

## **IMPACTOS DA INCLUSÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL E GERENCIAMENTO DE ROTINA DIÁRIA EM PEQUENAS OBRAS DA CONSTRUÇÃO CIVIL**

Congresso Online De Arquitetura E Inovação., 1ª edição, de 18/01/2021 a 21/01/2021  
ISBN dos Anais: 978-65-86861-43-3

**PIMENTEL; Amanda Carolina <sup>1</sup>, SANTOS; Cláudia Lange dos <sup>2</sup>, RHODEN; Cristiano Rodrigo Bohn <sup>3</sup>**

### **RESUMO**

Metodologias em construção civil evoluíram de maneira que o “saber construir” tornou-se mais do que sentar tijolos e erguer paredes, independente do porte ou finalidade da edificação. Projetos e obras têm como objetivo finalizá-las no menor período de tempo possível e com o custo aproximado do orçado, possibilitando ao executor da obra e ao cliente melhor controle e adequações, quando necessárias. No intuito de agilizar atividades, economizar tempo ou material, é potencializada a probabilidade de execução de procedimentos diferente da especificada no contrato, memorial ou projeto. Assim surgem os retrabalhos, definidos de forma simplificada como uma etapa ou processo executado de forma defeituosa, carecendo ser refeito. Podem ser ocasionados por problemas ligados a ações humanas (como a falta de capacitação técnica), materiais de baixa qualidade ou envelhecido e ações externas, gerando custos adicionais e um produto final de baixa qualidade. É percebido um atraso no setor gerencial da engenharia civil e arquitetura em pequenas obras, principalmente em cidades interioranas, o qual tem-se apenas noções da influência de gestão, pouca qualificação e processos construtivos falhos. Essas deficiências podem ser evitadas fazendo uso da gestão, que consta da busca pela eficácia daquilo ofertado; da qualidade, ações para que o cliente obtenha o desejado; e a excelência, que soma critérios de liderança, estratégia, foco no cliente e obtenção de resultados. Assim, o Sistema de Gestão da Qualidade (SQG) e Gerenciamento de Rotina Diária (GDR) são apontados como alternativas possíveis para melhoria dos produtos e serviços no setor. O SQG, na construção, auxilia na estrutura de organização de procedimentos e responsabilidades, documentando, formalizando, orientando e prevenindo futuras ocorrências, como os mesmos ou novos retrabalhos ou incompatibilidades de projeto. Busca melhorar a competitividade, a eficácia e a flexibilidade de uma organização por meio da compreensão de cada atividade. Já o GDR se insere como administrador e determinante do modelo de qualidade a ser executado, ou seja, a metodologia do trabalho, capacitando e qualificando todos os componentes da empresa em questão, seus colaboradores e a direção. Inclui diversas ferramentas para auxílio do controle da qualidade e para evitar que ocorram mudanças nos padrões pré-estabelecidos, usando a inspeção, controle estatístico e gestão, resultando na garantia da qualidade. A Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), a *International Organization for Standardization* (ISO) e o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H) norteiam estes sistemas,

<sup>1</sup> Universidade Franciscana, pimentel.amanda@ufn.edu.br

<sup>2</sup> Universidade Franciscana, langefis@gmail.com

<sup>3</sup> Universidade Franciscana, cristianorbr@gmail.com

fornecendo ferramentas que podem ser usadas numa obra em construção. Dentre elas, cita-se o Programa 5S, que usa dos sentidos de utilização, organização, limpeza, saúde e de autodisciplina; o PDCA (Planejar, Fazer, Checar e Agir), que identifica o problema, estabelece metas, causas e faz a análise do processo; e o Excel, que pode gerar indicadores, cronogramas e orçamentos. Por fim, os impactos da aplicação do SQG e do GRD são extremamente positivos pois garantem processos estáveis e padronizados, reduzem acidentes de trabalho, aumentam a satisfação dos clientes e funcionários, previsibilidade das operações, competitividade empresarial, planejamento, produtividade, e fazendo com que a busca pela excelência continuada atenda as metas estabelecidas.

**PALAVRAS-CHAVE:** retrabalho, obras, projetos, excelência,

<sup>1</sup> Universidade Franciscana, pimentel.amanda@ufn.edu.br

<sup>2</sup> Universidade Franciscana, langefis@gmail.com

<sup>3</sup> Universidade Franciscana, cristianorbr@gmail.com