

AUDITORIA INTERNA EM EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL PAUTADOS NO PROGRAMA BRASILEIRO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DO HABITAT

Matheus Pompelli¹
Cleusa Teresinha Anschau, Me²

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar a importância da realização de uma auditoria interna, como forma de correção dos problemas que possam interferir na análise do resultado para a certificação ISO 9001, em empresas da área de construção civil. Bem como, foram abordados temas relacionados à atividade e normas de qualidade. Assim, os objetivos do trabalho foram alcançados através da aplicação de questionário e análise dos dados, das empresas da construção civil de Chapecó, bem como, levantamento de dados através de visitas in loco. Mediante a pesquisa foi possível identificar a importância de um programa de qualidade dentro das empresas de construção civil na cidade de Chapecó-SC. Neste sentido, observou-se que a auditoria se torna elemento fundamental para busca da qualidade total nas obras. Ou seja, o ramo da construção atendendo as exigências do mercado.

Palavras Chave: Auditoria Interna. Qualidade. Construção Civil

1 INTRODUÇÃO

A construção civil ocupa uma posição de destaque frente à economia brasileira, fazendo com que cada vez mais brasileiros realizem o sonho de comprar a casa própria, com recursos próprios ou com incentivo do governo através do minha casa minha vida (MCMV).

Devido a essa crescente demanda de novas moradias, todas as empresas interessadas em construir para esse público tiveram que se adequar ao Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H), ou a norma ISO 9001:2008, que visam estabelecer parâmetros mínimos de qualidade em obras da construção civil, tornando essas empresas confiáveis perante seus clientes.

¹Trabalho de Conclusão de Curso de Engenharia Civil da UCEFF Faculdades 2015, matheus_pompelli@hotmail.com.

² Orientadora do Trabalho de Conclusão do Curso de Engenharia Civil UCEFF Faculdades, Economista, Especialista em Gestão do Agronegócio e Mestre em Ciências Ambientais pela UNOCHAPECÓ. Docente da graduação e pós-graduação UCEFF Faculdades, Chapecó – cleusaanschau@uceff.edu.br.

Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H), auditoria interna em obras de médio porte na cidade de Chapecó – SC. O tema em questão foi escolhido devido à importância do mesmo para as empresas, principalmente com o mercado imobiliário aquecido e a prospecção de novos clientes.

Demonstrar a importância da aplicação do PBQP-H e da realização de auditorias internas programadas para que a gestão da qualidade nas construtoras locais se torne eficaz.

O objetivo deste trabalho consiste em demonstrar através de resultados, relatórios e outros documentos a real importância da auditoria interna para a obtenção da certificação, comparando os resultados obtidos em auditorias internas com auditorias realizadas pelas empresas certificadoras, credenciadas pela ABNT.

A adesão ao PBQP-H possibilita as empresas a concessão de crédito de instituições públicas – Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil – e instituições privadas. Outro benefício é a possibilidade de construir nos programas do governo federal – Minha Casa Minha Vida – e participar de licitações de qualquer esfera. Para a concessão destes benefícios a implantação e manutenção do programa são obrigatórias.

Neste cenário o município de Chapecó tem grandes empreendimentos, os quais buscam atender e se adequar as novas demandas da construção civil.

Segundo o sindicato da indústria da construção e de artefatos de concreto armado do oeste (SINDUSCON, 2015), considerando-se as empresas de micro, pequeno, médio e grande porte, temos mais de 500 empresas em nosso município e região, que contribuem com mais de 5.000 empregos diretos. Se incluirmos também as empresas que de maneira indireta atuam no setor como prestadores de serviços complementares à atividade da construção civil, estes números são ainda maiores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No cenário da economia mundial globalizada, as empresas devem se ajustar para poder competir no mercado extremamente vulnerável.

A globalização da economia e o crescimento das grandes empresas oferecem ao mercado muitas alternativas de preços e produtos, fazendo com que os consumidores possam escolher os mais convenientes. Por isso as empresas que não despertarem para este fato correm o risco de perderem a participação no mercado que atuam. (SHANK 1993 p.167)

Segundo dados da revista PINI (2014), no Brasil a construção civil representa grande parte da economia, o setor apresentou crescimento expressivo nos últimos anos, registrando aumento de 153% entre 2007 e 2013, se tornando um dos principais ramos da economia.

Entre os fatores que tornam este cenário possível está à representatividade da classe B, aproximadamente 25% da população urbana do país e a renda média mensal de R\$ 3.900.

Visando a manutenção de seus clientes e a busca por novos, as empresas estão investindo em qualificação profissional de seus colaboradores e na padronização de seus processos, sempre em concordância com as normas vigentes, garantindo a qualidade total em suas obras e a certificação esperada. Quem rege o programa no Brasil é o Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil (SIAC).

O SIAC é dividido em quatro níveis, com regimentos específicos de referenciais normativos. Os níveis são “D, C, B, A” sendo o A o nível com maior exigência.

Quadro 1 - Níveis de certificação SIAC e requisitos para obtenção

NIVEL	REQUISITOS	VALIDADE	SEQUENCIA
D	✓ Adesão da empresa ao sistema mediante declaração.	12 meses	Nível B ou A
C	✓ Preparação para o B – Extinto atualmente	-	-
B	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 77% dos requisitos dispostos na norma SIAC. ✓ Contratação de auditoria externa por empresa credenciada pela ABNT. ✓ Auditorias de manutenção anuais. ✓ Possuir 50% dos serviços controlados já executados. ✓ No dia da auditoria estar executando ¼ dos serviços controlados ✓ Possuir ART em nome da empresa que se está certificando. 	36 meses	Nível A
A	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 100% dos requisitos dispostos na norma SIAC. ✓ Contratação de auditoria externa por empresa credenciada pela ABNT. ✓ Auditorias de manutenção anuais. ✓ Possuir 50% dos serviços controlados já executados. ✓ No dia da auditoria estar executando ¼ dos serviços controlados ✓ Possuir ART em nome da empresa que se está certificando. 	36 meses	Manter neste Nível

Fonte: NBR ISO 9001:2008 (2015).

O programa proposto pelo SIAC nada mais é do que uma tradução da norma ISO 9001:2008 para a construção civil e serve de referência para qualquer auditoria a ser realizada.

Seguindo a norma (NBR ISO 9001:2008 – SIAC NIVEL “A”), com referência aos documentos necessários para o SGQ, à mesma propõe que a documentação do sistema de gestão da qualidade deve incluir: declarações documentadas de uma política de qualidade e dos objetivos de qualidade; um manual de qualidade; procedimentos documentados e registros requeridos por esta norma; documentos, incluindo registros, determinados pela organização como necessários para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes de seus processos.

Um dos pontos chave para o sucesso do SGQ em uma organização é a análise dos pontos críticos, onde a direção deve:

“Analisar criticamente o sistema de gestão da qualidade da organização, a intervalos planejados, para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia”. “Essa análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudança para o sistema de gestão da qualidade, incluindo a política da qualidade e os objetivos da qualidade”. (NBR ISO 9001:2008).

Neste sentido, a norma descreve que a organização deve determinar e prover recursos necessários para implementar e manter o SGQ, bem como, melhorar sua eficácia e aumentar a satisfação dos clientes mediante o atendimento aos seus requisitos. (PINI, 2014).

A execução da obra é a sequência de processos requeridos para a obtenção do produto almejado pelo cliente, por este motivo o planejamento é um passo muito importante. O planejamento é dividido em algumas etapas. O primeiro passo é elaborar o plano de qualidade da obra, que deve atender a requisitos mínimos, conforme Quadro 02.

Quadro 02: Requisitos mínimos do plano de qualidade da obra.

PLANO DE QUALIDADE DA OBRA DEVE INCLUIR	
Estruturas organizacionais da obra, incluindo definição de responsabilidades	✓
Relação de materiais e serviços de execução controlados	✓
Projeto do canteiro	✓
Identificação de especificidades de cada obra, mantendo todos os registros de controle realizados.	✓
Identificação dos processos críticos para a qualidade da obra, bem como formas de controle.	✓
Programa de treinamento específico da obra	✓
Objetivos da qualidade específicos para a execução da obra	✓
Definição dos destinos adequados dados aos resíduos sólidos e líquidos produzidos pela obra	✓

Fonte: NBR ISO 9001:2008, adaptado por Pompelli (2015).

Para fins de certificação da empresa e manutenção do SGQ, as empresas que executam projetos internamente ou mesmo as que subcontratam os mesmos, devem seguir algumas diretrizes, entre elas, planejar a elaboração do projeto da obra, planejar as entradas do projeto, tais como: requisitos funcionais e de desempenho, requisitos legais aplicáveis, informações de projetos similares anteriores e quaisquer outros requisitos essenciais ao projeto.

Bem como, planejar as saídas do projeto, tais como: projeto aprovado, manual do proprietário, memoriais de cálculo, memoriais descritivos, especificações técnicas, realizar análises críticas do projeto, através de reuniões documentadas, verificar o projeto ao final da obra, garantindo que os requisitos de entrada tenham sido atendidos, validação do projeto, garantindo que o desempenho pretendido será atendido, controles de alterações do projeto devem ser identificados e registrados, aprovadas antes da sua implementação, devem-se manter registros de todos os processos anteriores. A empresa deve ainda assegurar a qualidade dos materiais empregados na obra. (PINI, 2014).

Os materiais devem estar certificados junto ao PSQ (Programa Setorial De Qualidade), do Sistema De Qualificação De Materiais, Componentes E Sistemas Construtivos (SiMaC) do PBQP-H. Devem ser vetados as aquisições cujo fabricante não tenha critérios de qualidade estabelecidos em sua empresa e que não estejam obedecendo a legislação vigente.

Esse controle garante a demonstração de conformidade do produto, assegurando que o mesmo está obedecendo aos critérios do SGQ, melhorando continuamente a sua eficácia.

É nesse processo que se inclui a auditoria interna nas empresas, como uma forma de garantir que a mesma esteja dentro dos padrões de qualidade antes da auditoria externa, proporcionando tempo para ajustes.

As empresas devem executar auditoria internas em intervalos planejados para determinar se o seu sistema de gestão da qualidade está conforme, de acordo com os requisitos normativos do sistema de gestão da qualidade e se está sendo implementado de maneira correta e eficaz.

Uma auditoria deve ser planejada, levando em consideração a importância dos processos a serem auditados, bem como resultados de auditorias anteriores. Todos os processos definidos pelo sistema de gestão da qualidade da empresa construtora devem ser auditados pelo menos uma vez por ano. (JAC, 2007, p. 46).

Na auditoria interna, o auditor irá avaliar se a empresa está aplicando os métodos necessários para o monitoramento e medição do SGQ.

Se o auditor evidenciar que algo não está sendo realizado conforme o SGQ, prejudicando o alcance dos resultados planejados, cabe à empresa efetuar as correções e ações corretivas para assegurar a conformidade do produto de acordo com a norma em vigor, devendo, executar ações para eliminar a não conformidade detectada.

Segundo a ISO 9001:2008, a análise dos dados deve fornecer informações relativas à satisfação do cliente, a conformidade com os requisitos do produto, as características da obra entregue, bem como oportunidades para ações preventivas e de fornecedores.

Após a análise de dados a empresa deve aplicar as melhorias do seu SGQ por meio do uso de políticas de qualidade, resultados de auditorias, análise de dados, ações corretivas, preventivas e análise crítica pela direção.

2.1 AUDITORIA

Segundo a empresa de consultoria JAC (2007), a auditoria é definida como uma atividade formal e documentada, executada por pessoal habilitado e que não tenha responsabilidade direta na execução dos serviços em avaliação, para verificar a eficiência do SGQ implantado, através de evidências objetivas. A norma que rege os sistemas de auditorias é a NBR ISO 19011:2002, que fornece orientação sobre a gestão de programas de auditoria, sobre a realização de auditorias internas ou externas em sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, assim como sobre a competência e a avaliação de auditores.

Para que se possa realizar uma auditoria, seja ela em qualquer organização, a administração deve conceder autoridade para gerenciamento e controle da mesma, para que se possa estabelecer, programar, monitorar, analisar criticamente e melhorar o programa de auditoria, assim como identificar os recursos envolvidos para que este processo ocorra.

2.1.1 Objetivos de um programa de auditoria

Segundo a NBR ISO 19011:2002, devem ser estabelecidos objetivos para um programa de auditoria, de modo a direcionar o planejamento e a realização das mesmas. Estes objetivos podem estar baseados na consideração de: Prioridades da direção; Intenções

comerciais; Requisitos de sistema de gestão; Requisitos estatutários, regulamentares e contratuais; Necessidade de avaliação de fornecedor, Requisitos de cliente; Necessidades de outras partes interessadas e riscos para organização.

2.1.2 Responsabilidades, recursos e procedimentos do programa de auditoria.

Em um processo de auditoria, tanto interna quanto externa, devem ser definidos previamente as responsabilidades atribuídas a cada auditor, quais os recursos disponíveis para a execução da atividade e quais os procedimentos adotados para o programa de auditoria em questão.

Quadro 03 – Responsabilidades e procedimentos do programa de auditoria

RESPONSABILIDADES	a) Estabeleçam os objetivos e abrangência do programa de auditoria.
	b) Estabeleçam as responsabilidades e procedimentos e assegurem que os recursos sejam fornecidos
	c) Assegurem a implementação do programa de auditoria.
	d) Assegurem que os registros apropriados do programa sejam mantidos.
	e) Monitorem, analisem criticamente e melhorem o programa de auditoria.
RECURSOS	a) Recursos financeiros necessários para desenvolver, implementar, gerenciar e aperfeiçoar as atividades de auditoria.
	b) Técnicas de auditoria
	Processos para alcançar e manter a competência de auditores, e aperfeiçoar o desempenho do auditor.
	d) Disponibilidade de auditores especialistas, com a competência adequada aos objetivos particulares do programa de auditoria.
	e) Abrangência do programa de auditoria
	f) Tempo de viagem, acomodação e outras necessidades para se auditar.
PROCEDIMENTOS	a) Planejar e programar auditorias
	b) Assegurar a competência de auditores e líderes de equipe de auditoria
	c) Selecionar equipes de auditoria apropriadas e designar suas funções e responsabilidades.
	d) Realizar auditorias.
	e) Realizar ações de acompanhamento de auditoria, se aplicável.
	f) Manter registros do programa de auditoria.
	g) Monitorar o desempenho e eficácia d programa de auditoria
	h) Informar para a alta direção as realizações globais do programa de auditoria.
	i) Para pequenas organizações, as atividades mencionadas anteriormente podem ser apontadas em um único procedimento.

Fonte: Adaptado de NBR ISO 19011:2002, elaborado por Pompelli (2015).

2.1.3 Generalidades dos programas de auditoria.

Todas as empresas que pretendem fazer funcionar seu SGQ devem constantemente monitorar seus processos e a melhor forma de fazer isso é a realização de auditorias internas para o monitoramento do SGQ.

Segundo a empresa JAC (2007), entre os benefícios de uma auditoria pode se destacar o apontamento de falhas e não conformidades com o SGQ, tem o poder de despertar a preocupação dos envolvidos, o que gera respostas para a correção dos problemas mais rapidamente, também provoca a difusão do programa entre os setores da empresa e promove uma aproximação entre os níveis hierárquicos da empresa afim de aprimorar o sistema.

As auditorias podem ser internas e externas, sendo que a externa deve ser precedida de uma auditoria interna.

2.1.4 Definindo objetivos, escopo e critério de auditoria.

Dentro dos objetivos globais de um programa de auditoria, convém que uma auditoria individual seja baseada em objetivos, escopo e critério documentados.

Os objetivos da auditoria definem o que é para ser realizado pela auditoria incluem a determinação da extensão da conformidade do sistema de gestão do auditado, ou partes dele, com o critério de auditoria, a avaliação da capacidade do sistema de gestão para assegurar a concordância com requisitos estatutários, regulamentares e contratuais, a avaliação da eficácia do sistema de gestão em atingir seus objetivos especificados e a identificação de áreas do sistema de gestão para potencial melhoria.

O escopo da auditoria descreve a abrangência e os limites da auditoria como localizações físicas, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados, bem como, o período de tempo coberto pela auditoria.

O critério de auditoria é usado como uma referência contra a qual a conformidade é determinada e pode incluir políticas aplicáveis, procedimentos, normas, leis e regulamentos, requisitos de sistema de gestão, requisitos contratuais ou código de conduta do setor industrial ou do negócio. (NBR ISO 19011:2002, p.10)

Os processos a serem auditados em uma empresa da construção civil são: Qualidade, vendas, engenharia/projeto, obra, suprimentos, recursos humanos, direção.

2.1.5 Preparando o plano da auditoria

Segundo a empresa JAC (2007), o plano de auditoria deve incluir os seguintes itens: Os objetivos da auditoria; O critério de auditoria e qualquer documento de referência; O escopo da auditoria, inclusive com identificação das unidades organizacionais e funcionais e processos a serem auditados; As datas e lugares onde as atividades de auditoria no local serão realizadas; O tempo esperado e duração de atividades de auditoria no local, inclusive reuniões com a direção do auditado e reuniões da equipe da auditoria; As funções e responsabilidades dos membros da equipe da auditoria e das pessoas acompanhantes; A alocação de recursos apropriados para áreas críticas da auditoria; A identificação do representante do auditado na auditoria; O idioma de trabalho e do relatório da auditoria, se ele for diferente do idioma do auditor e/ou do auditado; Os principais pontos do relatório de auditoria; Arranjos de logística (viagem, instalações no local, etc.); Assuntos relacionados a confidencialidade; Quaisquer ações de acompanhamento de auditoria.

O plano deve ser analisado criticamente e aceito pelo cliente da auditoria e deve ser apresentado ao auditado antes do início das atividades de auditoria no local.

2.1.6 Conduzindo atividades de auditoria no local

O primeiro passo para iniciar efetivamente uma auditoria é conduzir uma reunião de abertura, onde deve-se confirmar o plano de auditoria, fornecer um pequeno resumo de como as atividades de auditoria serão empreendidas, confirmar canais de comunicação e fornecer oportunidade para o auditado fazer perguntas. (NBR ISO 19001:2002)

A comunicação entre os membros de uma auditoria é outro ponto chave, se tornando imprescindível para a realização da mesma. Segundo a NBR ISO 19011:2002, a equipe de auditoria deve-se comunicar periodicamente, a fim de trocar informações, avaliar o progresso da auditoria e redistribuir o trabalho entre os membros da equipe caso necessário.

Todas as auditorias estão sujeitas a falhas, por este motivo busca-se reduzir esses erros através da coleta de mais de uma evidência para a realização de uma não conformidade.

Somente as informações que são verificáveis podem ser evidência de auditoria. Convém que as evidências de auditoria sejam registradas. A evidência de auditoria é baseada em amostras das informações disponíveis. Desse modo há um elemento de incerteza ao se auditar e, convém que aqueles que atuam baseados nas conclusões da auditoria estejam atentos sobre esta incerteza. (NBR ISO 19011:2002, p.14).

É a chamada amostragem, onde se busca obter um nível de certeza quando ao que se está auditando. Segundo registros de varias equipes de auditoria, geralmente três amostragens evidenciam uma não conformidade, mas cabe ao auditor definir esse número. Conforme a norma descrita na (NBR ISO 19011:2002), o auditor precisa ter certeza antes de indicar uma não conformidade, devendo apenas utilizar desta ferramenta quando tiver evidências suficientes para comprovar o que está sendo analisado.

Caso não haja evidencias suficientes o procedimento correto é colocar no relatório uma sugestão de melhoria ou uma observação, não comprometendo assim o resultado da auditoria, (NBR ISO 19011:2002). Após encontrar a não conformidade o próximo passo é descrever essa não conformidade com o que foi evidenciado na auditoria.

Convém que as evidências de auditoria sejam avaliadas de acordo com o critério de auditoria para gerar as constatações da auditoria. Constatações da auditoria podem indicar tanto conformidade quando não-conformidade com o critério de auditoria. Quando especificado pelos objetivos da auditoria, constatações da auditoria podem identificar oportunidades para melhoria. (NBR ISO 19011:2002 p.15).

Para um bom andamento de um sistema de qualidade deve-se definir a periodicidade das auditorias, alternando o tempo de acordo com a complexidade e importância dos processos, variando entre três meses a um ano. O que geralmente ocorre, em intervalos mais curtos, são as auditorias internas, como forma de preparação para a auditoria externa.

Ao final de todas as auditorias internas deve-se elaborar um relatório contendo as principais informações do processo, entre eles deve estar destacado que auditou a empresa, quais os processos que foram auditados, as não conformidades encontradas, caso tenha, e sugestões de melhoria. Esse relatório deve ser elaborado pelo auditor líder.

O relatório da auditoria, segundo a norma NBR 19011:2002, deve fornecer um registro completo, preciso, conciso e claro da auditoria, e convém que inclua ou se refira ao seguinte: Os objetivos da auditoria; O escopo da auditoria, particularmente a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou os processos auditados e o período de tempo coberto; Identificação do cliente da auditoria; Identificação do líder da equipe da auditoria e seus membros; As datas e lugares onde as atividades da auditoria no local foram realizadas; O critério da auditoria; As constatações da auditoria; As conclusões da auditoria; o relatório da auditoria também pode incluir ou poder ser referir ao seguinte, se apropriado: O plano de auditoria; Uma lista de representantes do auditado; Um resumo do processo de auditoria

incluindo obstáculos e/ou incertezas encontrados que poderiam diminuir a confiabilidade das conclusões da auditoria; A confirmação de que os objetivos da auditoria foram atendidos dentro do escopo da auditoria e em conformidade com o plano de auditoria; Quaisquer áreas não cobertas, embora dentro do escopo da auditoria; Quaisquer opiniões divergentes e não resolvidas entre a equipe da auditoria e o auditado; As recomendações para melhoria, se especificado nos objetivos da auditoria; O plano de ação de acompanhamento negociado, se existir; Uma declaração da natureza confidencial dos conteúdos; A lista de distribuição do relatório da auditoria.

Para a finalização de uma auditoria, segundo a (NBR ISO 19011:2002) é muito importante à realização de uma reunião de encerramento, ou pós-auditoria, onde se deve encerrar a auditoria de maneira conclusiva e profissional presidida pelo líder da equipe da auditoria, para apresentar as constatações e conclusões da mesma de tal maneira que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelo auditado, e para negociar, se apropriadas, o prazo para o auditado apresentar um plano de ação corretiva e preventiva.

O auditado deve ser incluído entre os participantes da reunião de encerramento, que pode incluir também o cliente da auditoria e outras partes. Se necessário, convém que o líder de equipe da auditoria alerte o auditado sobre situações encontradas durante a auditoria que podem diminuir a confiança nas conclusões da auditoria.

A reunião de pós-auditoria deve ser realizada entre o time de auditores e a gerência da área auditada. Nesta ocasião são apresentadas pelo líder as evidências de não conformidades, bem como as anotações registradas. Devem ser convidadas outras pessoas que estão envolvidas nas não conformidades independentemente de pertencerem a área em auditoria. Também é adequado que o maior número de pessoas envolvidas participem das reuniões de pós-auditoria, onde todos os pontos deficientes são discutidos. (JAC, 2007 p.54).

Todas e quaisquer opiniões divergentes relativas às conclusões e/ou constatações da auditoria entre a equipe da auditoria e o auditado sejam discutidas e, se possível, resolvidas.

2.1.7 Pós Auditoria

A etapa de pós-auditoria consiste apenas em três fases, sendo elas: Re-auditoria; Relatório de re-auditoria; Relatório para a alta administração.

2.1.8 Certificação ISO 9001:2008

Normalmente a ISO 9001 é implementada com auxílio de consultorias especializadas, cujo apoio é fundamental para que o empresário consiga criar a cultura da qualidade mantendo o foco na geração de resultados durante a implementação. Nada impede o empresário de implementar sozinho, mas existe o risco de se gastar mais do que o planejado. A certificação ISO 9001 acontece em 7 passos:

- a) Defina o método de implementação do SGQ adequado para sua empresa.
- b) Escolha um profissional da sua empresa para ser o representante da direção.
- c) Diagnostico e planejamento.
- d) Envolve seus colaboradores.
- e) Implemente os requisitos da norma.
- f) Execute uma auditoria interna.
- g) Contrate a auditoria de certificação.

Terminado o processo de implementação, é aconselhável que se realize uma pré-auditoria, ou auditoria interna, para serem verificados possíveis erros do processo, pontos em que é necessária alguma mudança ou até mesmo a inclusão de dados complementares.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia da pesquisa tem como função mostrar como será conduzida a pesquisa. Segundo Marconi e Lakatos (2003), método é o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando nas decisões do cientista.

Este trabalho se classifica como método indutivo de pesquisa no qual busca a experiência e não considera os princípios pré-estabelecidos, com aplicação em gestão de qualidade em obras da construção civil de Chapecó. (GIL, 2010).

Está é uma pesquisa exploratória, pois visa maior familiaridade com o problema estudado, tornando-o mais explícito para construir uma análise. Segundo Gil (2008), a pesquisa exploratória tem como principal objetivo desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses

pesquisáveis para estudos posteriores. Através dela pode-se criar uma visão geral de determinado assunto. (GIL, 2010).

Esta pesquisa é um estudo de campo é uma pesquisa voltada para questões sociais e de gestão, pois, pelas suas características tem maior profundidade de pesquisa, pois utiliza vários instrumentos. Tais como: entrevistas, questionários, bem como levantamento de dados a campo. A pesquisa de campo foi realizada nas empresas de construção civil da cidade de Chapecó - SC. No período de junho a setembro de 2015.

Para obtenção dos dados estatísticos foram aplicados questionários específicos, bem como levantamento documental e de dados através de visitas *in-loco*. Os questionários foram enviados para 10 empresas da construção civil de Chapecó, para 8 auditores internos e para 6 empresas de auditoria externa, totalizando 24 empresas. Deste montante, 9 questionários foram respondidos por empresas da construção civil local, 8 questionários por auditores internos e 5 pelas empresas auditoria externa. Pesquisa realizada no período de junho a setembro de 2015.

A população nesta pesquisa refere-se à construção civil de Chapecó-SC, para analisar o enquadramento das empresas nos programas de qualidade, denominados SGQ. Após a análise os dados serão demonstrados em gráficos para melhor compreensão. (MARCONI E LAKATOS, 2003).

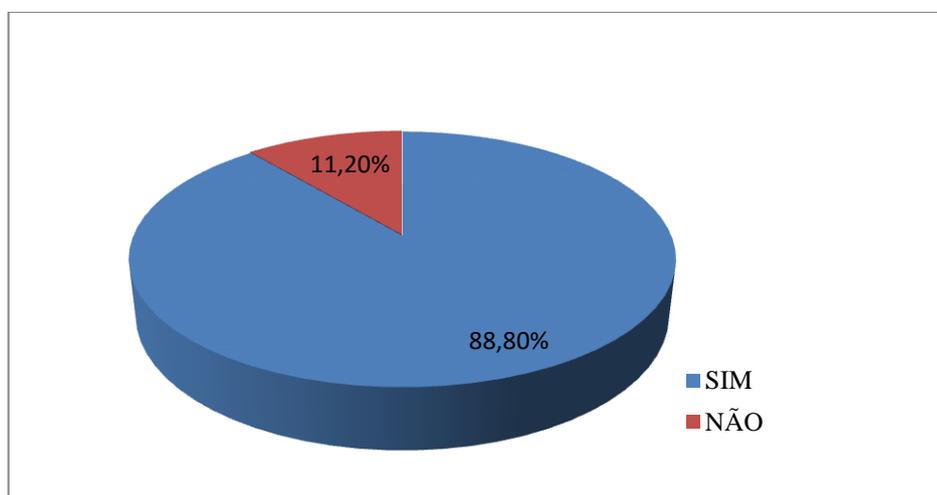
4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O levantamento de dados para as conclusões desta pesquisa foram obtidas com a aplicação de questionários as empresas auditadas e a auditores internos da qualidade atuantes no município de Chapecó e a empresas de auditoria certificadas pelas normas da ABNT.

4.1 ANÁLISES DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS ÀS EMPRESAS QUE TEM PROGRAMA DE AUDITORIA IMPLANTADO OU QUE ESTÃO NA FASE DE IMPLANTAÇÃO

O questionário foi aplicado a empresas da construção civil de Chapecó que visam à melhoria constante, empresas já implantada e ou em fase de implantação. O gráfico 01 representa as empresas que realizam auditorias internas.

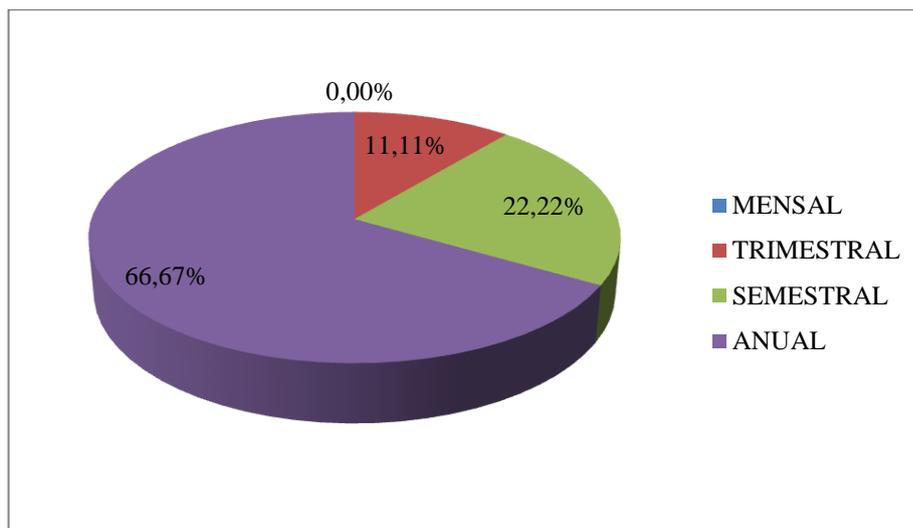
Gráfico 1 - Realização de auditoria interna na empresa



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

O gráfico 1 representa as empresas entrevistadas, sendo que em 88,8% delas acontece constantemente auditorias internas, e em 11,20% não realizam esse processo ainda, é porque estão em fase de implantação do sistema. No entanto todos os entrevistados recomendam que o processo seja implantado nas empresas, pois após bem assimilado, torna a manutenção da certificação muito mais fácil.

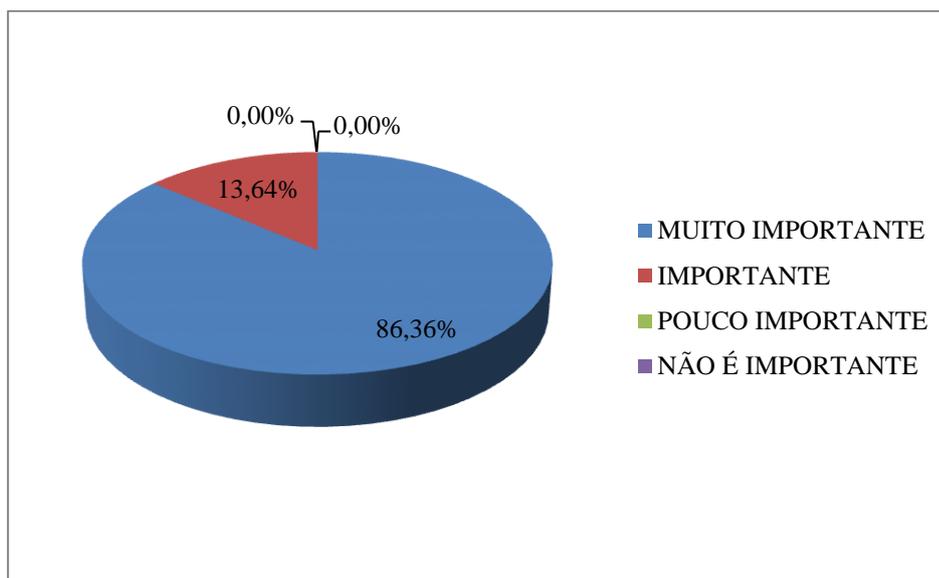
Neste sentido, o Gráfico 02 demonstra a frequência da realização de auditorias nas empresas.

Gráfico 2 - Frequência da realização de auditorias nas empresas pesquisadas

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

O gráfico 2 demonstra a frequência da auditoria de certificação nas empresas, as quais são anuais e nos processos da construção civil não precisam ser auditados mais de uma vez em um período menor de tempo (< 1 ano). Aproximadamente 66% das empresas optam por realizar o processo no período determinado, ou seja, dentro do prazo de um ano. As demais empresas que realizam as auditorias semestralmente ou ainda trimestralmente, mantem um controle mais rigoroso de seus produtos, porém, muito mais difícil. A vantagem de se manter este controle com maior frequência se dá para assimilação do processo com mais facilidade pelos colaboradores, facilitando desta forma os ajustes nos dias que antecedem a auditoria externa.

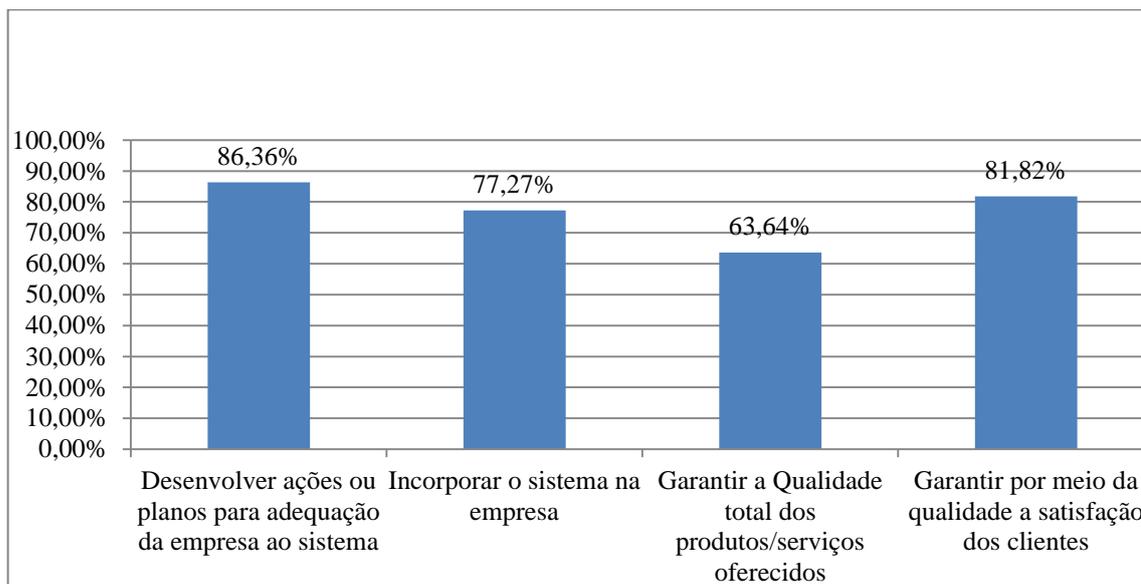
O Gráfico 03 mostra a importância da auditoria interna para obtenção e ou a manutenção da certificação.

Gráfico 3 - Importância da auditoria interna para obtenção/manutenção da certificação

Fonte: Dados de pesquisa (2015).

O gráfico 3 representa a clara importância para as empresas da realização de auditorias internas como forma de anteceder e corrigir problemas que possam vir a ser apontados em auditorias de certificação posteriores. Para 100% das empresas este procedimento é de muito importante ou importante por ser um método muito eficaz de atingir os objetivos propostos no programa de auditoria. É de grande valia que se mantenha este programa funcionando dentro das organizações visto que sempre que se antecipa um problema, se ganha mais tempo para corrigi-lo e sua resolução se torna mais facilitada.

Neste sentido, o Gráfico 04 demonstra o objetivo das auditorias internas realizadas nas empresas.

Gráfico 4 - Objetivo das auditorias internas

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

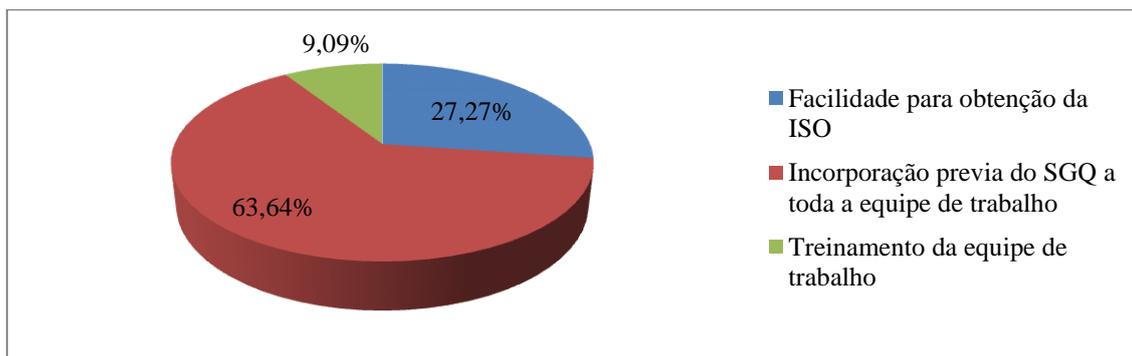
Nestes apontamentos do gráfico 4 podemos perceber que tanto as empresas participantes do programa, quanto auditores internos e empresas certificadoras, puderam demonstrar quais os objetivos da realização das auditorias.

Para aproximadamente 86% da população pesquisada o principal objetivo é o de corrigir a tempo as eventuais falhas do sistema de gestão aplicado, para 77% deles as auditorias internas ajudam a incorporar o sistema na empresa, visto que os setores que passam por auditoria tendem a trabalhar de forma correta, ajustando seus processos. Nos dias da auditoria, a equipe da empresa está em constante reciclagem da sistemática, ou seja, treinamento intensivo, relembando os pontos mais importantes da sistemática implantada.

Garantir a qualidade dos produtos não está diretamente ligado as auditorias, mas sim ao programa aplicado, e por este motivo foi o item menos citado pela população, por outro lado quando os clientes ouvem a palavra auditoria da empresa construtora, se sentem mais aliviados por ter certeza da conformidade do produto final, garantindo assim a satisfação dos mesmos com a empresa.

No Gráfico 05 demonstra-se as vantagens de um programa de auditorias nas empresas.

Gráfico 5 - Vantagens de um programa de auditorias



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

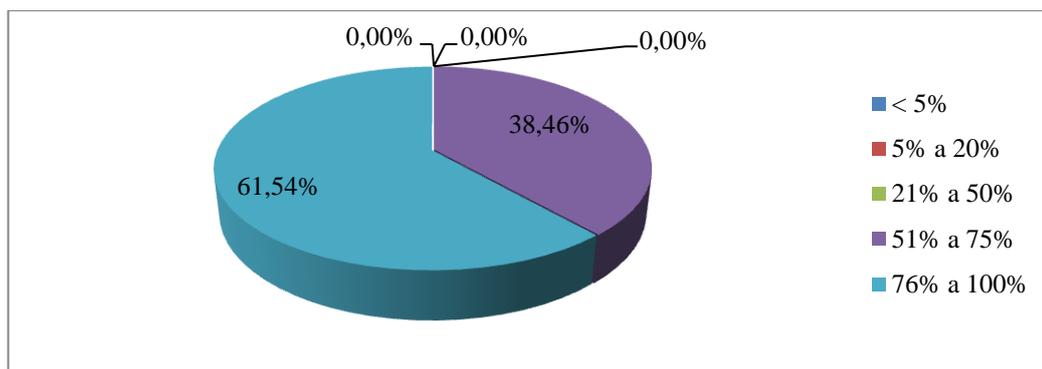
Os resultados demonstrados no gráfico 5, mostram qual a principal preocupação de toda a população pesquisada, tornando essa a principal vantagem do sistema, já que gera maior esforço para obtenção dos resultados esperados.

Como está evidenciado acima, em aproximadamente 64% da população estudada, a principal vantagem é a incorporação do sistema a toda equipe de trabalho, pois conforme relatado na questão anterior, os setores que passam por auditoria tendem a ajustar seus processos. Nos demais casos em 27% dos casos uma auditoria facilita a obtenção da certificação, visto que mostra para a empresa os processos incorretos. A parte de treinamento da equipe é algo que ocorre em alguns casos, após a identificação do erro, e que não tem grande importância imediata para o resultado da auditoria de certificação, se tornando um processo a ser realizado em longo prazo.

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS AUDITORES E EMPRESAS DE AUDITORIAS

Os questionários aplicados as empresas auditores demonstra a eficiência da auditoria nas empresas, já que os processos são o caminho desejado para as empresas certificadas. O Gráfico 06 representa o percentual de certificação, uma realização previa de uma auditoria interna.

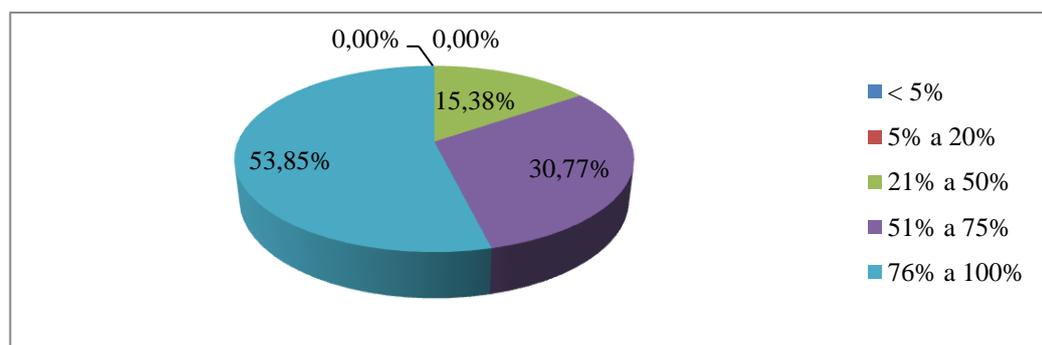
Gráfico 6 – Percentual de certificação, realização previa de uma auditoria interna



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

O gráfico 6 demonstra a eficiência de um programa de auditoria contínuo, já que mostra o alto índice de certificação das empresas pesquisadas. Para 61,54% dos entrevistados o índice de certificação passa de 76% e para 38,46% dos entrevistados esse índice supera os 51%, ou seja, para nenhum dos entrevistados houve mais reprovações do que certificações, sendo que a maioria absoluta das empresas é certificada após a conclusão de um programa de auditoria. Já o Gráfico 0 7 representa o percentual de empresas que tiveram que se adequar ao sistema após a auditoria interna para a obtenção da certificação de seus processos.

Gráfico 7 – Percentual de empresas que tiveram que se adequar ao sistema após a auditoria interna para a obtenção da certificação.

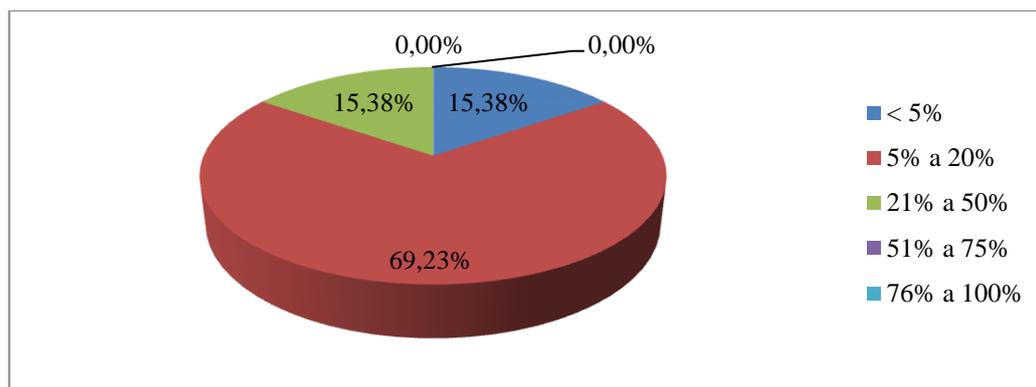


Fonte: Dados da pesquisa (2015).

O Gráfico 7 traz algo em comum entre as empresas auditadas, que é a adequação dos processos auditados em que foram evidenciadas as não conformidades, o que ocorre em praticamente todas as empresas. Para aproximadamente 85% da população, mais da metade dessas empresas tiveram que fazer adequações após o programa de auditoria ser concluído. É

compreensível que em um sistema em que as coisas mudam a cada dia e um ambiente onde se trabalha com pessoas, se torne mais difícil manter 100% dos requisitos e devido a isso em praticamente todos os processos de certificação se deve realizar alguns ajustes. O Gráfico 08 mostra as empresas que não obtiverem certificação, mesmo com a auditoria interna.

Gráfico 8 – Empresas que não obtiveram a certificação após a realização de auditoria interna



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

O gráfico 08 demonstra que na maioria dos casos em que a empresa se adequou ao sistema ela obteve a certificação, deixando clara a importância da auditoria interna para a perfeita fluência do SGQ. Para 85% da população entrevistada os índices de reprovação em auditorias externas não passam de 20%, o que demonstra a eficiência do sistema. Da mesma forma da análise anterior, as mudanças no ambiente das empresas, principalmente pessoal, ou mão de obra, alguns processos acabam saindo de forma incorreta, por vezes devido a falta de tempo na preparação deste funcionário ou mesmo devido aos vícios de trabalho que este carrega, sendo muito difícil corrigi-los em pouco tempo.

5 CONCLUSÃO

A qualidade é um pressuposto básico em todas as atividades da empresa e tem merecido, também, um foco especial da auditoria. O sistema de gestão da qualidade se implantado corretamente e seguido pela empresa, desde a direção aos operários, tende a levar a empresa a obter uma credibilidade maior perante seus clientes.

As empresas de uma forma geral, para apoiar seu desenvolvimento e crescimento, necessitam de recursos externos para financiamento de suas atividades. Por este motivo a auditoria é constantemente exigida pelos credores, já que gera segurança para estas instituições. O objetivo geral deste trabalho foi mostrar a importância da auditoria interna nas empresas, adaptando-se as novas realidades do mercado e contribuindo eficazmente para a gestão dos negócios, objetivo que foi alcançado, visto que demonstra os ganhos obtidos pelas empresas certificadas, não apenas na área da qualidade, que foi o foco deste trabalho, mas em todas as áreas da empresa, sendo muito importante e de destaque nas organizações a auditoria contábil por exemplo.

O auditor tem a função de ser um líder na organização que está prestando serviço, deve partir dele novas ideias e atitudes voltadas para alavancar os resultados da empresa. Essa função exige que este profissional esteja sempre atualizado, através de estudos contínuos, sempre se adaptando as novas realidades e exigências do mercado.

A auditoria faz parte da administração da empresa, que traz resultados confiáveis de práticas que estão sendo executadas e que podem ser melhoradas, reduzindo por vezes custos e tempo de trabalho, bem como, o retrabalho e maximizando a produção, priorizando a qualidade. Quando se buscou demonstrar as vantagens da realização de uma auditoria interna para a obtenção da certificação ISO 9001:2008 – PBQP-H, o resultado foi obtido através dos questionários, traduzidos graficamente, onde se percebe a clara importância da auditoria interna nas organizações, a ponto de as empresas de auditoria externa não abrirem mão da realização dela como forma de preparação e adequação.

Os relatórios de auditoria interna e externa são documentos de extrema importância para as empresas e por este motivo foi mantida a confidencialidade dos mesmos, porém com autorização das empresas pode-se comparar os resultados deles e percebe-se que os apontamentos levantados na auditoria interna não estão presentes na auditoria externa, o que demonstra a eficiência do processo na empresa pesquisada. Sendo assim foram eliminadas as não conformidades existentes e que poderiam interromper o processo de certificação da empresa. Desta forma, se sugere as empresas uma constante melhora em seus níveis de qualidade, implantando de forma correta o SGQ, utilizando o método PDCA para que sempre haja a melhoria continua no sistema de gestão da qualidade.

Realizar auditorias internas é um pequeno processo dentro de um sistema de gestão da qualidade, porém não menos importante que os demais, é a única forma de saber se todo o esforço realizado em busca de melhorias está surtindo efeito dentro da organização ou em parte dela. Mesmo que se tenha um setor da qualidade na empresa, é importante que se contrate auditores internos sem vínculo com a empresa, já que estes não conhecem a rotina e desta forma não cairiam nos vícios que a empresa possa possuir e que podem ficar ocultos se a auditoria for realizada por alguém do setor, o que poderia prejudicar o processo de certificação. Assim sendo a auditoria interna é peça chave para a manutenção da empresa no mercado atual.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT NBR ISO 9001:2008. **Sistema de gestão da qualidade - Requisitos**

Disponível em:

<http://www.ifba.edu.br/professores/antoniocloaldo/11%20ISO/NORMA%20ABNT%20NBR%20ISO%209001.2008.pdf>. Acesso em abril de 2015

ABNT NBR ISO 19011: 2002. **Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental.**

Disponível em: <http://www.cefetsp.br/edu/jcaruso/apostilas/iso19011.pdf>. Acesso em maio de 2015

Cenário da construção civil de Chapecó – SC e região oeste.

Disponível em:

<http://www.noticenter.com.br/?modulo=noticias&caderno=negociosimobiliarios¬icia=08689-expectativa-da-construcao-civil-e-otimista-em-chapeco#>.

Consultoria Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat

Disponível em: <http://www.consultoriapbqph.com.br/>. Acesso em março de 2015

Consultoria para implantação do PBQP-H do nível D ao nível A.

Disponível em: <http://www.pbqp-h.com.br/>. Acesso em março de 2015

Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental

Disponível em: <http://www.cefetsp.br/edu/jcaruso/apostilas/iso19011.pdf>. Acesso em março de 2015

Gil, Antônio Carlos **Como elaborar projetos de pesquisa**/Antônio Carlos Gil. - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 1999.

Norma regulamentadora NR-18

Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/legislacao/norma-regulamentadora-n-18-1.html>.
Acesso em abril de 2015

PBQP-H – A melhoria da qualidade do habitat e modernização produtiva.

Disponível em: <http://certificacaoiso.com.br/pbqp-h/>. Acesso em abril de 2015

PBQP-H, Considerações gerais.

Disponível em: <http://www.sindusconjp.com.br/servicos/PBQP-H/consideracoes-gerais>.
Acesso em março de 2015

PBQP-H / Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat.

Disponível em: <http://www.Irqa.com.br/Certificacao/PBQP-H-Programa-Brasileiro-da-Qualidade-e-Produtividade-do-Habitat/>. Acesso em maio de 2015

PBQP-H, Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat – Norma SIAC

Disponível em: <http://www.comexito.com.br/curso-online/pbqp-h-programa-brasileiro-qualidade-produtividade-habitat.asp>. Acesso em maio de 2015

PMI. Um guia de conhecimento em gerenciamento de projetos. Guia PMBOK® 5ª ed.
EUA: Project Management Institute, 2013

Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat no Estado do Tocantins

Disponível em: <http://seinfra.to.gov.br/ProgramasProjetos/VerPBQP.aspx>. Acesso em maio de 2015.

ROCHA, Alexandre Varanda, **Gerenciamento da qualidade em projetos** – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2014.

Varejo de materiais de construção deve movimentar R\$ 76,4 bilhões em 2011

Disponível em:

http://www.ibope.com.br/download/110314_release_pyxis_material_de_construção