

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG
COORDENAÇÃO GERAL DE GRADUAÇÃO
RICHARD ROSA SILVA

**GESTÃO DA QUALIDADE: ESTUDO DE CASO EM UMA MICRO-EMPRESA QUE
E ATUA NO RAMO DE CONSTRUÇÃO CIVIL**

FORMIGA-MG
2010

RICHARD ROSA SILVA

GESTÃO DA QUALIDADE: ESTUDO DE CASO EM UMA MICRO-EMPRESA QUE E
ATUA NO RAMO DE CONSTRUÇÃO CIVIL

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Engenharia de Produção do UNIFOR-MG, como requisito para obtenção de título de bacharel em Engenharia de Produção.

Orientador: Prof. Valério Tadeu de Assis

RICHARD ROSA SILVA

**GESTÃO DA QUALIDADE: ESTUDO DE CASO EM UMA MICRO-EMPRESA QUE
E ATUA NO RAMO DE CONSTRUÇÃO CIVIL**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Engenharia de Produção do UNIFOR-MG, como requisito para obtenção de título de bacharel em Engenharia de Produção.

Orientador: Prof. Valério Tadeu de Assis

BANCA EXAMINADORA

Prof. Valério Tadeu de Assis
Orientador

Prof. Marcelo Carvalho Ramos
Examinador

Formiga 02 de Dezembro de 2010

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por permitir mais essa conquista na minha vida.

Agradeço meus pais Carlos e Claudia, por não medirem esforços que garantiram essa grande realização.

Meus irmãos Eduardo e Wanessa, pela paciência e compreensão que tiveram comigo durante esses anos.

A toda minha família que sempre se fez presente, principalmente meus avós Anizio e Divina.

Meus amigos de classe pela força e companheirismo.

Aos meus professores pela orientação e apoio que tiveram comigo.

A todos vocês meus sinceros muito obrigado!

“Nas grandes batalhas da vida, o primeiro passo para a vitória é o desejo de vencer.”
Mahatma Gandhi

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi verificar a percepção dos empregados e gestores sobre o Sistema de Gestão da Qualidade em uma micro-empresa que atua no ramo de construção civil. Para tanto se realizou um estudo exploratório, quantitativo em que se utilizou como instrumento de coleta de dados a aplicação de questionários. No total foram aplicados 25 questionários para os empregados de nível operacional e gestores. A maioria dos empregados demonstraram ter um certo tipo de vínculo sobre o tema pesquisado e os conceitos de gestão de qualidade parecem estar difundidos entre os setores. No entanto foram identificados alguns pontos negativos que precisam ser trabalhados para que a melhoria contínua seja observada dia-a-dia por todos da organização, como por exemplo: pouca interação entre os setores, e falta de treinamento qualificado, tanto para os empregados de nível operacional e gestores.

Palavras-chave: Sistema de Gestão da Qualidade, ISO 9000, Envolvimento dos empregados e Melhoria contínua.

ABSTRACT

The aim of this study was to assess the perception of employees and managers on the System of Quality Management in a micro-enterprise that operates in civil construction business. For that we conducted an exploratory study quantitative which used as a tool for data collection questionnaires. In total 25 questionnaires were applied to the operational-level employees and managers. Most employees demonstrated a broad perception on the research subject and the concepts quality management appear to be widespread across sectors. However identified some negative points that need to be worked that continuous improvement is observed day by day for all of the organization as for example, little interaction between the sectors, and lack of training qualified for both the operational level employees and managers.

Keywords: Quality Management System, ISO 9000, Involvement employees and continual improvement.

LISTA DE FIGURAS

Figura Ciclo PDCA.....	18
Figura 1 - Dimensões da Qualidade Total.....	22

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Representação do conhecimento dos empregados quanto ao conhecimento do SGQ.....	33
Gráfico 2 – Percepção dos empregados sobre a eficácia do SGQ.....	34
Gráfico 3 – Percepção dos empregados quanto, se o SGQ torna uma atração a mais para o cliente.....	35
Gráfico 4 – Percepção dos empregados quanto, se o SGQ proporciona uma melhoria no serviço da empresa, e atendendo de melhor forma seu cliente.....	36
Gráfico 5 - Percepção dos empregados sobre a interação dos setores e o SGQ.....	37
Gráfico 6 - Percepção dos empregados sobre orientações específicas de qualidade.....	38
Gráfico 7 - Percepção dos empregados sobre acompanhamento periódico do seu serviço pelo setor de qualidade.....	39
Gráfico 8 – Percepção dos empregados sobre se o SGQ padroniza e melhora seu trabalho e, no geral o trabalho da empresa.....	40
Gráfico 9 - Percepção dos empregados sobre o SGQ e a melhoria contínua de processos.....	41
Gráfico 10 - Percepção dos empregados quanto, se o SGQ proporciona um nível elevado de serviço para a organização e seu crescimento junto com a mesma.....	42

LISTA DE QUADRO

Quadro 1: Fatores básicos para o ciclo de Manutenção no Controle da Qualidade.....	20
--	----

LISTA DE SIGLAS

ISO – International Organization for Standardization ou Organização Internacional de Padronização

PDCA – Plan, Do, Check, Action ou Planejar, Fazer, Verificar e Agir

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	13
	1.1 Problema da pesquisa.....	13
	1.2 Justificativa.....	14
	1.3 Hipótese.....	14
	1.4 Objetivo.....	14
	1.4.1 Objetivo Geral.....	15
	1.4.2 Objetivos específicos.....	15
2.	REFERENCIAL TEÓRICO	
	2.1 Definição de qualidade.....	16
	2.2 O Sistema de Gestão da Qualidade.....	17
	2.3 Prática do Controle de Qualidade.....	21
	2.4 Qualidade no Projeto.....	22
	2.5 Gerenciamento por resultados.....	24
	2.6 Cliente como processo.....	25
	2.7 Normas para a Gestão da Qualidade Total.....	25
	2.8 Norma ISSO 9001.....	26
	2.9 Certificação ISSO 9001.....	27
3.	METODOLOGIA DA PESQUISA	
	3.1 Características gerais da pesquisa.....	29
	3.2 Instrumento da coleta de dados.....	32
	3.3 Perfil da Amostra.....	32
4.	ANÁLISE RESULTADOS DA PESQUISA.....	33
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
	REFERÊNCIAS.....	44
	APENDICÊS.....	45

1. INTRODUÇÃO

O novo ambiente de competitividade, promovido pela globalização, crescimento e evolução da economia, impõe às empresas, em qualquer parte do mundo e qualquer que seja seu ramo de trabalho, uma busca contínua pelo aperfeiçoamento de seus serviços, produtos e processos eliminando desperdícios.

As ineficiências não podem mais ser repassadas ao cliente, pois, agora ele possui opções de oferta, proporcionado pela abertura constante de novos mercados. Assim a implantação de novos e eficientes sistemas de gestão (qualidade, por exemplo), tanto no segmento industrial como no de serviços, requerem para pequenas, médias ou grandes organizações, uma necessidade imposta pelo mercado.

Outro ponto relevante do sistema de gestão refere-se à certificação. Esta demonstra o compromisso da empresa para com seus clientes, bem como a melhoria contínua de seus processos. As normas da série ISO 9000 podem ser citadas como um modelo de sistema da qualidade, e se aplicam a qualquer negócio.

1.1 PROBLEMA

Com constante abertura de novos mercados, pequenas, médias e grandes empresas tem percebido que sua busca contínua pelo aperfeiçoamento as torna diferentes entre si, sendo qualquer que seja o seu seguimento. A falta de comprometimento para com a qualidade no seu serviço, processo ou produto, acarreta grandes problemas no requisito satisfação do cliente. No entanto o Sistema de Gestão da Qualidade nos mostra as formas corretas para essa busca contínua do aperfeiçoamento.

Contudo, a eficiência da gestão da qualidade depende intrinsecamente do envolvimento de toda a empresa, desde a alta direção, até os níveis operacionais. Isto é, os empregados, como um todo, devem estar orientados quanto ao negócio da empresa, sua missão, visão, e objetivos, de forma a assegurar seu compromisso com a busca constante pela melhoria contínua da operação. Com base nesse princípio surge a problemática desta

pesquisa, a qual consiste na seguinte questão: Quais as vantagens que se pode alcançar utilizando o método do Sistema da Gestão da Qualidade de Projetos?

1.2 JUSTIFICATIVA

Este estudo busca, de maneira eficiente e científica apontar melhorias na qualidade de prestação de serviços.

A implantação da Gestão da Qualidade em qualquer empresa, micro ou pequena que seja, ou mesmo em qualquer estabelecimento comercial, garantirá a qualidade do seu serviço ou produto. Assim seu cliente ficará mais satisfeito com esse diferencial oferecido, atraindo maior número de clientes para seu negócio. O Sistema de Gestão da Qualidade mostra como o diferencial (certificações) torna mais competitivo a empresa no mercado.

1.3 HIPOTESE

Com a implantação da Gestão da Qualidade, a busca pela melhoria de serviço acarretaria mais satisfação do cliente e alta na demanda dos trabalhos. Sendo assim um passo para se buscar uma certificação ISO 9000, que pode garantir uma elevação na competição do mercado de trabalho atual.

1.4 OBJETIVOS

De acordo com Gil (2002), o estabelecimento dos objetivos em uma pesquisa é essencial, pois através deles é que se deixa claro o que se almeja saber, e o que se pretende alcançar. Pode-se dizer que os objetivos são traçados com a finalidade de indicar o que se vai investigar a fim de responder o problema proposto. Segue então o objetivo geral e os específicos delineados para a consecução deste trabalho.

1.4.1 Objetivo Geral

Analisar as vantagens da gestão de qualidade em um escritório de projetos de engenharia em Campo Belo MG

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analisar os benefícios da gestão da qualidade aplicada a escritórios de projetos de engenharia.
- Analisar os resultados obtidos com a implantação da gestão da qualidade em escritórios de projetos de engenharia.

2. REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade

Qualidade é uma propriedade, atributo ou condição de pessoas, capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza; numa escala de valores, a qualidade é uma propriedade, atributo ou condição que permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou recusar qualquer coisa, FERREIRA (1996).

Qualidade é aquilo que o cliente percebe quando sente que o produto ou serviço vai de encontro as suas necessidades e corresponde ás sua expectativa, TOWNSEND (1996)

A qualidade pode ser definida de várias maneiras. A maioria das pessoas tem uma compreensão conceitual de qualidade como de algo relacionado a uma ou mais características desejáveis que um produto ou serviço devesse ter (MONTGOMERY, 2007).

Para Campos (1992), um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades do cliente. Argumenta ainda que qualidade não é apenas a ausência de defeitos, mas que o critério da boa qualidade é a preferência do consumidor.

Montgomery (2007), trata da qualidade em oito dimensões, são elas:

- 1) **desempenho:** o produto realizará a tarefa pretendida?
- 2) **confiabilidade:** qual a freqüência de falhas do produto?
- 3) **durabilidade:** quanto tempo o produto durará?
- 4) **assistência técnica:** qual a facilidade para se consertar o produto?
- 5) **estética:** qual a aparência do produto?
- 6) **características:** o que o produto faz?
- 7) **qualidade percebida:** qual a reputação da companhia ou de seu produto?
- 8) **conformidade com especificações:** o produto é feito conforme o projetista pretendia?

Uma parte sensível para a implantação de um sistema de gestão da qualidade total diz respeito às pessoas.

Todos os membros de uma organização precisam trabalhar juntos para “melhoria da qualidade em toda a empresa”. A cooperação de todos em todas as interfaces é necessária para atingir a perfeição. (OAKLAND, 1994,p. 30).

Ampliando esse conceito Oakland (1994) afirma que o atendimento às exigências do cliente pode ainda ser concebido como: a adequação ao uso, a conformidade com as exigências, as necessidades do usuário, atuais e futuros.

Se antes, a qualidade se concentrava apenas nos produtos e serviços e era vista como estratégia de diferenciação, atualmente ela é considerada pelas empresas como necessária e imprescindível, diz Alvarez (2001).

Por fim, Vico Mañas (1995) apresenta uma definição simples, mas bem plausível acerca do que seja qualidade ao conceituá-la como a adaptação às necessidades dos clientes.

2.2 Sistemas de Gestão da Qualidade

A utilização de sistemas de gestão de qualidade pode ser considerada muito recente, visto que todos os programas de qualidade têm origem após a Primeira Guerra Mundial. No Brasil então, é ainda mais recente, considerando que foi após a abertura de mercado no início da década de 1990 que estes programas começaram a chegar para boa parte das empresas (CAMPOS, 1995).

Mello (2008) define sistemas de gestão como “tudo o que a organização faz para gerenciar seus processos ou atividades”.

A produção de produtos e serviços com qualidade não é uma fácil tarefa de ser conseguida. Faz-se necessário o desenvolvimento e implantação de sistemas de gestão da qualidade nas organizações, para que se garanta o comprometimento de todos com o objetivo de se conquistar a excelência nos processos e produtos da empresa, possibilitando seu aprimoramento contínuo (PALMISANO *et al*, 2008).

Na gestão estratégica, a qualidade é definida em relação aos concorrentes e não a padrões fixos e internos. São os clientes, e não as áreas internas da empresa, que definem se o produto é aceitável ou não. Assim, a preocupação com as especificações só pode ser tratada após cuidadosa identificação das necessidades dos clientes. Se não fosse assim, a excelência do controle de processo teria pouca vantagem, pois ficaria facilmente desviado seu real foco: as necessidades dos clientes (PALMISANO *et al*, 2008).

Ainda segundo o autor supracitado, apesar do significativo custo que geralmente demanda a implantação de sistemas da qualidade, muitas empresas os têm implantado, pois é cada vez mais clara e forte a correlação existente entre qualidade e lucratividade. Admite-se que a qualidade mais elevada pode conduzir à maior lealdade dos clientes. Um importante conceito da gestão da qualidade total, idealizado por Deming (1982) apud Palmisano *et al*, 2008 é o ciclo PDCA, conforme mostra a Figura1, Quadro1:

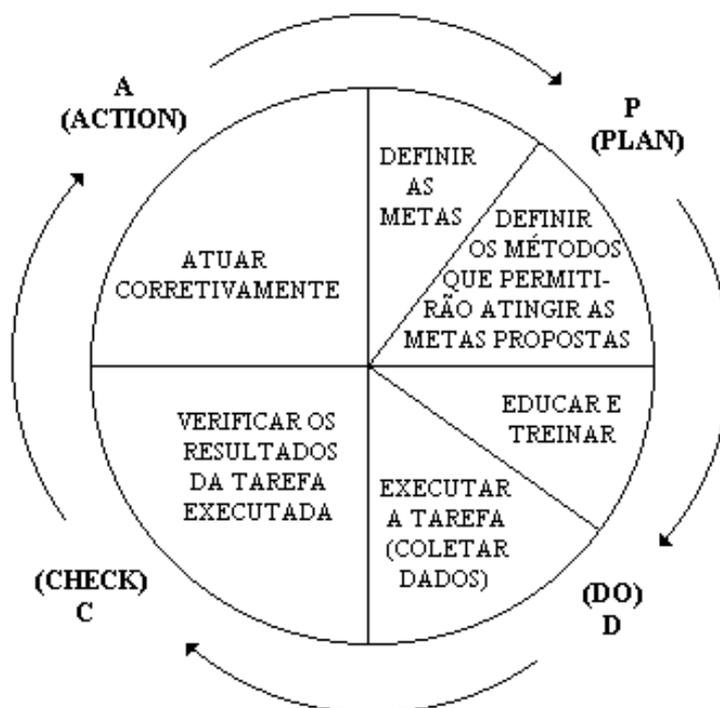


Figura 2: Ciclo PDCA
Fonte: CAMPOS 1995

PDCA – Plan do Check Act – que significa num detalhamento mais aprofundado:

Planejamento (P) → consiste em:

- a. Estabelecer metas sobre os itens de controle;
- b. Estabelecer a maneira (o caminho, o método) para se atingir as metas propostas.

Esta é a fase do estabelecimento da “diretriz de controle”.

Execução (D) → execução das tarefas exatamente como prevista no plano e coleta de dados para verificação do processo. Nesta etapa é essencial o treinamento no trabalho de corrente da fase de planejamento.

Verificação (C) → a partir dos dados coletados na execução, compara-se o resultado alcançado com a meta planejada.

Atuação Corretiva (A) → esta é a etapa onde o usuário detectou desvios e atuará no sentido de fazer correções definitivas, de tal modo que o problema nunca volte a ocorrer.

O PDCA não é a única ferramenta utilizada no controle da qualidade total, porém é de extrema importância, pois é a base para as outras tais como: o controle de processo, diagrama espinha de peixe, elaboração de itens de controle e de objetivos e metas (CAMPOS, 1995).

Quadro1: Ciclo da Manutenção no Controle de Qualidade

CICLO PDCA	ETAPAS	ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO NO CONTROLE DE QUALIDADE	OBSERVAÇÕES
P	1	ESTABELECIMENTO DO PADRÃO DE QUALIDADE	Estude e determine as necessidades de seu cliente (externo ou interno). Verifique a possibilidade de seu processo atender ou não a estas necessidades
	2	ESTABELECIMENTO DOS PROCEDIMENTOS PADRÃO	Estabeleça seu processo de acordo com as necessidades do cliente e defina os fatores importantes do seu processo (causa) que devem ser padronizados.
D	3	TRABALHO DE ACORDO COM OS PADRÕES	As pessoas devem estar treinadas em manter em manter os valores-padrão dos fatores importantes como determinados no item anterior.
C	4	MEDIDAS	Defina as medidas a serem feitas: temperatura, pressão, composição química, dimensões, tempo, etc.
	5	PADRÕES DE VERIFICAÇÃO	Defina os padrões de verificação (inspeção). Estes padrões são geralmente de nível superior aos padrões de qualidade.
	6	VERIFICAÇÃO/ELIMINAÇÃO DAS NÃO-CONFORMIDADES	Verifique se existem não-conformidades em relação aos padrões de qualidade.
A	7	ELIMINAÇÃO DAS NÃO-CONFORMIDADES	As causas das não-conformidades devem ser eliminadas de imediato. Se a não-conformidade for crônica, os procedimentos operacionais padrão devem ser alterados: se for ocasional deve ser conduzida uma análise de falhas para localizar a causa, devendo o evento ser registrado para análise futura.

Fonte: CAMPOS 1995

Na visão de Quadros e Trevisan (2003), administrar uma empresa nos dias atuais requer mais do que apenas executar essas funções básicas de planejar, organizar e controlar. É preciso ir além e compreender o comportamento individual e dos grupos de trabalho, valorizar o trabalho em equipe, motivar e envolver os empregados.

Esse ciclo deve desenvolver-se de forma contínua a fim de que depois de idealizado, implantado, medido e tendo estudado os resultados, possa novamente ser utilizado para outra melhoria, permitindo que o processo continue sempre evoluindo.

2.3 Prática do Controle da Qualidade

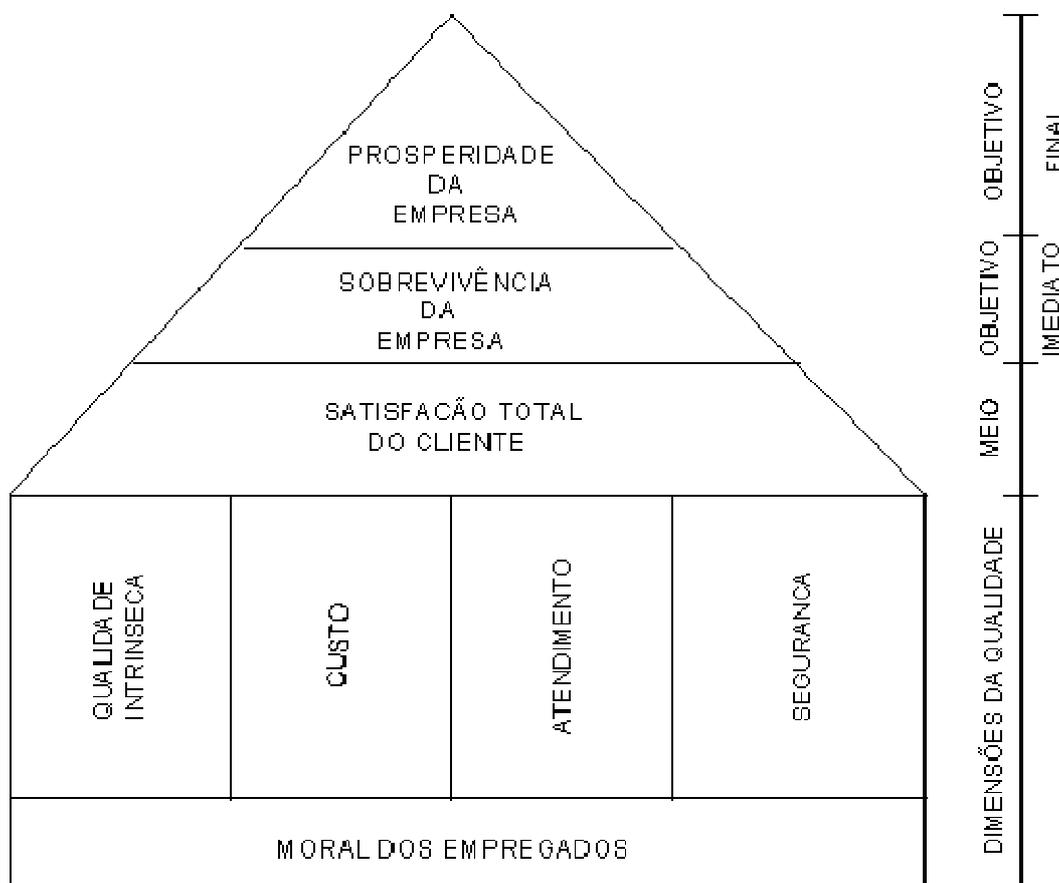
Para CAMPOS (1992) a prática do “controle da qualidade” é o cerne do TQC Controle da Qualidade Total e obrigação de todos. O controle da qualidade total é um novo modelo gerencial centrado no controle do processo, tendo como meta a satisfação do cliente. O controle da qualidade, no contexto TQC, é exercer o “controle” sobre as dimensões da qualidade. O objetivo mais importante deste controle é garantir a qualidade do “seu produto” (seja qualquer que ele seja) para o cliente externo ou interno. É deste objetivo que vem o famoso conceito: “O próximo processo é o seu cliente.”

A prática consciente do controle da qualidade por todas as pessoas da empresa, assumindo a responsabilidade (fins) sobre os resultados do “seu processo” e a autoridade (meios) sobre o seu processo (conhecido quando de definição de sua função), é a base do gerenciamento participativo e o pilar de sustentação do TQC. Não se pode imaginar e nem se pode conceber Garantia da Qualidade (GQ) no estilo japonês sem que haja a participação dedicada e metódica de todos os setores e pessoas da empresa praticando o controle da qualidade. A participação das pessoas não é conseguida por forçamento, mas por educação e treinamento do controle da qualidade.

O controle da qualidade é abordado com três objetivos e dimensões, como mostra a figura 2 logo a baixo:

- a. Planejar a qualidade desejada pelos clientes; que implica um esforço de localizar o cliente, saber de suas necessidades (muitas vezes ele não as conhece e você deve colocar-se em seu lugar), traduzir estas necessidades em características mensuráveis, de tal forma que seja possível gerenciar o processo de atingí-las.
- b. Manter a qualidade desejada pelo cliente, cumprindo padrões e atuando na causa dos desvios.
- c. Melhorar a qualidade desejada pelo cliente, neste caso é preciso localizar os “resultados indesejáveis” (problemas) e utilizar o método da solução de problemas para melhorá-los.

Figura 3: Dimensões da Qualidade Total



Fonte: Campos 1995

2.4 Qualidade no projeto

As soluções adotadas na etapa de projetos têm amplas repercussões em todo o processo da construção e na qualidade do produto final a ser entregue ao cliente.

Discute profundamente a questão da qualidade no projeto e faz aplicação prática ao caso de empresas de incorporação e construção. É na etapa de projeto que acontece a concepção e o desenvolvimento do produto, que devem ser baseados na identificação das necessidades dos clientes em termos de desempenho e custos e das condições da exposição a que está submetido o edifício na sua fase de uso. A qualidade da solução do projeto

determinará a qualidade do produto e, conseqüentemente, condicionará o grau da satisfação dos usuários finais. O conceito de desempenho é um instrumento valioso para essa fase de concepção e desenvolvimento do produto, MELHADO (1944).

A solução de projeto adotada tem também um forte impacto no processo de produção da obra, pois define partidos, detalhes construtivos e especificações que permitem uma maior ou menor facilidade de construir e afetam os custos de construção (SOUZA, 1995).

Outro aspecto relativo à qualidade no projeto refere-se à qualidade da descrição da solução ou da apresentação no projeto, (etapas), resultante da clareza e precisão do projeto executivo, dos memoriais de calculo e dimensionamento e das especificações técnicas.

Para assegurar a qualidade da solução do projeto e a qualidade da descrição do mesmo, é necessário controlar a qualidade do seu processo de elaboração. Para tal, é necessário que a empresa contratante do projeto estabeleça diretrizes para o desenvolvimento do projeto, garanta a coordenação e integração entre os vários projetos, exerça a análise crítica dos mesmos e controle a qualidade quando do recebimento do projeto

Os aspectos citados anteriormente nos mostra:

QUALIDADE NO PROJETO

- **Qualidade na solução de projeto**
 - Qualidade do produto final
 - Facilidade de Construir
 - Custos
- **Qualidade da descrição do projeto**
 - Projeto Executivo
 - Memoriais
 - Especificações técnicas
- **Qualidade no processo de elaboração do projeto**

ETAPAS DE UM PROJETO

1. Projeto Conceitual
 2. Projeto Básico
 3. Projeto Detalhado
 4. Planilha de Custos
 5. Gestão de Projetos (MS-Project)
- Coordenação e execução de trabalhos de construção

2.5 Gerenciamentos por resultados

Segundo SCHOELTES (1992), o Gerenciamento por Resultados é praticado por quase todas as grandes empresas americanas, ensinado em quase todas as escolas de administração americanas, e é considerado por muitos o responsável pelo sucesso que temos obtidos. O Gerenciamento por Resultados tem sua própria lógica e coerência.

Conforme mostrou-se acima, sua ênfase é uma cadeia de comandos e uma hierarquia de objetivos, padrões, controle e responsabilidades.

Os organogramas de organizações tradicionais retratam, portanto uma cadeia de responsabilidades, em que os objetivos são traduzidos em padrões de trabalho ou quotas de vendas. O Gerenciamento por resultados dá pouca ou nenhuma atenção a processos e sistemas – a capacidade real da organização como um todo. Portanto esses padrões e quotas nada mais são que quotas numéricas arbitrárias. Os trabalhadores, supervisores e gerentes acabam apanhados em competições; a capacidade de parecer bom obscurece a preocupação pelo sucesso a longo prazo da organização e, muitas vezes, eles perdem de vista a finalidade principal do trabalho que fazem.

Em resumo, o uso de metas numéricas para julgar e dirigir a performance causa uma série de problemas, são eles:

- Pensamento a curto prazo
- Foco mal dirigido
- Conflitos internos
- Falseamento de números
- Mais medo
- Cegueira quanto as preocupações do cliente

2.6 Cliente como processo

O cliente é a figura principal de todo o processo organizacional. Não só de clientes externos sobrevive uma empresa. Dentro do ambiente de trabalho, as etapas do processo são compostas por clientes e fornecedores internos, que são pessoas e/ou setores e utilizam e prestam serviços uns aos outros. Faz-se necessário que as decisões gerenciais e tarefas operacionais levem em consideração as necessidades e expectativas dos clientes internos e externos e tentem superá-las (PALMISANO 2008).

Alvarez (2001) destaca a importância do trabalho em equipe na obtenção das metas e busca pela qualidade total de produtos e serviços, com a idéia de cliente e fornecedor interno. Segundo a autora, é raro encontrar empresas em que os departamentos trabalhem de forma integrada e com espírito de equipe. Normalmente quando ocorrem problemas o primeiro passo é a busca por culpados e não o companheirismo e a ajuda mútua. Cabe à alta administração criar um ambiente receptivo, no qual todas as pessoas saibam qual seu papel na empresa e se sintam realmente comprometidas em alcançar os objetivos do grupo.

2.7 Normas para a Gestão da Qualidade Total

Um sistema de gestão da qualidade, em uma empresa que produz bens ou serviços, faz parte de sua realidade, esteja ele implantado ou não, seja formalizado ou não. Não há sobrevivência para as empresas sem que haja um mínimo de qualidade possível. Esta visão é partilhada por Cerqueira (1995); Campos (1995) e Oakland (1994).

Afirma Campos (1995) que as organizações desenvolvem inconscientemente seus sistemas de gestão da qualidade, padrões e procedimentos ao longo de sua história e muitas vezes até os formalizam. Porém, às vezes a falta de embasamento científico não garante a manutenção de resultados positivos.

O processo de formalização dos sistemas de gestão da qualidade começou com a maior exigência por parte dos grandes clientes que exigiam de seus fornecedores evidências de que o produto que entregariam, estava de acordo com o combinado. Na década de 1970 o Departamento de Defesa dos Estados Unidos passou a obrigar seus fornecedores a documentar seus sistemas conforme as normas que já existiam. A partir deste momento diversos países criaram normas para seus sistemas de gestão da qualidade. No entanto, como cada país criava normas diferentes para o mesmo “assunto”, a ISO (International Organization for Standardization) ou ainda a Organização Internacional para a Padronização, após longo estudo sobre as normas existentes, publicou em 1987 as normas para Sistemas da Qualidade - ISO série 9000 - composta em sua maioria por normas do Reino Unido que passariam a valer internacionalmente (CERQUEIRA, 1995).

As normas ISO foram desenvolvidas a partir de um conjunto de oito princípios de gestão da qualidade, que serão mais detalhados em tópicos posteriores, sendo estes a base de sustentação comum para todas as normas relacionadas à gestão da qualidade.

2.8 Norma ISO 9001

A sigla ISO é formada pelas letras de International Organization for Standardization, (Organização Internacional para a Padronização), que é um dos organismos das Nações Unidas, sediada na Suíça.

O objetivo da ISO é fixar normas técnicas essenciais de âmbito internacional, para evitar abusos econômicos ou tecnológicos dos países mais desenvolvidos. A proteção aos países menos desenvolvidos é proporcionada por intermédio de uma regra que vale para todos. Esta regra é exatamente a série de Normas Técnicas ISO, cuja coletânea abrange todos os campos do conhecimento humano.

De acordo com Cierco (2003) o objetivo da Norma ISSO 9001 é especificar os requisitos de um sistema de gestão da qualidade, de forma que ao utilizá-los, a organização demonstre a sua capacidade de fornecer produtos ou serviços de acordo com os requisitos do cliente.

Para Mello (2008) a Norma ISSO 9001 é usada para fins contratuais e de certificação/registro por organizações que procuram reconhecimento de seu sistema de gestão da qualidade e serve para que a parte envolvida em uma relação contratual tenha confiança em que os requisitos acordados serão consistentemente atingidos e em que o sistema de qualidade será continuamente aprimorado.

O objetivo da Norma ISO 9001 para Cierco *et al*, 2003 é especificar os requisitos de um sistema de gestão da qualidade, de forma que ao utilizá-los, a organização demonstre sua capacidade de fornecer produtos ou serviços de acordo com os requisitos do cliente.

Mello *et al* (2008) destaca ainda que a norma ISO 9001 requer da organização, planejamento e gerenciamento de suas atividades de forma que seu esforço seja em prol da satisfação dos seus clientes e melhoria contínua do sistema

2.9 Certificação ISO 9000

A necessidade de as empresas comunicarem aos seus clientes e ao mercado a adequação do seu sistema da qualidade às normas de referência originou a atividade de certificação, que de acordo com Cierco (2003) é definida como um conjunto de atividades desenvolvidas por um organismo independente, com o objetivo de atestar publicamente, que determinado produto ou processo está em conformidade com os requisitos especificados.

Não se deve pensar na certificação como uma ação isolada e pontual e sim, como um processo que se inicia com a conscientização da necessidade da qualidade para a manutenção da competitividade e conseqüente permanência no mercado, passando pela utilização de normas técnicas e pela difusão do conceito da qualidade por todos os setores da empresa, abrangendo seus aspectos operacionais internos e o relacionamento com a sociedade e o ambiente (CIERCO *et al*, 2003).

Segundo ainda cita o autor, as atividades de certificação podem envolver análise de documentação; auditorias e inspeções na empresa; coleta e ensaios de produtos, no mercado ou na fábrica, com o objetivo de avaliar a referida conformidade e sua manutenção.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa, segundo Gil (1999) trata-se do processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico, tendo como objetivo principal o descobrimento de respostas aos problemas mediante o emprego de procedimentos científicos.

Cervo e Bervian (1973) corroboram esta afirmativa ao considerar a pesquisa como uma atividade voltada para a resolução de problemas, através da descoberta de respostas, através da utilização de métodos científicos.

Marconi e Lakatos (2002) destacam a importância da pesquisa no campo das ciências sociais, principalmente para a obtenção de soluções para problemas coletivos.

Por fim, Gil (2002) destaca como desenvolvimento de pesquisa, o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos, sendo um caminho longo que passa por inúmeras fases, desde a coerente formulação do problema até a apresentação final dos resultados.

3.1 Características gerais da pesquisa

A maioria dos autores costuma classificar a pesquisa em: exploratórias, descritivas e explicativas.

A pesquisa em desenvolvimento pode ser classificada como exploratória, pois segundo Gil (2002), uma pesquisa exploratória tem por objetivo desenvolver, esclarecer e mudar conceitos e idéias, com vistas a formular problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.

Bertucci (2008) destaca ainda a importância da pesquisa exploratória, pois esta geralmente envolve trabalhos de levantamento bibliográfico e documental, a fim de auxiliar a escolha das principais variáveis a serem abordadas no trabalho. A pesquisa bibliográfica,

explica e discute um tema ou problema com base em referências teóricas já publicadas em livros, revistas, periódicos, artigos científicos.

A pesquisa descritiva na visão de Gil (1999) pode ser considerada aquela que tem por objetivo principal descrever as características de certa população, fenômeno ou até mesmo estabelecer relações entre as variáveis. Como ponto forte da pesquisa descritiva destaca-se a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

A pesquisa descritiva tende a aproximar-se tanto da pesquisa exploratória, quanto da pesquisa explicativa, dependendo do foco a que se dedica a mesma.

Quando se parte da simples identificação da relação entre as variáveis tem-se uma aproximação da pesquisa descritiva com o tipo de pesquisa explicativa. Agora, quando o foco da pesquisa descritiva passa a proporcionar nova visão do problema tratado, a mesma tende a aproximar-se da pesquisa exploratória. (GIL, 1999).

“Pesquisas explicativas são aquelas que têm como preocupação central identificar fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos”. (GIL, 1999, p. 44).

Ainda segundo Gil (1999) as pesquisas de caráter explicativo são as que proporcionam maior embasamento científico, por preocupar-se com o conhecimento profundo da realidade, a razão e o porquê das coisas.

A presente pesquisa pode ser considerada exploratória, pois segundo Gil (1988) *apud* Bertucci 2008 uma pesquisa exploratória tem por objetivo obter maior familiaridade com o problema estudado, visando torná-lo mais claro. Tem ainda por objetivo proporcionar uma visão geral sobre o fato estudado.

Esta pesquisa utilizará ainda o método do estudo de caso, que segundo Gil (1999) é um dos métodos mais utilizados nas ciências sociais, sendo o mais adequado para: estudar situações onde os limites não estão claramente definidos; formular novas teorias e hipóteses e explicar certas variáveis de um fenômeno quando não se pode utilizar o levantamento e experimentos diante da complexidade da situação.

Apesar de ser considerado um método de pesquisa que objetiva o estudo aprofundado de certo objeto, permitindo conhecê-lo de forma ampla e detalhada, existem alguns preconceitos a cerca de sua utilização do estudo de caso, por exemplo: (a) falta de rigor na metodologia aplicada, o que pode comprometer a qualidade dos resultados; (b) a dificuldade de generalização e (c) o tempo destinado à pesquisa, pois se alega que para se realizar um estudo de caso, o tempo dedicado ao trabalho deve ser bastante extenso, e geralmente seus resultados tendem a ser pouco consistentes. (GIL, 1999).

Portanto cabe ao pesquisador cuidar para que os resultados obtidos representem fielmente a realidade a que se propôs demonstrar na pesquisa.

A presente pesquisa ainda possui uma abordagem quantitativa. A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, pois se procurou coletar dados que demonstrassem a percepção dos empregados de nível gerencial, quanto á importância do Sistema de Gestão da Qualidade e os benefícios observados por eles com a operacionalização do mesmo.

Como afirmam Marconi e Lakatos (2002), os estudos qualitativos não visam somente o registro ou descrição dos fatos, ou seja, quantificar o fenômeno em estudo, e sim estudar o problema proposto por meio da busca de uma percepção mais ampla dos fatos que ocorrem na realidade estudada. Para demonstrar os dados coletados no nível operacional, foi utilizado o estudo quantitativo, que de acordo com Silva e Menezes (2000) é caracterizado pela possibilidade de quantificação do fenômeno em estudo, traduzindo suas variáveis em números, opiniões e informações que permitirão classificá-lo e analisá-lo.

3.2 Instrumento de coleta de dados

Segundo Mattar (2001), instrumento de coleta de dados é todo e qualquer formulário utilizado para descrever dados a serem coletados ou registrá-los, utilizando-se de questionário, formulário de anotações, entrevista semi-estruturada. Sendo importante estar atento para não haver erros durante a elaboração dos questionários e que estes possam interferir no resultado final. Para a pesquisa em questão a coleta dos dados quantitativos, foi empregado o questionário semi-estruturado, como pode ser visto nos apêndices.

A presente pesquisa foi realizada junto aos empregados de nível gerencial e operacional através de questionário semi-estruturado.

Bertucci (2008) destaca alguns cuidados a serem tomados quando da elaboração do questionário. O entrevistador deve utilizar linguagem compatível e acessível com o entrevistado, iniciar o questionário sempre com perguntas mais fáceis, de acordo com os objetivos da pesquisa, definir o tamanho do questionário aplicado, cuidando para não deixá-lo grande demais de forma a não cansar o entrevistado, e nem pequeno demais que não se consiga obter o propósito esperado, focar as perguntas, fazendo cada uma de uma vez, instruir os respondentes sobre as questões propostas, cuidar para que mesmo inconscientemente o entrevistado não seja induzido a responder as perguntas conforme desejado pelo pesquisador e informar o objetivo da pesquisa tanto para o respondente quanto para a empresa e retornar sempre que possível aos respondentes e empresa os resultados da pesquisa.

3.3 Perfil da Amostra

A amostra utilizada nesta pesquisa abrange um grupo de 25 empregados envolvidos na área de projetos e construção realizados pela empresa. Com o intuito de utilizar os dados coletados, um questionário quantitativo foi aplicado aos empregados. Dos 25 questionários distribuídos todos foram respondidos e entregues. Logo, será dada uma maior atenção na análise e obtenção dos resultados coletados na pesquisa, para uma melhor conclusão.

4 ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA

Os dados coletados nesta pesquisa foram tratados de forma quantitativa. Para compreender melhor alguns resultados obtidos com aplicação de questionário aos empregados, utilizou-se da análise quantitativa, utilizando a ferramenta Excel para gerar os dados e representar os resultados em gráficos com os devidos percentuais de respostas obtidos. Desta forma, os itens da análise dos dados se voltam para as questões da pesquisa buscando respondê-las ao mesmo tempo em que contribui para o esclarecimento do problema proposto, o qual busca responder: Quais as vantagens que se pode alcançar utilizando o método do Sistema da Gestão da Qualidade de Projetos?

Na primeira questão levantou-se qual o nível de conhecimento dos trabalhadores sobre o Sistema de Gestão da Qualidade. Os resultados obtidos seguem no GRAF1.

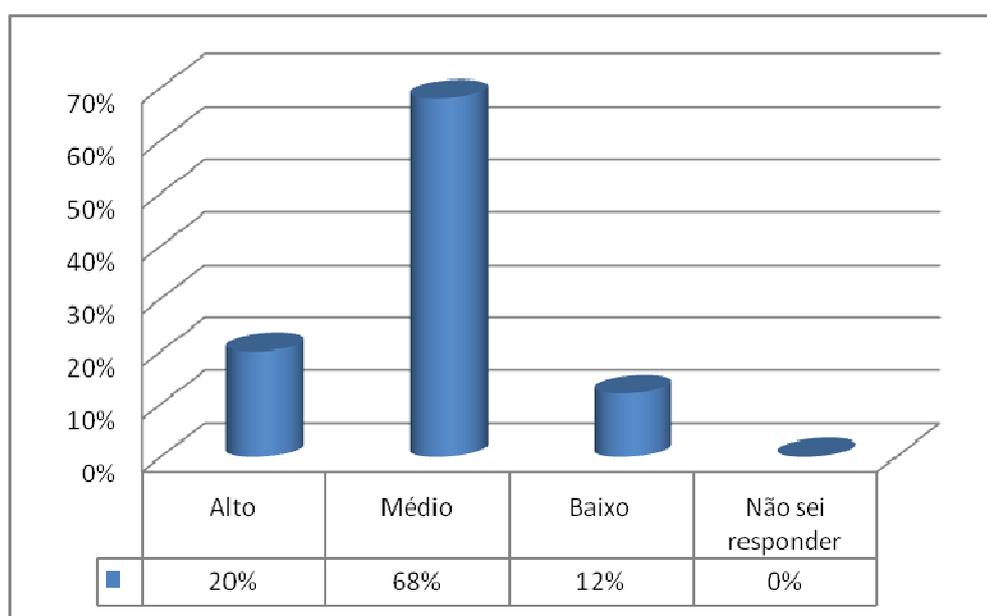


Gráfico 1 – Representação do conhecimento dos empregados quanto ao conhecimento do SGQ
Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o gráfico, nota-se que dos 25 empregados envolvidos na pesquisa todos responderam a questão. Logo 20% possuem um alto conhecimento do SGQ, 68% possuem um médio conhecimento e 12% preenchem o nível baixo de conhecimento.

A segunda questão buscou esclarecer se o empregado possui o conhecimento de que o SGQ torna seu trabalho mais eficaz e de maior qualidade, demonstrado no GRAF 2.

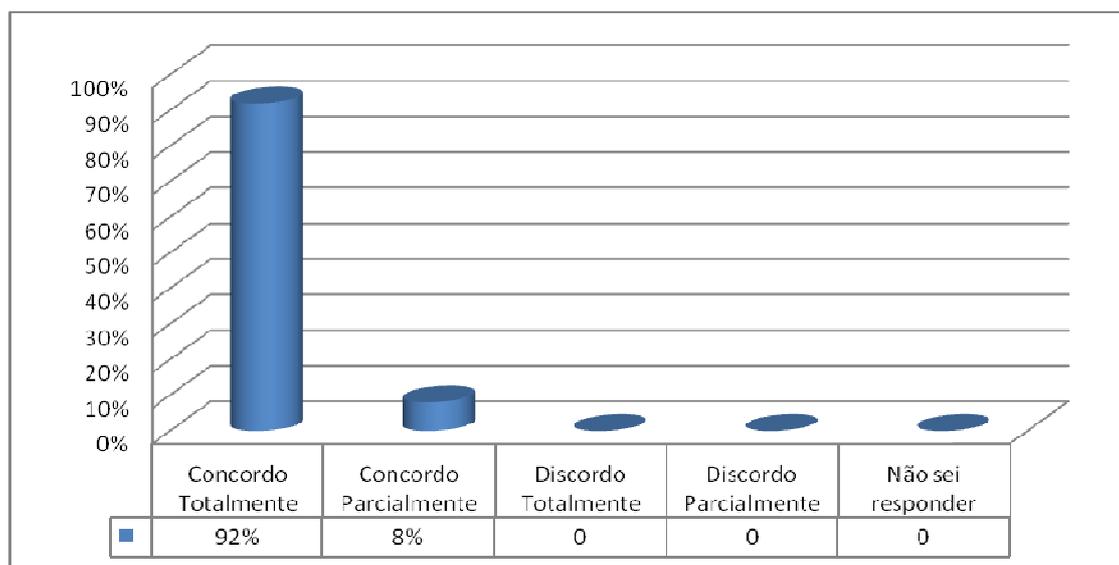


Gráfico 2 – Percepção dos empregados sobre a eficácia do SGQ

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados apresentados mostram que 92% dos empregados concordam totalmente que o SGQ torna seu trabalho mais eficaz e de maior qualidade enquanto os outros 8% concordam parcialmente com a questão. Então nenhum dos entrevistados discordaram ou não souberam responder.

Com relação ao cliente foi questionado se o empregado concorda ou não que o SGQ proporciona uma atração a mais da empresa para com o cliente. O resultado segue no GRAF 3.

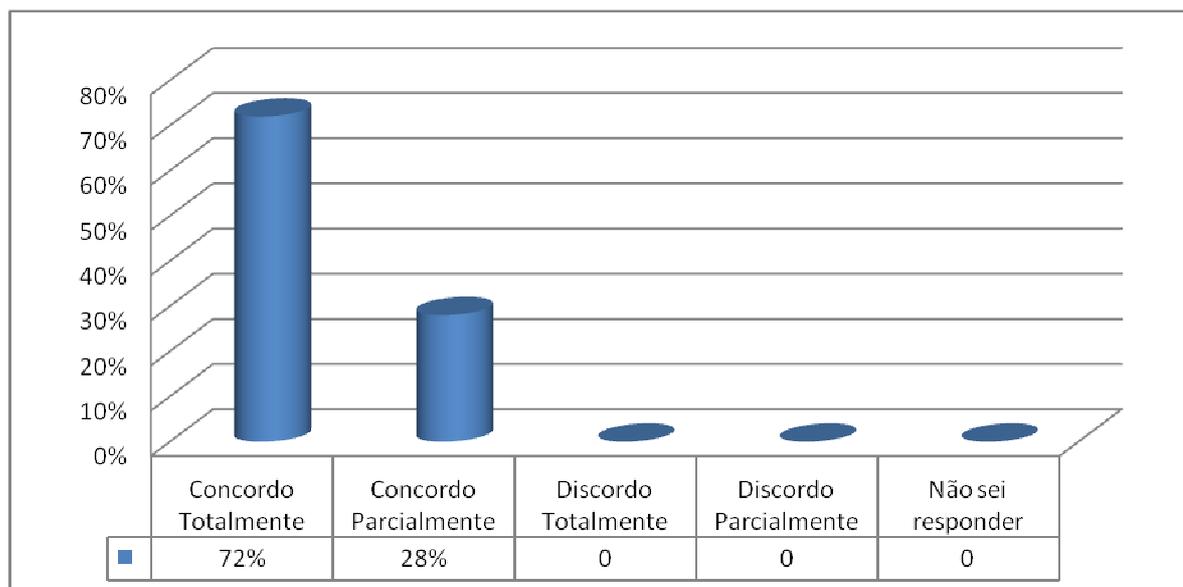


Gráfico 3 – Percepção dos empregados quanto, se o SGQ torna uma atração a mais para o cliente

Fonte: Dados da pesquisa

Dos resultados obtidos, 72% dos entrevistados mostraram que concordam totalmente quando foram questionados se o SGQ torna um atrativo a mais para o cliente. Enquanto 28% responderam que concordam parcialmente com a questão. Logo notamos que os empregados se preocupam com a clientela da empresa, que é muito importante na vida de uma organização.

O próximo gráfico revela dados que representa se os empregados concordam ou não que o SGQ proporciona uma melhoria no serviço da empresa procurando atender da melhor forma as necessidades de seus clientes. O resultado segue no GRAF 4.

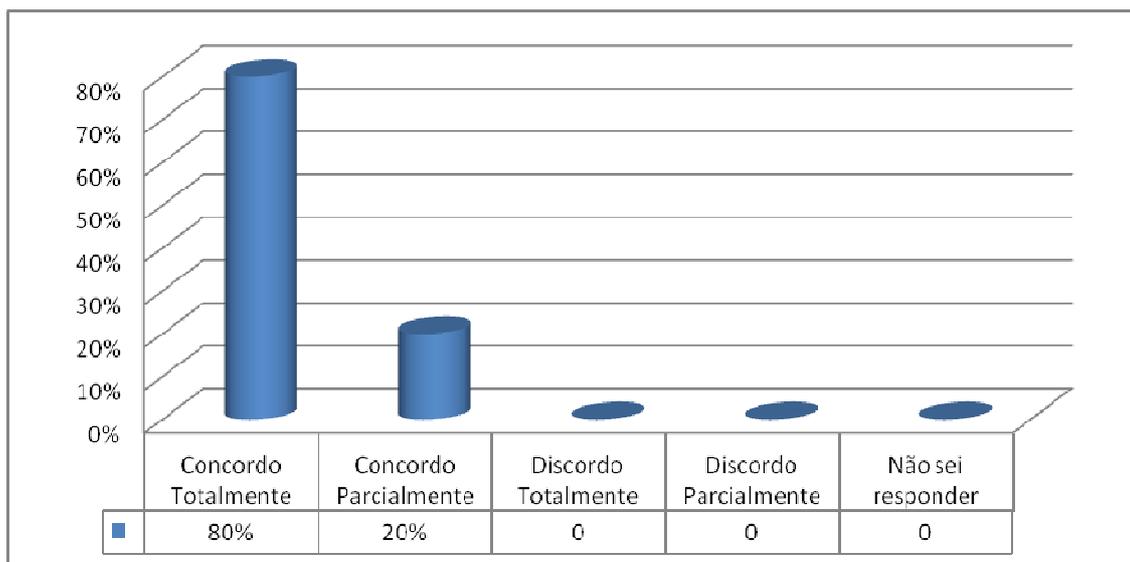


Gráfico 4 – Percepção dos empregados quanto, se o SGQ proporciona uma melhoria no serviço da empresa, e atendendo de melhor forma as necessidades do seu cliente

Fonte: Dados da pesquisa

Satisfatoriamente todos os entrevistados mostraram que concordam que o objetivo da empresa e atender de melhor forma e qualidade as necessidades de seus clientes, notando que 80% dos empregados concordam totalmente com a afirmação e 20% concordam parcialmente.

Para que a qualidade se torne meta e objetivo da empresa, questionou-se aos empregados se eles concordam que deve haver uma boa interação entre os setores da organização desde Gerenciamento, Administração Projetos, Produção,..., até a entrega do produto final. Os resultados seguem no GRAF 5.

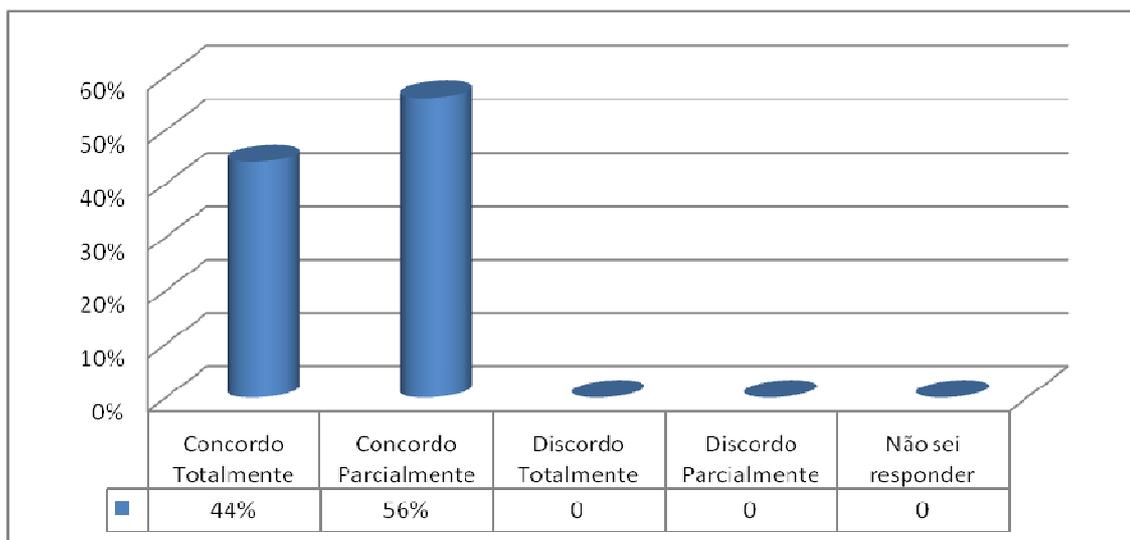


Gráfico 5 - Percepção dos empregados sobre a interação dos setores e o SGQ

Fonte: Dados da pesquisa

Com os resultados obtidos, observou-se que 44% dos entrevistados concordam totalmente com a questão apresentada, porém 56% responderam que concordam parcialmente. Nota-se que os que concordaram parcialmente são mais que os que pareceram concordar totalmente. Isso se deve porque nem todos têm uma boa interação com outros setores ou talvez não perceba isso no seu local de trabalho, algo que deverá ser bem analisado pelos gestores, pois esse é um grande passo para a busca constante da qualidade, já que setores trabalham uns para os outros.

No próximo passo, os empregados foram questionados se a empresa oferece a eles orientações específicas de qualidade. Os resultados obtidos estão representados no GRAF 6.

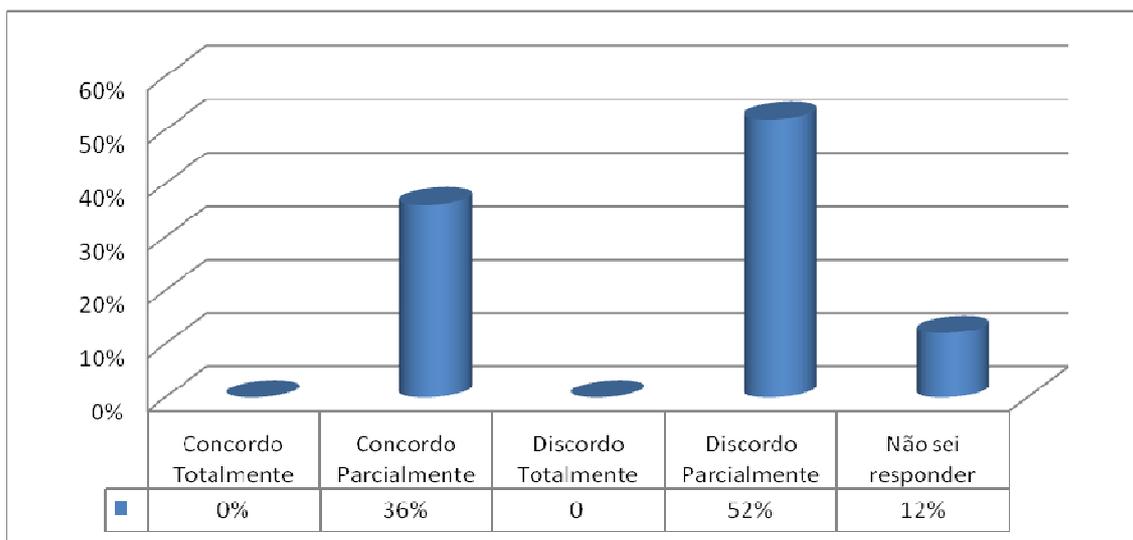


Gráfico 6 - Percepção dos empregados sobre orientações específicas de qualidade
 Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico mostra que dos entrevistados 36% concordaram parcialmente com a questão, 52% discordaram parcialmente e 12% não souberam ou não quiseram responder. Entendemos então que a empresa necessita de gestores mais especializados na área da qualidade. Com a implantação do SGQ eles podem ser mais bem treinados no assunto e passar para seus empregados toda a sua especialização na área da qualidade para que todos possam interagir entre si na questão proposta.

Logo após questionar se a empresa oferece aos trabalhadores orientações específicas de qualidade, foi verificado se a parte competente da organização acompanha periodicamente seu serviço para que se tenha uma melhoria contínua na qualidade. Veja os resultados obtidos no GRAF 7.

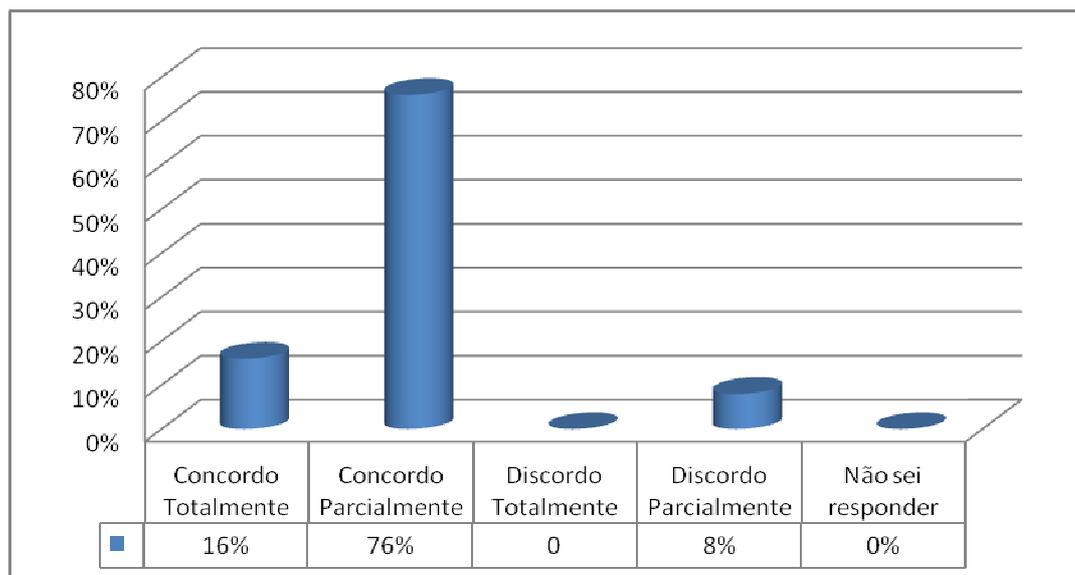


Gráfico 7 - Percepção dos empregados sobre acompanhamento periódico do seu serviço pelo setor de qualidade

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o gráfico apresentado, percebe-se que 16% dos entrevistados concordam totalmente com a questão contra 76% que concordam parcialmente. Isso se deve pelo fato de que nem sempre os responsáveis pela tarefa estão disponíveis para atender os requisitos de qualidade do serviço dos empregados. Também vale ressaltar que 8% discordaram parcialmente da interrogação.

A busca da melhoria contínua requer o acompanhamento de Gestores em relação a qualidade de serviço de seus funcionários. Com essa pesquisa identificou-se uma possível falha na empresa estudada, no qual pode-se opinar na melhoria desse tipo de serviço.

Em se tratando da relação do SGQ com os empregados, foi questionado se eles concordam ou não que tal sistema padroniza e melhora seu trabalho, e no geral o trabalho da empresa. O resultado obtido segue no GRA 8.

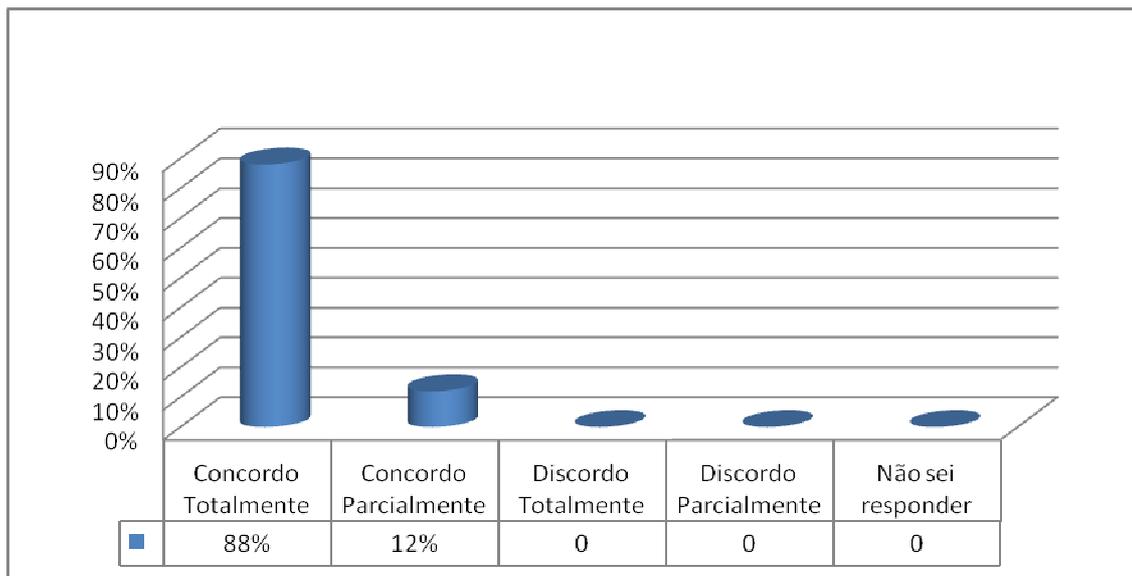


Gráfico 8 – Percepção dos empregados sobre se o SGQ padroniza e melhora seu trabalho e, no geral o trabalho da empresa

Fonte: Dados da pesquisa

Logo todos entrevistados responderam concordar com a questão, que se faz satisfatória para a empresa. Porém vale ressaltar que 12% concordaram parcialmente, isso se deve porque nem todos os entrevistados como viu-se no Gráfico 1, conhecem bem o SGQ, mais de uma forma ou de outra concordam que um sistema padronizado melhora o trabalho geral da empresa.

O SGQ é caracterizado pela contínua melhoria de processos. Então foi questionado junto aos entrevistados se eles concordam com essa afirmativa. A análise se demonstra no GRAF 9.

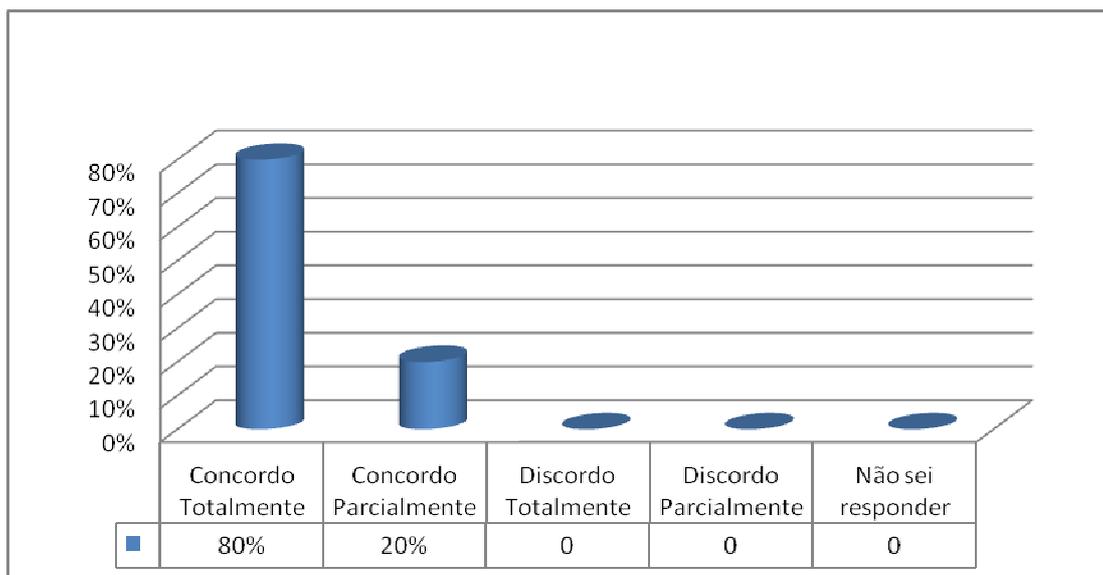


Gráfico 9 - Percepção dos empregados sobre o SGQ e a melhoria contínua de processos
 Fonte: Dados da pesquisa

Com os resultados obtidos, nota-se que os funcionários estão bem interagidos com o SGQ, a melhoria de seus trabalhos e atendimento as necessidades de seus clientes, já que quando foram questionados se o SGQ proporciona uma melhoria no serviço da empresa procurando atender melhor as necessidades dos seus clientes, as respostas foram idênticas a questão apresentada no gráfico 4. Assim percebe-se que existe uma certa interação do assunto.

A implantação do Sistema de Gestão da qualidade exige da organização um esforço constante para que a melhoria contínua se torne meta e objetivo permanente da empresa.

Por fim, foi questionado se os empregados esperam que o SGQ ele o nível de serviço da empresa desde sua relação com os outros setores, relação com clientes, fornecedores e melhoria contínua nos processos da empresa e até mesmo seu crescimento junto com a organização. O resultado segue no GRAF 10.

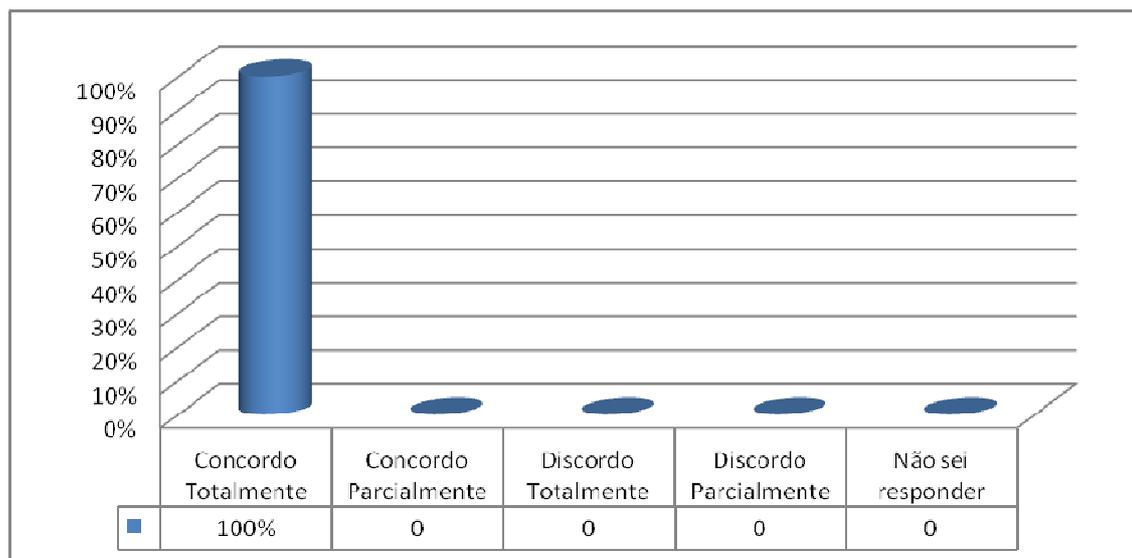


Gráfico 10 - Percepção dos empregados quanto, se o SGQ proporciona um nível elevado de serviço para a organização e seu crescimento junto com a mesma

Fonte: Dados da pesquisa

Satisfatoriamente todos os entrevistados esperam crescer junto com a empresa onde trabalham. 100% dos entrevistados demonstraram concordar totalmente com a questão apresentada. Passo muito importante para a empresa pois a busca da melhoria contínua deve ser visado por todos que colaboram com a organização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De uma forma geral, pode-ser observar que os empregados da empresa em si, possuem um certo conhecimento sobre o Sistema de Gestão da Qualidade, ou pelo menos conhecem bem o quisito qualidade.

Com este trabalho observa-se também que o grupo de entrevistados possuem um conhecimento sobre a gestão da qualidade. Alguns procuram fazer seu serviço da melhor forma possível enquanto outros pretendem utilizar o mesmo método de melhoria.

A grande falha que destacou-se é a falta de treinamento do pessoal responsável pela qualidade do serviço, que pode ser muito melhorada com a implantação do SGQ.

Observa-se também que existe uma pequena interação entre os setores da empresa, no que pode ocasionar diversos problemas, já que foi levantado que setores trabalham um para outros, ou seja, são dependentes uns dos outros.

Se tratando de melhoria contínua dos processos, todos entrevistados se demonstraram concordar com essa afirmativa já que a gestão da qualidade trata esse princípio como sua principal meta, algo que foi muito satisfatório para empresa, conhecer esse resultado da pesquisa.

Como foi tratado anteriormente a implantação do Sistema de Gestão da qualidade exige da organização um esforço constante para que a melhoria contínua se torne meta e objetivo permanente da empresa.

Todos entrevistados mostraram concordar que a padronização dos trabalhos da empresa os tornam melhores possíveis e de maior qualidade já que se tem um gabarito a ser seguido.

Assim, conclui-se a pesquisa mostrando que os empregados entrevistados possuem certo tipo de vínculo com o SGQ, no qual fica mais fácil implantá-lo e executá-lo na empresa estudada, mostrando também a importância desse Sistema na vida de uma organização. Vale ressaltar que esse tipo de pesquisa é muito útil para conhecer a percepção dos trabalhadores sobre o assunto abordado. Já que o Sistema de Gestão da Qualidade se tornou meta da empresa para conseguir uma certificação da Norma ISO 9000.

REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

BERTUCCI, Janete Lara de Oliveira. **Metodologia básica para elaboração de trabalho de conclusão de curso (TCC)**: São Paulo: Editora Atlas, 2008.

CAMPOS, Vicenti Falconi. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Bloch Editores S.A. 1992.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. 6. ed. Rio de Janeiro: Bloch Editores, 1995.

CERQUEIRA, Jorge Pedreira de. **ISO 9000 no Ambiente da Qualidade Total**. 5. ed. Rio de Janeiro: Casa Imagem Editorial, 1995.

CIERCO, Agliberto Alves. **Gestão da Qualidade**. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV

FERREIRA (1996) *Pespec.Ci.inf.*, Belo Horizonte, v. 1, n.1, p. 111-119, jan/jun. 1996 GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5 ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

MELLO, Carlos Henrique Pereira, **ISO 9001:2000 Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços**. 1 ed. São Paulo: Atlas. 2008.

MONTGOMERY, Douglas C, **Introdução ao Controle Estatístico da Qualidade**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC. 2004.

OAKLAND, John S. **Gerenciamento da Qualidade Total**. 1 ed. São Paulo: Nobel, 1994.

PALMISANO, Ângelo. **Gestão da Qualidade Tópicos Avançados**. 1 ed. São Paulo: CENCAGE Learning. 2004.

QUADROS, Dante. TREVISAN, Rosi Mary. **Comportamento Organizacional**. Fae, 2003. Disponível em: http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/cap_humano/1.pdf Acesso em: 12 de abril de 2010.

SILVA, Antônio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade**. 1. ed. São Paulo: Atlas. 2003.

TOWSEND (1996) *Pespec.Ci.inf.* Belo Horizonte, v. 1, n.1, p. 111-119, jan/jun. 1996.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

APÊNDICES

Roteiro do questionário aplicado aos empregados.

**GESTÃO DA QUALIDADE: ESTUDO DE CASO EM UMA MICRO-EMPRESA QUE E
ATUA NO RAMO DE CONSTRUÇÃO CIVIL**

Monografia apresentada ao programa de graduação em Engenharia de Produção do Centro
Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, como requisito para obtenção de título de Bacharel em
Engenharia de Produção

1. Qual seu nível de conhecimento sobre o Sistema de Gestão da Qualidade?

Baixo Médio Alto

2. Com o seu conhecimento sobre o Sistema de Gestão da Qualidade você concorda que
ele torna mais eficaz e de mais qualidade seu trabalho?

Concordo totalmente Discordo totalmente Não sei responder

Concordo parcialmente Discordo parcialmente

3. Você concorda que a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade proporciona
uma atração a mais do cliente para com a empresa?

Concordo totalmente Discordo totalmente Não sei responder

Concordo parcialmente Discordo parcialmente

4. Você concorda que a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade proporciona um
serviço melhor, e que procura melhor atender as necessidades do seu cliente?

Concordo totalmente Discordo totalmente Não sei responder

Concordo parcialmente Discordo parcialmente

5. Para que a qualidade se torne meta e objetivo da empresa, você concorda que deve
haver uma interação desde o setor de Gerenciamento, Administração, Projetos,
Construção até a entrega do produto final?

Concordo totalmente Discordo totalmente Não sei responder

Concordo parcialmente Discordo parcialmente

6. Você concorda que procedimentos padronizados ajudam a melhorar o desempenho de suas tarefas?

Concordo totalmente Discordo totalmente Não sei responder

Concordo parcialmente Discordo parcialmente

7. A Empresa busca proporcionar a você orientações específicas de qualidade?

Concordo totalmente Discordo totalmente Não sei responder

Concordo parcialmente Discordo parcialmente

8. A Empresa acompanha periodicamente seu trabalho para obtenção de melhor qualidade?

Concordo totalmente Discordo totalmente Não sei responder

Concordo parcialmente Discordo parcialmente

9. Você concorda que a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade é caracterizada pela contínua melhoria de processos?

Concordo totalmente Discordo totalmente Não sei responder

Concordo parcialmente Discordo parcialmente

10. Pra você a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade pela Norma ISSO 9001 trará mais benefícios para a empresa?

Concordo totalmente Discordo totalmente Não sei responder

Concordo parcialmente Discordo parcialmente