ramo passa por um desafio perante a crise que se instalou no país nos últimos anos. Fruto desse desenvolvimento, grande demanda por atividades do setor tem trazido desafios para o ramo que luta para se adaptar às grandes exigências do mercado.

Aliado a esse cenário que surge a busca pela qualidade do produto que é cada vez mais concorrido por empresas do setor. Para conseguir essa qualidade diferenciada nos produtos que muitas vezes empresas optam por certificações em Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ).

Diante do exposto questiona-se: **Qual a importância da implantação do sistema de gestão da qualidade ISO 9001:2008 em empresas da construção civil ?** Nesse sentido, o objetivo dessa pesquisa é abordar as diretrizes gerais contidas na Norma ABNT NBR ISO 9001:2008 como forma de análise para a implantação de um sistema de qualidade em empresas da construção civil, identificando sua importância, eficácia e eficiência na empresa.

Assim, essa pesquisa se justifica, pois com a estabilização econômica e o aumento da competitividade gerada pela globalização, tornou-se visível um problema que se escondia até então: a falta de qualidade e produtividade na construção civil. Em vista desses problemas, cresce, cada vez mais, a exigência por produtos e serviços com qualidade, obrigando as empresas a buscarem novas técnicas para se adaptarem a essas modificações e buscarem soluções para as exigências do mercado que se torna cada vez mais competitivo. Dessa forma, observa-se a grande preocupação das empresas da indústria da Construção Civil com esses problemas, pois desempenha um importante papel estratégico para o crescimento e

desenvolvimento econômico do país, além de gerar um grande número de empregos, sejam eles diretos ou indiretos. Contudo, o conceito de satisfação dos clientes foi mudando no transcorrer dos anos, hoje o cliente tem mais informação sobre materiais e formas de edificar, além de exigir uma boa qualidade aliada a um preço justo. Essa busca por satisfação dos clientes culmina muitas vezes na implantação de técnicas e procedimentos competitivos como é o caso da ISO 9001:2008.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As exigências atuais de mercado em relação à qualidade de serviço e/ou produto vêm forçando as empresas a absorverem sistemas complexos que visam o aperfeiçoamento das técnicas e operações de forma a garantir uma qualidade melhor dos produtos e serviços prestados.

Diante disso, surgiram nas últimas décadas diversas normas que visam à padronização de todo escopo organizacional buscando nivelar o mercado interno e externo. Em relação à qualidade temos a norma ABNT ISO 9001:2008 que visa atingir um alto nível de qualidade e produtividade.

2.1 SIGNIFICADO DE QUALIDADE

O conceito de qualidade é bastante antigo. Segundo Lacombe (2003), na época da produção artesanal já havia diferença entre os produtos com baixa e alta qualidade. Já na era industrial, o controle de qualidade começou a ser feito no produto acabado e posteriormente no processo produtivo. A qualidade adquiriu importância depois de 1960 com a gestão da qualidade total e já abrange todas as áreas, independente do ramo de atividade, porte da empresa e natureza se pública ou privada.

No que tange o conceito da palavra, segundo Lacombe (2003), qualidade pode ser definida como todas as propriedades ou características de um produto ou serviço relacionados à sua capacidade de satisfazer as necessidades explícitas dos que o utilizam, ou ainda, a totalidade de características de uma instituição que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades do usuário.

“A palavra qualidade indica uma das principais medidas de desempenho das organizações e faz parte do dia a dia do vocabulário dos administradores” (MAXIMIANO, 2015, p. 76). Ainda, segundo o autor, não existem organizações que trabalhem sem nenhuma metodologia ou conceito de qualidade para seu produto ou serviço. Apesar de haver vários significados para a palavra qualidade, ela fica mais bem referenciada quando assume os seguintes conceitos: excelência, especificações, conformidade e adequação ao uso.

2.1.1 Excelência e Especificações

“O melhor que se pode fazer. O padrão mais elevado de desempenho em qualquer campo de atuação” (MAXIMIANO, 2015, p. 76).

Segundo o mesmo autor, excelência é um nível que distingue pela superioridade um produto ou serviço, pessoa, objeto, etc. de seu semelhante. O ideal de excelência está resumido no princípio de fazer bem feito na primeira vez.

A definição de qualidade em termos de especificação é uma dos desafios de todos os engenheiros, pois trata de um conjunto de características de um produto ou serviço. Essas características são chamadas de especificações, que descrevem o produto ou serviço em termos de sua utilidade, desempenho perante normas técnicas ou atributos. (MAXIMIANO, 2015).

2.1.2 Conformidade e Adequação ao uso

Qualidade de conformidade ou qualidade real trata do que realmente é fornecido aos usuários e esta, pode estar próxima ou distante da qualidade planejada (especificações).

“Um produto ou serviço tem qualidade de aceitação quando está de acordo com as especificações planejadas” (MAXIMIANO, 2015, p. 78).

De acordo com o mesmo autor, quando um produto ou serviço não está de acordo com as especificações, significa que falta qualidade para este. Já um produto ou serviço que atende as especificações planejadas, está em conformidade ou regularidade.

Segundo Maximiano (2015), adequação ao uso engloba as definições de excelência, especificações e conformidade e tem dois significados específicos que são a qualidade de projeto e ausência de defeitos.

A qualidade de projeto compreende as características do produto que atendem às necessidades ou interesses do cliente. Quanto mais o produto for capaz de cumprir a finalidade para a qual o cliente pretende utilizá-lo, mais elevada (ou adequada) é a qualidade do projeto. (MAXIMIANO, 2015, p. 78).

Já, a ausência de deficiências compreende as falhas do cumprimento das especificações, ou seja, quanto maior é o número de deficiências, menor é a qualidade do produto ou serviço. (MAXIMIANO, 2015).

2.2 NORMAS ISO

A – *International Organization for Standardization* (ISO) ou (Organização Internacional da Padronização) é uma organização internacional privada, que foi criada em 1947 e tem sua sede em Genebra na Suíça. A sigla ISO deriva do termo ISOS que vem do grego e significa igual, o que vem de encontro com o ideal da organização que é padronização.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), membro fundador da ISO, é uma organização brasileira normalizadora. Segundo Maximiano (2015) a família de normas ISO 9000 representa um consenso internacional a respeito de boas práticas de administração da qualidade, o que não garante a qualidade do produto final.

Lacombe (2003) explica que o ISO 9000 é uma certificação fornecida pelo (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO) que é o órgão credenciado pela ISO para conferir a certificação às empresas.

Para Lacombe (2003) a família de normas ISO compreende a ISO 8402 (Gestão da qualidade e garantia da qualidade), a ISO 9000 (Normas sobre gestão e garantia da qualidade), a ISO 9001 (Sistema da qualidade: modelo para garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, fabricação, montagem e assistência técnica), a ISO 9002 (Sistema da qualidade: modelo para garantia da qualidade em produção e instalação e serviços associados), a ISO 9003 (Sistema de qualidade: modelo para garantia da qualidade em teste e inspeções finais) e a ISO 9004 (Princípios de gestão e sistemas da qualidade: diretrizes).

As normas ISO são extremamente importantes para o sistema de gestão das empresas, pois, seguem padrões internacionais iguais em vários países (LACOMBE, 2003).

2.3 OBJETIVOS DAS EMPRESAS

Segundo Marshall Junior (2004, *et al*, p. 28) a maior diferença entre o processo de gestão da qualidade do século XX e a dos dias de hoje é que a atual está mais relacionada com à satisfação e com os requisitos do cliente. Sendo este o principal objetivo das empresas na atualidade, no que tange processo de gestão da qualidade, faz-se importante traçar uma estratégia para captação desta demanda.

Cientes que buscam a realização do sonho da casa própria, ou simplesmente investidores que buscam oportunidades na compra de imóveis. Este é o público alvo de toda indústria de construção. De fato, a competitividade no ramo da construção civil está cada vez maior. Atingir a expectativa do cliente e conquistar o mercado de trabalho é fundamental e além de tudo é fator decisivo no processo de vendas.

A conquista do mercado diz respeito ao atendimento a requisitos do cliente, entender a necessidade e expectativas que o cliente busca em um determinado produto/bem de consumo. Para conquistar o cliente ainda vale o bom atendimento, preço justo, entrega no prazo, prazo de pagamento estendido e que se encaixe na necessidade do cliente, entre outros.

Outro objetivo das empresas na atualidade, quando da certificação ISO 9001:2008 é a conquista de novos negócios e imagem perante o mercado. De acordo com Furniel (2013) a certificação na norma NBR ISO 9001:2008 traz para a empresa uma imagem que reflete a melhoria na gestão da qualidade, ou seja, qualidade nos processos. Mostra que a empresa está preocupada com a forma como é vista pelos clientes e pelo mercado no geral, e que deseja melhorar continuamente e está aberta a novas oportunidades e parcerias.

Já, para Jordão (2010) a implantação da ISO 9001 oferece, além da possibilidade de ampliar mercados, uma série de vantagens, como por exemplo, o controle da administração e a produtividade, além da redução de custos, retrabalho e melhoria da credibilidade junto a seus clientes.

Desta forma, percebe-se que além de buscar atender aos requisitos, satisfação e fidelização dos clientes, executando um produto ou serviço de qualidade, as empresas

certificadas buscam ainda atrair novos clientes através do uso e da reputação já consolidada do sistema de gestão da ISO 9001:2008, o que por sua vez se torna bom para a empresa, pois o fato dela ser certificada funciona como uma estratégia de marketing agregando ainda mais valor e confiabilidade no seu produto e contribui para a consolidação da marca no mercado.

2.4 VANTAGENS DA IMPLANTAÇÃO DO SGQ

As vantagens da implantação de um SGQ são inúmeras, e elas representam para as empresas não só satisfação do cliente, como possibilidades de negócios que se abrem.

A percepção do cliente muda em relação à empresa construtora quando esta tem um SGQ implantado, pois auxilia na consolidação da marca, o que torna a empresa mais confiável aos olhos do cliente.

Além disso, empresas certificadas ISO têm benefícios quanto à possibilidade de financiamento imobiliário junto a instituições de crédito pelo programa Minha Casa Minha Vida do governo Federal. Outra vantagem da obtenção da certificação ISO é a participação em licitações públicas. Muitos órgãos exigem que empresas que irão participar de licitações públicas sejam certificadas ISO.

Para redução de desperdícios, as empresas buscam treinamentos para colaboradores (integração, avaliações de eficiência e eficácia de treinamentos e de necessidade de treinamento), benefícios acrescidos à folha de pagamento, padronização de procedimentos para realização de atividades ligadas ao produto (criação de instruções e procedimentos padrão de execução de serviços), otimização de almoxarifado (projeto de canteiro no caso da construção civil), seleção de fornecedores (melhoria da qualidade do material auxilia na redução no desperdício), manter uma política de gestão de resíduos e melhor forma de utilização dos materiais para minimizar a geração desses resíduos. A adoção destas e de outras práticas auxiliam muito na redução de desperdícios, em consequência redução de gastos e aumento da lucratividade, além de ajudarem o meio ambiente.

2.5 A IMPORTÂNCIA AMBIENTAL

Para Karpinski et al. (2009) a construção civil, no que tange a sua atividade, têm gerado muito impacto sobre o meio ambiente, em razão do uso constante de recursos naturais, muitos deles não renováveis, extração de jazidas, consumo de energia, combustíveis não renováveis e pela grande geração de resíduos, não só na produção de novos produtos e materiais, como do descarte dos mesmos. Estes resíduos ganham relevância, pois estão se acumulando, em sua maioria, em terrenos não utilizados, de forma ilegal impactando no meio ambiente, fauna e flora, além de poluir fontes de água e causar transtornos e inundações quando chuvas intensas são registradas na zona urbana.

Tendo em vista este problema ambiental da geração de resíduos, fica evidente também a importância da implantação do SGQ para além de gerenciar os processos, gerenciar os resíduos gerados pela construção civil e gerenciar melhores formas de utilização dos materiais para que não sejam gerados resíduos em quantidade maior que o necessário.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p.83) “[...] método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo [...]”.

Tartuce (2006) aponta que a metodologia científica trata de método e ciência. Método (do grego *methodos*; *met'hodos* significa literalmente o caminho para chegar a um fim), ou seja, a metodologia busca estudar os métodos, neste caso, serão abordados abaixo os métodos utilizados para este artigo.

O método científico utilizado para o desenvolvimento deste artigo é o método indutivo, que busca através de citações e experiência de autores a explicação do tema em questão.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 86), “Indução é um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas”.

Quanto ao nível de pesquisa, esta se caracteriza como exploratória, pois tem o objetivo de proporcionar maior familiaridade com o problema, com o intuito de torná-lo mais claro ou de construir hipóteses (GIL, 2008).

“Na pesquisa exploratória não se trabalha com a relação entre variáveis, mas com o levantamento da presença das variáveis e da sua caracterização quantitativa ou qualitativa” (KOCHE 2013, p. 126).

Classifica-se também como descritiva, que segundo Figueiredo (2014, p. 39) “[...] tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis”.

No que tange o delineamento de pesquisa, este artigo caracteriza-se como estudo de campo, que, por sua vez, se assemelha ao levantamento, porém com mais flexibilidade e profundidade utilizando como instrumento para coleta de dados entrevistas ou questionários, mas principalmente observação (GIL, 2010). No que tange a coleta de dados para a pesquisa, foram utilizados questionários e entrevistas.

Segundo Marconi e Lakatos (2003) a entrevista consiste no encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de um determinado assunto, mediante diálogo entre as partes. Este método é bastante utilizado para investigação e coleta de dados ou para auxiliar no diagnóstico de um tratamento ou problema de cunho social. Segundo o mesmo autor, a entrevista é um instrumento importante em diversos campos de ciência social ou de outros setores de atividades como psicologia social, da política, jornalismo, etc.

A área de estudo para este artigo foi à cidade de Chapecó, onde estão inseridas as construtoras utilizadas como motivo da pesquisa. Já a população para o mesmo, foram as construtoras que tem ou estão implantando o SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) ISO 9001:2008.

Amostra, segundo Parente (2005, apud Figueiredo 2014, p. 42), “[...] é a porção de uma população pré-definida”.

Já população segundo o mesmo autor, “[...] são todos os membros de um grupo definido de pessoas ou itens”. Esta pesquisa se caracteriza no que tange o método científico, como qualitativa, pois de fato busca o aprofundamento do tema em questão.

Segundo Gil (2008) a análise de conteúdo pode ser qualitativa ou quantitativa. Na análise quantitativa, leva-se em consideração quantidades de casos ou ocorrências de um fato em determinada região ou população.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O Sindicato da Indústria da Construção e Artefatos de Concreto Armado do Oeste (SINDUSCON) divulgou em 2016 o balanço das construtoras associadas no município de Chapecó e grande oeste catarinense, totalizando 66 construtoras e incorporadoras. Dentre elas 60 estão situadas em Chapecó.

Vale lembrar que este número é ainda maior se levarmos em consideração que nem todas as construtoras e incorporadoras ativas na região, são associadas ao sindicato de classe. Ainda se tratando de números, se pararmos para pensar, chegamos a uma pequena parcela de empresas que possuem um sistema de gestão implantado ou até mesmo um programa de qualidade ISO.

Isso se deve a diversos fatores, como por exemplo, ao desempenho econômico, a visão de mercado do empreendedor, a atual conjuntura econômica e política do país, a recessão de crédito imobiliário imposta ao setor, etc.

Com base nessas informações pode-se visualizar a importância de se ter implantado um sistema de gestão como a ISO 9001:2008 em construtoras e incorporadoras.

Para melhor entendimento e confiabilidade dos dados desta pesquisa, foram realizados questionários com construtoras de Chapecó, o qual se encontra no anexo deste.

4.1 APRESENTAÇÃO DA AMOSTRA

Para conhecimento a cerca do assunto em questão, foram enviados no período de 2015/2 a 2016/1, oito questionários a várias empresas do ramo da construção civil na cidade de Chapecó. Destes oito questionários foi obtido retorno favorável à pesquisa de apenas três, sendo que quem respondeu ao questionário nas organizações foram os coordenadores do setor da qualidade para “B” e “C” e gerente técnica para a empresa “A”.

A fim de preservar as empresas, serão utilizados termos para nomeação como, por exemplo, empresa “A”, empresa “B” e assim sucessivamente.

A empresa “A” localizada na cidade de Chapecó, fundada em 2000, atua há oito anos no mercado da construção civil da região, ofertando produtos com os padrões do programa federal “Minha Casa Minha Vida” através de subsídios da Caixa Econômica Federal. Possui

as certificações ISO 9001:2008 e PBQP-H nível A (Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade no Habitat) e destaca-se por oferecer projetos diferenciados, priorizando a qualidade, prazos de entrega, conforto e economia aos seus clientes.

A empresa “B” está inserida no mercado da construção civil catarinense há dez anos e conta com mais de seiscentos profissionais em canteiro de obras. Iniciou suas atividades com prestação de serviços na construção civil e hoje atua na construção de habitações populares no Sul do Brasil, além de ser representante exclusiva de um sistema construtivo inovador. Esta empresa possui as certificações PBQP-HH e ISO 9001:2008 e destaca-se pela utilização de mão de obra altamente qualificada, pela utilização de tecnologia de ponta e pela supervisão técnica e gerencial de suas obras, o que garante a entrega de seus empreendimentos no prazo e com uma qualidade superior das demais empresas inserida no mercado.

Já, a empresa “C” fundada há 22 anos, atua no mercado oeste catarinense com foco na incorporação e construção de imóveis residenciais e comerciais. Reconhecida pelo rigoroso cumprimento de prazos de entrega de seus empreendimentos a empresa “C” por muitas vezes entregou seus empreendimentos antes do prazo acordado, garantindo assim a satisfação e fidelização de seus clientes. Possui o título de ser a primeira construtora de Chapecó a alcançar a certificação ISO 9001:2008 e por ofertar empreendimentos de médio a alto padrão para o público mais seletivo da região.

4.2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

Foi feita análise dos questionários enviados às empresas acima mencionadas e abaixo segue os resultados obtidos. Para as três empresas foram feitos questionamentos quanto ao sistema de gestão, se as empresas possuíam algum outro tipo de SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) antes da ISO 9001:2008. A empresa “A” respondeu que possuía o PBQP-H antes da ISO 9001:2008. A empresa “B” disse que antes da ISO 9001:2008 possuía seu próprio sistema de gestão. Já a empresa “C” respondeu que antes da ISO 9001:2008 não possuía nenhum sistema de gestão implantado em sua empresa.

Para a pergunta “Antes da implementação do sistema de gestão da qualidade e trabalharem com a norma ISO 9001:2008, a organização já apresentava algum tipo de problemas como: concorrência, ordem, falta de controle nos documentos, registros e obras?”

Se forem outras, de que tipo? E como isto afetava a empresa?” Para esta, a empresa “A” destacou que apresentava problemas como: retrabalho dificuldade na gestão de versões corretas de documentos e projetos. A empresa “B” explicou que as únicas mudanças na implementação da norma e certificação são as auditorias, o custo com elas e o custo emissão de certificados. Ainda apontou que o fato de trabalhar com a norma ISO 9001:2008 não eliminou seus problemas. Já a empresa “C” disse que antes da certificação apresentava problemas como; falta de controle de documentos e controle de obras.

Para a pergunta “Por que acharam importante a certificação com a norma ISO 9001:2008?” foram obtidas as seguintes respostas: empresa “A” respondeu que pela confiabilidade nos resultados, pela redução de desperdícios e pelo diferencial do mercado, empresa “B” explicou que a única importância do certificado é por exigência dos clientes e a empresa “C” respondeu que acha importante a certificação, pois garante um melhor controle dos processos.

Foi feito o questionamento quanto às dificuldades que as empresas tiveram para trabalhar e se adaptar à norma ISO 9001:2008 e ainda, quais foram essas dificuldades. Para esta pergunta as respostas foram respectivamente, “A” “Algumas pessoas são bastante burocráticas, envolvem bastantes documentos e tarefas de controle, porém, fomos ajustando os moldes do SGQ para tornar o mais prático possível”, “B” “Não teve dificuldades” e “C” “Sim, resistência dos colaboradores”.

Para a pergunta “Que benefícios trouxeram trabalhar com um sistema de gestão da qualidade e a norma ABNT NBR ISO 9001?”. Foram obtidas as respostas: para empresa “A” “Comprometimento dos colaboradores em executar corretamente na primeira vez e redução com retrabalho nas obras”. Empresa “B”, “Nenhum. A ISO 9001:2008 se trata de *standart* de sistema de gestão da qualidade genérico. É o “básico do básico” de um sistema de gestão”. Empresa “C”, “Maior organização de documentos, maior controle de obras, etc.”.

Também foi feito questionamento quanto às vantagens e possíveis desvantagens de ter implantado a norma ISO 9001:2008 na organização? As empresas responderam: “A” “Evitar desperdícios, melhorar a credibilidade junto aos clientes”, “B” “As vantagens são apenas comerciais e as desvantagens são os custos com isso” e “C” “Como vantagens foram, a maior organização de documentos e controle de obras, já as desvantagens é a mecanização do processo”.

Quanto às técnicas e ferramentas utilizadas pelas empresas, estas responderam respectivamente “Reuniões, 5W2H, diagrama de Ishikawa, fluxogramas, listas de verificação e gráficos”; “Planejamento estratégico, gerenciamento pelas diretrizes, gestão de projetos, programa de melhoria contínua, 5W2H, 5 Porquês, DMAIC e as que ainda estão em implantação” e “PDCA”.

Para a pergunta “Como descreveria o crescimento da sua empresa nos aspectos econômico e profissional no mercado de Chapecó-SC? Acha que isto foi por causa de ter implantado o SGQ e o ISO 9001?” as empresas responderam: “A” “A implantação do SGQ proporcionou um elevado índice de satisfação aos clientes, devido à qualidade final dos apartamentos. Isso ajudou a construir a credibilidade e reconhecimento da empresa ao segmento em que atua”. “B” “A empresa está voltando a crescer de forma estruturada, sólida e disciplinada. Isso por causa do novo Sistema de Gestão da empresa, não pela ISO9001.” e “C” “Grande parte do sucesso e nome da empresa são referente à qualidade do acabamento, reflexo dos parâmetros da ISO 9001:2008”.

Também foi questionado o plano de meta para a qualidade. As empresas responderam: “A” “Construir imóveis de qualidade, proporcionando satisfação aos clientes, colaboradores e acionistas”, “B” “Não vou revelar nosso plano de forma pública assim, mas posso mencionar a visão da empresa... “Ser a empresa referência em construção rápida e sólida no setor comercial e industrial no sul do país”” e “C” “Estar com todos os serviços implantados e bem definidos, além da colaboração de todos os funcionários”.

Para finalizar foi questionado às empresas “O que a empresa espera alcançar após o completo desenvolvimento do SGQ ISO 9001?” as respostas foram as seguintes: “A” “Continuar melhorando os processos, investindo em tecnologias para obter resultados melhores”, “B” “O que seria o completo desenvolvimento do SGQ ISO 9001?” e “C” “Maior lucratividade”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível observar com a pesquisa, que as empresas investem em certificações para satisfação de seus clientes, para melhorar algum processo que apresenta falhas ou melhorar o

controle e gerenciamento dos processos, mas que o custo para manter essas certificações ainda é muito elevado.

Percebe-se também que a maioria das empresas visualizam as vantagens da implantação da norma ISO 9001:2008 com positividade, e salientam que ainda há pontos a melhorar e colocam algumas dificuldades encontradas, como por exemplo, a resistência dos colaboradores, fator decisivo na qualidade.

Neste sentido podemos afirmar que com esta pesquisa foi possível identificar e conhecer a importância da implantação do SGQ, não só na parte de processos, mas também na parte de qualidade do produto, competitividade financeira e gerenciamento de resíduos. Portanto é possível afirmar que o objetivo geral da pesquisa foi alcançado.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, **NBR –ISO 9001: Sistemas de Gestão da Qualidade**. Rio de Janeiro. 2008.

CARPINETTI, Luiz C. R. **Gestão da Qualidade ISO 9001:2008: princípios e requisitos**/Luiz C. R. Carpinetti, Paulo Augusto Cauchick Miguel, Matheus Cecílio Gerolamo. – 4 ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

FIGUEIREDO, Anelice Maria. **Pesquisa científica e trabalhos acadêmicos: 2. ed. revisada**. Chapecó: Uceff, 2014.

FURNIEL, Igor. **Comportamentos que geram resultados**. 2013. Disponível em: <https://certificacaoiso.com.br>. Acesso em: mar. 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

JORDÃO, Sonia. **Vantagens de se implantar a ISO 9001 em uma empresa**. 2010. Disponível em: <http://www.portaldomarketing.com.br>. Acesso em: fev. 2016

KARPINSKI, Luisete Andreis, *et al.* **Gestão Diferenciada de Resíduos da construção Civil: Uma abordagem ambiental**. Porto Alegre: Edipucrs, 2009.

KOCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 32 ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

LACOMBE, Francisco José Masset; HEILBORN, Gilberto Luiz José. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo, Saraiva, 2003.

MARCONI E LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo, Atlas, 2003.

MARCONI E LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARSHALL JUNIOR, Isnard – **Gestão da qualidade** / Isnard Marshall Junior, Agliberto Alves Cierco, Alexandre Varanda Rocha, Edmarson Bacelar Mota. – 3. Ed. Revista e atualizada – Rio de Janeiro: Editoria FGV, 2004.

Disponível em: www.certificacaoiso.com.br/beneficios-da-iso-9001/ (benefícios da iso 9001 para sua empresa - 8 de abril de 2013/0 comentários/em qualidade /por igor furniel). Acesso em 12/09/2015.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Fundamentos da Administração: introdução à teoria geral e aos processos da administração**. 3. ed. Rio de Janeiro, LTC, 2015.

SINDUSCON. Sindicato da Indústria da Construção Civil/SC. **Empresas Associadas**. Disponível em: <http://www.sindusconchapeco.com.br>. Acesso em: jun. 2016.

TARTUCE, T. J. A. **Métodos de pesquisa**. Fortaleza: UNICE – Ensino Superior, 2006. Apostila.