

## **AVALIAÇÃO DA GESTÃO DA QUALIDADE DAS EMPRESAS DE PRÉ-MOLDADOS NA REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA**

### **Autoria**

Jeferson Germano Costa de Andrade  
UNICHRISTUS

LUIS CARLOS QUEIROZ DE ALENCAR  
UNICHRISTUS

### **Resumo**

#### **RESUMO**

O nível de exigência dos consumidores tem sido crescente nos últimos anos, desencadeando uma acirrada concorrência, entre empresas que procuram satisfazer suas necessidades, e que mesmo sem um sistema de gestão da qualidade certificado, conseguem trabalhar e se desenvolverem com seus produtos e serviços. Essa pesquisa teve como objeto de estudo as pequenas empresas de pré-moldados, situadas na região metropolitana de Fortaleza/CE. O objetivo geral é identificar qual o nível de práticas de gestão da qualidade das empresas de pré-fabricados, tendo como indicador a NBR ISO 9.000:2015. A metodologia aplicada para o estudo em questão foi, quanto aos fins, de caráter descritivo, e quanto aos meios, bibliográfica, estudo de caso e pesquisa de campo. Através da aplicação do questionário, chegou-se aos resultados satisfatórios e bem favoráveis, atingindo a todos os objetivos propostos do estudo. As empresas de pré- -moldados estão se desenvolvendo, visando tornarem-se muito mais competitivas, buscando a melhor gestão da qualidade.

## **OPERAÇÕES E LOGÍSTICA**

### **AVALIAÇÃO DA GESTÃO DA QUALIDADE DAS EMPRESAS DE PRÉ- MOLDADOS NA REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA**

## RESUMO

O nível de exigência dos consumidores tem sido crescente nos últimos anos, desencadeando uma acirrada concorrência, entre empresas que procuram satisfazer suas necessidades, e que mesmo sem um sistema de gestão da qualidade certificado, conseguem trabalhar e se desenvolverem com seus produtos e serviços. Essa pesquisa teve como objeto de estudo as pequenas empresas de pré-moldados, situadas na região metropolitana de Fortaleza/CE. O objetivo geral é identificar qual o nível de práticas de gestão da qualidade das empresas de pré-fabricados, tendo como indicador a NBR ISO 9.000:2015. A metodologia aplicada para o estudo em questão foi, quanto aos fins, de caráter descritivo, e quanto aos meios, bibliográfica, estudo de caso e pesquisa de campo. Através da aplicação do questionário, chegou-se aos resultados satisfatórios e bem favoráveis, atingindo a todos os objetivos propostos do estudo. As empresas de pré- -moldados estão se desenvolvendo, visando tornarem-se muito mais competitivas, buscando a melhor gestão da qualidade.

**Palavras-chaves:** NBR ISO 9.000:2015. Empresas de pré-moldados. Práticas de gestão da qualidade.

## ABSTRACT

The level of consumer demand has been increasing in recent years, triggering fierce competition among companies that seek to satisfy their needs, and that even without a certified quality management system, they can work and develop, with its products and services. This research had the object of studying the small pre-molded, located in the metropolitan region of Fortaleza / CE, The general objective is to identify the level of quality management practices of pre-fabricated companies with NBR ISO 9.000: 2015 as an indicator. The methodology applied to the study in question was descriptive in terms of purposes, and in terms of means, bibliographical part, case study and field research. Through the application of the questionnaire, we reached satisfactory and very favorable results, reaching all the proposed objectives of the study. Precast companies are developing to become much more competitive. looking for the best quality management.

**Keywords:** NBR ISO 9.000: 2015. Precast companies. Quality management practices.

## 1. INTRODUÇÃO

O nível de exigência dos consumidores tem sido crescente, desencadeando uma acirrada concorrência entre as empresas que procuram satisfazer as necessidades de seus clientes. Um dos fatores mais utilizados na avaliação do mercado sobre as empresas está na qualidade dos processos de manufatura, quanto à garantia adequada e na confecção do produto final. A busca de melhorias para atingir ou superar as expectativas do cliente e ainda gerar retorno financeiro em decorrência disto é contínuo, e as empresas não têm poupado esforços para tal escopo.

Para gerar fidelidade de seus clientes, os empresários estão procurando ser diferentes de seus concorrentes, com ampla e variada oferta de produtos e serviços. Segundo Rosa (2014), algumas dessas organizações, muitas vezes, não fazem uma análise da viabilidade econômica em seus empreendimentos, deixando vaga e insatisfatória as necessidades do mercado.

Dentro desse contexto, a Construção Civil, cenário macro desta pesquisa, está imbuída em desenvolver inovação, tecnologia, praticidade, economia, durabilidade, aplicabilidade e outros parâmetros que acompanhe o estilo de vida da sociedade contemporânea.

A propósito, existem métodos adotados para estas práticas de padronização, que podem, inclusive, ser certificados por um organismo externo e independente. Então, nesse âmbito, apresenta-se as normas ISO, nas quais existe o caminho para a padronização, de acordo ao que se enquadra no mercado competitivo do segmento; portanto, quanto mais práticas a empresa ousar em obter, melhor será seu impacto em ofertar os produtos e serviços.

Na construção civil, existe o nicho dos pré-fabricados, conhecido comercialmente como pré-moldados, que, por sua natureza, é produzido previamente, podendo inclusive ser em outro ambiente e, posteriormente, assentado em seu local de destino.

Os fabricantes de pré-moldados têm em sua carteira de clientes pessoas físicas, condomínios, revendedores de material de construção, grandes empresas e construtoras, sendo estas duas últimas as mais importantes por seu volume e porte de aquisição de peças.

Atualmente, as indústrias de pré-moldados, de grande e médio porte, trabalham com um processo produtivo bem automatizado, proporcionando um aumento na sua produtividade e tornando-as competitivas em relação a outras do mesmo setor, seja na simples produção de tijolos, ou em fundações de prédios, berços de pontes e outras peças de maior porte.

As empresas de pré-moldados necessitam, em geral, de um investimento substancial para certificar seus processos, como a implementação de um sistema de gestão da qualidade, como a ISO 9.000, que para fins desta pesquisa, foi aplicado sua versão ISO 9.000:2015, com os propósito de padronização dos processos, que é necessário o envolver de todos os níveis hierárquicos e investir em treinamento e desenvolvimento organizacional.

A partir deste contexto chega-se ao objetivo geral: identificar qual o nível de práticas de gestão da qualidade das empresas de pré-fabricados, tendo como base os requisitos normativos da NBR ISO 9.001:2015.

Desta forma, apresenta-se os seguintes objetivos específicos:

- verificar os processos e as práticas adotadas pelas empresas para melhoria e desenvolvimento no sistema de gestão da qualidade;
- classificar, entre as empresas, as formas de liderança, expostas no senso de qualidade pelos princípios da NBR ISO 9.001:2015;
- analisar quais os meios adotados pelas empresas para promover suas conformidades e competitividade no mercado.

Para atender aos objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa quantitativa entre empresas de pequeno porte, no nicho de pré-moldados, localizados nas mediações da região metropolitana de Fortaleza/CE, selecionadas aleatoriamente, conforme critérios do Sebrae e Banco do Nordeste. Os dados foram realizados pelo Office Excel 2016, com realização de gráficos.

## 2. QUALIDADE

A qualidade iniciou-se com o desenvolvimento da civilização humana, que buscava na natureza possibilidades para satisfazer suas necessidades, havendo evoluções e busca da perfeição. Como destaca Evangelista (2014), o exemplo mais claro é a perfeição das pirâmides do Egito, que envolveram muitos cálculos matemáticos precisos, destacando-se ainda os padrões de beleza das obras de arte gregas e a durabilidade das obras da engenharia civil romana.

De acordo com Mello et al. (2009), a qualidade desenvolve e gera valor, desde que seja trabalhada nos padrões e perspectivas dos clientes que as exigem. Para Paladini (2012), a ideia presente no conceito da qualidade é criar relações diretas entre áreas produtivas e os que consomem, considerando também o ambiente global, que ambos são insertos, e pontos centrais na busca da qualidade e satisfação.

Toda empresa procura agregar a qualidade em seus processos, como forma de adquirir um diferencial competitivo e, segundo Pandolfi (2003), com o intuito de aumentar sua carteira de clientes e giro nas vendas.

Para se chegar ao patamar de qualidade, deve haver trabalhos com estratégias direcionadas, determinar regras e que tipos de segmento da qualidade são procurados e exigidos pelo mercado. Este processo envolverá todo o departamento da organização, gerando confiabilidade, como também a criação de fidelização de seus clientes, como conclui Pandolfi (2003, p. 14): "A preocupação com a qualidade dos produtos e serviços deixou de ser objeto de diferenciação empresarial para ser uma questão de necessidade".

Isso é o determinante de vários impasses estabelecidos pelos clientes, pois muitos procuram custo-benefício, sendo uma problemática que a empresa deverá estabelecer e resolver, de acordo com as expectativas de mercado.

### 2.1 Norma NBR ISO 9.001

A ISO 9.000 é um conjunto de normas que procura fundamentar em uma organização determinados padrões e processos, de acordo com a necessidade de enquadramento que estas procuram desenvolver.

Segundo Valls (2004), a palavra ISO é a abreviação em inglês de International Organization for Standardization – Organização Internacional para Padronização –, tendo como trabalho emitir normas, com âmbito global e internacional. Ela foi criada no ano de 1947, para firmar e padronizar as empresas, com isto coordenando internacionalmente, de forma unificada, no legado de

determinados padrões da gestão, com alta perspectiva em pontos social, econômico e ambiental.

Como observa Freitas (2011), a família ISO é dividida em 9.000, 9.001, 9.004, 19.011, dentre outras, favorecendo a evolução de acordo com a globalização. Nota-se, então, famílias relacionadas e divididas, em que cada qual trabalha com uma divisão relacionada, e juntas formam uma coerência para aderir a um sistema de gestão de qualidade, facilitando a diversidade de conteúdos no comércio interior e exterior, nacional e internacional.

A NBR ISO 9.000:2015 faz a junção das normas que trabalham para uma gestão de qualidade, sendo que cada uma promove um foco, conforme sua matriz, neste caso abordando-se a principal ISO 9.000, seguindo pontos específicos descritos na tabela 1.

Também na tabela 3, observa-se a família ISO 9.000, com suas classificações, funções e aplicações, seguida de sua principal conceituação e tarefa, destacando-se os padrões implementados, estabelecidos para atingir os objetivos da qualidade.

Tabela 1 – Classificação e família da norma NBR ISO 9.000.

<b>NBR ISO 9.000</b>	São descritos os fundamentos na gestão, em que a organização, sendo ela pequena, média ou grande, estabelecerá uma terminologia para aceitação do sistema do grau de qualidade.
<b>NBR ISO 9.001</b>	Demonstra quais os requisitos mínimos que a gestão deve aderir e precisa demonstrar, na sua capacidade para fornecimento de produtos que atendam à necessidade e ao atributo dos clientes, de acordo com as regulamentações aplicáveis, trabalhando com o objetivo de aumentar a satisfação dos clientes e demais de interesse.
<b>NBR ISO 9.004</b>	Trabalha na forma de eficiência e eficácia para obtenção da gestão de qualidade, sendo que seu objetivo é melhorar e satisfazer, na melhoria de desempenho da empresa, o cliente interno e externo.
<b>NBR ISO 19.011</b>	Tem a tarefa de fiscalizar se está sendo empregado um sistema de qualidade e ambiental.

Fonte: adaptado pelos autores de Freitas (2011).

Na tabela 3 são destacadas as normas pertencentes à ISO 9000. No entanto, são visões específicas, para gerar uma melhor interação e direcionamento a se seguir. A matriz é a NBR ISO 9.000, na qual é fundamentado todo o papel da gestão, baseada na qualidade total. Na ISO 9.001, trabalha-se diretamente com o foco da expectativa dos clientes, trabalhando para satisfazer as suas necessidades e realizando boas práticas de gestão.

A ISO 9.004 abrange orientações sobre uma metodologia de autoavaliação para que a organização seja capaz de avaliar o seu nível de maturidade tratando de seu sistema de gestão da qualidade. Ao trabalhar no contexto da ISO 9004, procura-se o objetivo de viabilizar o desempenho da organização, estabelecendo uma conexão entre o cliente interno e externo.

Já na NBR ISO 19011, está estabelecida a metodologia para fiscalizar se a empresa cumpre ou não com os requisitos normativos, através de processos padronizados, envolvendo a sustentabilidade, ajustando uma associação no sistema de qualidade e ambiental.

Para aderir e estabelecer uma gestão de qualidade padronizada dentro da própria organização, existem princípios que foram desenvolvidos dentro da ISO

9000:2015, devendo a organização trabalhar para poder aderir ao selo de certificação. Os princípios estabelecidos pela NBR ISO 9.000 estão expressas na tabela 2.

Tabela 2 – Princípios estabelecidos na NBR ISO 9.000:2015.

<b>Foco no cliente</b>	É o princípio no qual a organização depende de quem compra seus produtos ou serviços, considerando as formas de atenção e os pontos de atendimento em venda de produtos, lojas físicas, <i>sites</i> ou redes sociais. Através destes canais de distribuição, o trabalho será realizado com o intuito de entender as necessidades dos clientes, identificando e resolvendo os problemas atuais e futuros, superando a expectativa por eles pretendida em aderir um produto ou serviço.
<b>Liderança</b>	Identifica-se o papel dos líderes na organização ao direcionar os seus liderados, estabelecendo unidade e propósitos, na missão da organização, verificando de fato como coordenar, mantendo um equilíbrio no ambiente interno e envolvimento das pessoas, no cumprimento de suas metas. Formar um entrosamento entre organização e colaboradores, nos processos operacionais dos produtos ou serviços.
<b>Engajamento das pessoas</b>	Trata-se do lado operacional, que envolva trabalho de equipe entre empresa e pessoas, estabelecendo um patamar, instruindo ao crescimento em comum e, logo após, atingindo a visão da organização. Neste princípio, o trabalho será centralizado nos recursos humanos, peça importante para a qualidade, principal ativo, tendo pessoas apropriadas e capacitadas para enfrentar e atingir todos os propósitos objetivados da empresa.
<b>Abordagem de processo</b>	Tem o objetivo de atingir os resultados desejados com melhor eficiência, havendo uma conciliação nas atividades e nos recursos, dando continuidade ao processo. Se não houver uma parceria entre as atividades e os processos, não poderão atingir a qualidade e nem o resultado esperado, proporcionando uma baixa rentabilidade à empresa. Este princípio é acompanhado sempre.
<b>Melhoria</b>	De forma global e generalizada, trabalha-se para ser atingido constantemente os objetivos da qualidade. Mas a análise deste ponto é crítica, e para que sejam identificadas novas oportunidades de melhoria, sempre se colhem <i>feedbacks</i> , procurando a realização dos clientes. Para um maior rigor, são feitas até auditorias breves, tentando identificar se os processos estão conforme o padrão estabelecido, aumentando a confiança nos procedimentos.
<b>Tomada de decisão baseada em evidência</b>	É determinada qual melhor maneira de tomar uma decisão, através de indicadores e informações. Isto com o objetivo de auxiliar em decisões eficazes e próximas da realidade existente.
<b>Gestão de relacionamento</b>	Busca-se um relacionamento interdependente com as partes interessadas, ajudando a aumentar, para ambos, a habilidade em agregar valor. Se houver um bom relacionamento entre as partes, pode-se entender que estas não são apenas os fornecedores de insumos e serviços, mas os empregados, os sindicatos, os investidores, os órgãos públicos, os governos, a sociedade em que está inserida a organização, podendo propor uma parceria na realização das necessidades do cliente e atingindo os objetivos da empresa.

Fonte: Adaptado pelos autores de ABNT ISO 9.000/2015.

## 2.2 Qualidade na norma ISO 9.001:2015

A NBR ISO 9.000, de fato, é baseada nas atividades para um melhor poder de controle na organização, respeitando os critérios da gestão de qualidade, sendo descritos através de práticas necessárias, buscando a padronização. Verificando-se os conceitos dentro da norma ISO 9.000, define-se que a qualidade é uma atividade na qual uma empresa precisa para fazer seu monitoramento, a respeito da geração de valor, para quem se é direcionado (NBR ISO 9.000, 2015).

Para ser compreendido os objetivos da NBR ISO 9.000, deve-se destacar qual seu foco de atuação em todas as áreas da gestão de qualidade e identificar sua preferível justificativa para obter este padrão.

Camfield e Godoy (2004) demonstram uma explicação dos estados que compõem a ISO 9.000. Veja a seguir.

- Contratualmente, entre cliente e fornecedor, busca-se oferecer o melhor ao cliente, trazendo melhor preço e uma geração de valor, evidentemente com auxílio dos fornecedores, trazendo suas condições necessárias, proporcionando adequação e obtenção do verdadeiro relacionamento;

- Para aprovação ou registro do sistema de qualidade do fornecedor pelo cliente, aloca-se nas fases destacadas de rigidez no processo produto e entrega, determinando exigências que devem haver nas negociações do cliente e fornecedor, fazendo ambos acompanhar o interesse e a atenção;

- É importante destacar que a empresa tenha certificação ou registro do sistema de qualidade do fornecedor por um órgão certificador acreditado ou como orientação para gestão de qualidade, pois vai agregar muito valor e até mesmo implantar um melhor sistema de fidelização e pós-vendas.

A família ISO 9.000 tem determinados requisitos que são exigidos para um sistema de gestão da qualidade padrão para os produtos e serviços, conforme mostra a NBR ISO 9.000 (2005):

Requisitos para sistemas de gestão da qualidade são especificados na NBR ISO 9.001. Estes requisitos são genéricos e aplicáveis às organizações de qualquer setor da indústria ou econômico, independentemente da categoria do produto ofertado. A NBR ISO 9.001 não estabelece requisitos para produtos. Requisitos para produtos podem ser especificados pelos clientes ou pela organização, antecipando-se aos requisitos do cliente, ou por requisitos regulamentadores. Os requisitos para produtos e, em alguns casos, para os processos associados, podem estar contidos em, por exemplo, especificações técnicas, normas de produto, normas de processo, acordos contratuais e requisitos regulamentadores. (p. 2).

Para tanto, com o intuito de relacionar a abordagem com o tema exposto, haverá uma aplicação do uso da certificação, objetivando, também, criar valor e se destacar em relação aos concorrentes, neste ato, os pré-moldados, tendo uma sua qualidade e ambos seguem, de forma direta ou indireta, as normas do selo da certificação, para que sejam identificadas e destacadas pelos seus clientes, sem deixar de oferecer o custo-benefício.

## 3 METODOLOGIA

Nesta seção, apresenta-se o método utilizado para se obter o objetivo deste trabalho. Neste estudo, foram pesquisadas 10 empresas que trabalham no segmento da construção civil, são empresas de pré-moldados, localizadas em Fortaleza/CE e



em sua região metropolitana, sendo selecionadas aleatoriamente, contendo status de pequeno e médio porte e, de acordo com o contexto e objetivos descritos, a pesquisa não é probabilística.

De acordo com os princípios normativos da NBR ISO 9.001:2015, busca-se identificar em quantos graus se aproximam as práticas de gestão exigidas da norma. A classificação da pesquisa deste estudo é, contendo uma posição exata em sua aplicabilidade, foi adotado o método quantitativo.

O universo usado pertence às empresas de pré-moldados definidas em pequeno e médio porte, destacando-se um total de 170, com base em informações do SINDUSCON/CE, que afirmou aproximadamente. Inicia-se a análise com as informações necessárias sobre as empresas, sendo levado em consideração dois fatores para sua identificação, um deles é o número de empregados, como demonstra a tabela 3.

Tabela 3 - Classificação do porte da empresa com base no número de empregados.

<b>DEFINIÇÃO DE PORTE DOS ESTABELECIMENTOS SEGUNDO O NÚMERO DE EMPREGADOS</b>		
<b>PORTE</b>	<b>COMÉRCIO E SERVIÇOS</b>	<b>INDÚSTRIA</b>
<b>Microempresa (ME)</b>	Até 9 empregados	Até 19 empregados
<b>Empresa de Pequeno Porte (EPP)</b>	De 10 a 49 empregados	De 20 a 99 empregados
<b>Empresa de médio porte</b>	De 50 a 99 empregados	De 100 a 499 empregados
<b>Grandes empresas</b>	100 ou mais empregados	500 ou mais empregados

Fonte: Sebrae/CE. (2017)

As empresas que foram entrevistadas, de acordo com a tabela 8, têm a classificação de EPP (empresa de pequeno porte), possuindo um número de 20 a 99 empregados registrados.

O segundo fator escolhido desta pesquisa foi a relação de faturamento anual, como demonstra a tabela 4:

Tabela 4 – Classificação do porte da empresa com base no faturamento.

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>RECEITA OPERACIONAL BRUTA ANUAL OU RENDA ANUAL</b>
<b>Microempresa</b>	Menor ou igual a R\$ 360 mil.
<b>Pequena empresa</b>	Maior que R\$ 360 mil e menor ou igual a R\$ 3,6 milhões.
<b>Média empresa</b>	Maior que R\$ 3,6 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões.
<b>Grande empresa</b>	Maior que R\$ 300 milhões.

Fonte: BNDES. (2017)

A amostra foi definida e escolhida aleatoriamente, todas de pequeno porte, como demonstradas na tabela 4, são empresas que possuem de 20 a 99 empregados. Já de acordo com a tabela 9, um faturamento maior que R\$ 360 mil ou menor ou igual a R\$ 3,6 milhões ao ano.

Nesta pesquisa, foram abordadas 15 empresas respondentes, dentro deste universo de 170, sendo que apenas 10 responderam o questionário para obtenção dos dados.

Com base nestas informações, segue-se a análise gráfica dos critérios da qualidade indicadas pela NBR ISO 9.001:2015, nos subcapítulos posteriores, visando atingir os objetivos desta pesquisa, como demonstrados na introdução.

Foi, portanto, utilizado um questionário fechado, fazendo-se referência à aplicabilidade dos recursos da prática de gestão recomendadas na NBR ISO 9.001:2015, em cada empresa.

Neste estudo foi realizado um questionário estruturado com escala Likert, contendo uma escala de 0 a 5, no qual há perguntas com o propósito de chegar ao objetivo deste estudo, que é identificar qual o nível de práticas de gestão da qualidade das empresas de pré-fabricados, tendo como indicador a NBR ISO 9.001:2015. O instrumento da pesquisa está estruturado em 7 tópicos referentes aos princípios da ISO 9.001:2015, com 29 perguntas.

Os dados serão coletados mediante a aplicação de questionário estruturado fechado concebido por critérios elencados na norma ISO 9.001:2015, realizado pessoalmente in loco nas 10 empresas selecionadas, aleatoriamente, no período de 20 de março de 2017 a 31 de julho de 2017.

## 4 ANÁLISE DE RESULTADOS

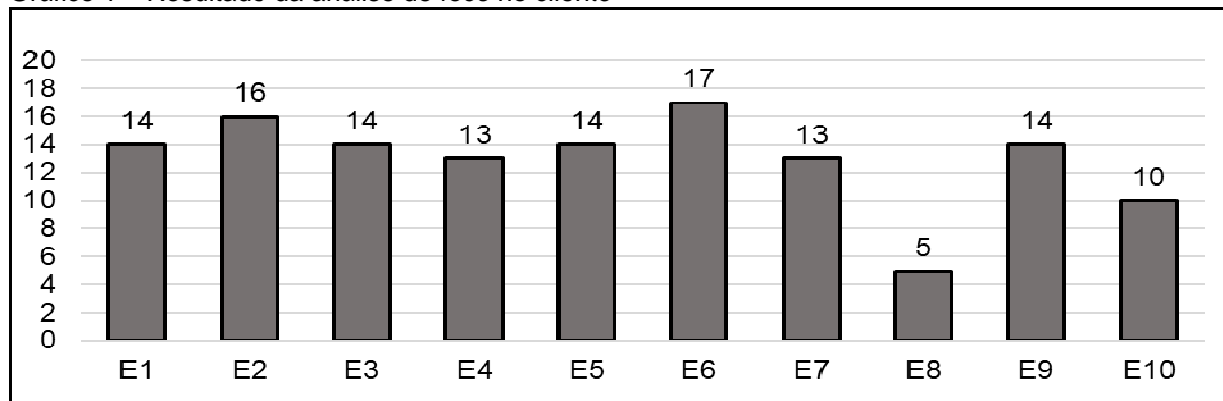
Esta seção é destinada à análise e amostragem dos dados levantados através de um questionário que foi aplicado em 15 empresas, que são do segmento da construção civil, com atividade destinada à fabricação de pré-moldados. Na amostra foram entrevistados: 5 como proprietários ou sócios, 6 como gerentes ou chefes do setor, 4 como outros no cargo de diretores.

Os resultados apresentados neste capítulo estão correlacionados com os objetivos expostos deste e demonstrados através de gráficos ilustrativos e descritivos, elaborados através do programa Microsoft Office Excel 2016. Dessa forma, com o intuito de atingir os objetivos propostos, o resultado do questionário é em escala Likert, sendo aplicado e coletado os respectivos dados necessários, nos quais serão apresentados a seguir.

### 4.1 Análise Foco No Cliente

O foco no cliente é o primeiro princípio da NBR ISO 9001:2015, que, segundo ela, a organização é dependente de quem compra seus produtos ou serviços, sendo observadas as formas de atenção e os pontos de atendimento.

Gráfico 1 – Resultado da análise de foco no cliente



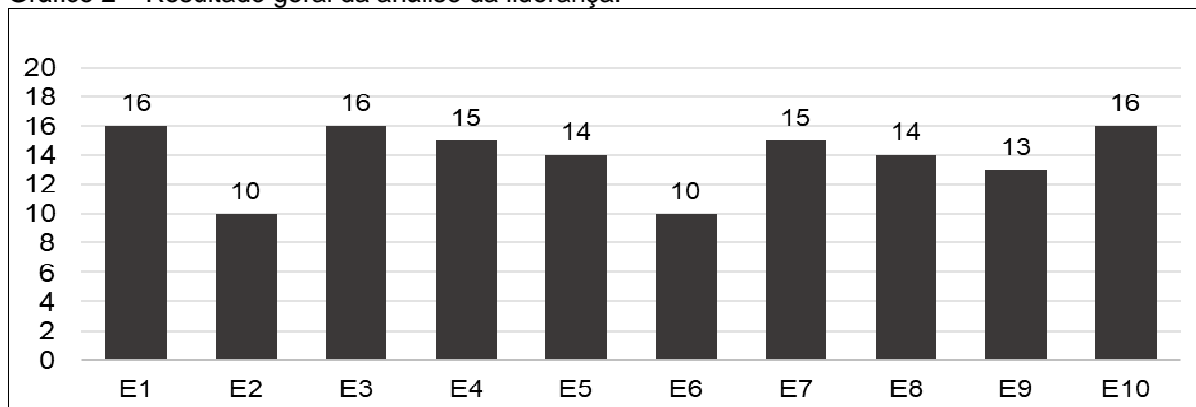
Fonte: dados da pesquisa (2017)

A empresa que tem mais foco no cliente é a 6, estando em segundo lugar a 2, em terceiro lugar as 1, 3, 5 e 6. A que contém menos foco no cliente é a 8.

## 4.2 Análise Da Liderança

O segundo princípio da NBR ISO 9.001:2015 é a liderança, que se fundamenta em identificar o papel dos líderes na organização ao direcionar os seus liderados, estabelecendo unidades e propósitos, na missão e visão da organização.

Gráfico 2 – Resultado geral da análise da liderança.



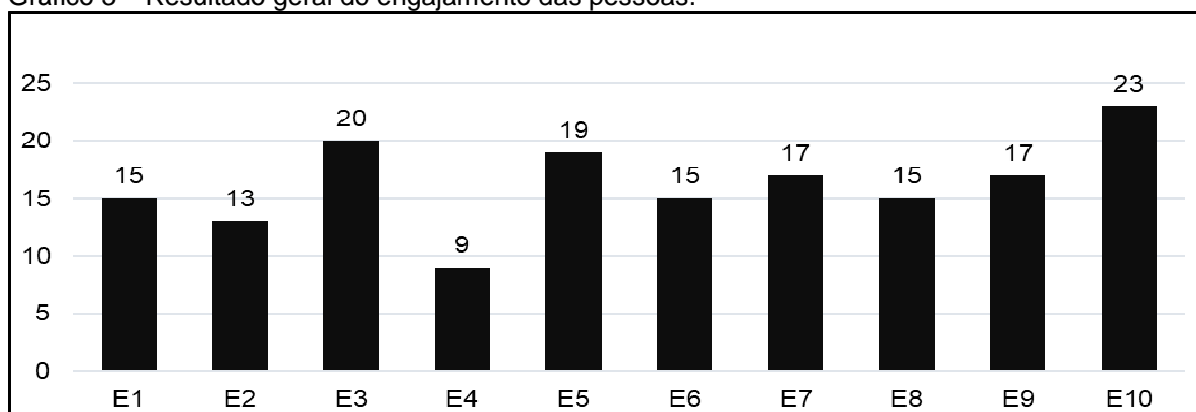
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

As empresas que possuem melhor liderança são 1, 3 e 10, enquanto as 2 e 6 demonstram pouca liderança.

## 4.3 Análise do engajamento das pessoas

O terceiro princípio da NBR ISO 9.001:2015 trata do engajamento das pessoas, posicionando-se sobre como é o tratamento do lado operacional, que envolve a participação e trabalho de equipe e a relação entre empresa e pessoas, sendo estabelecido um patamar, instruindo ao crescimento em comum.

Gráfico 3 – Resultado geral do engajamento das pessoas.



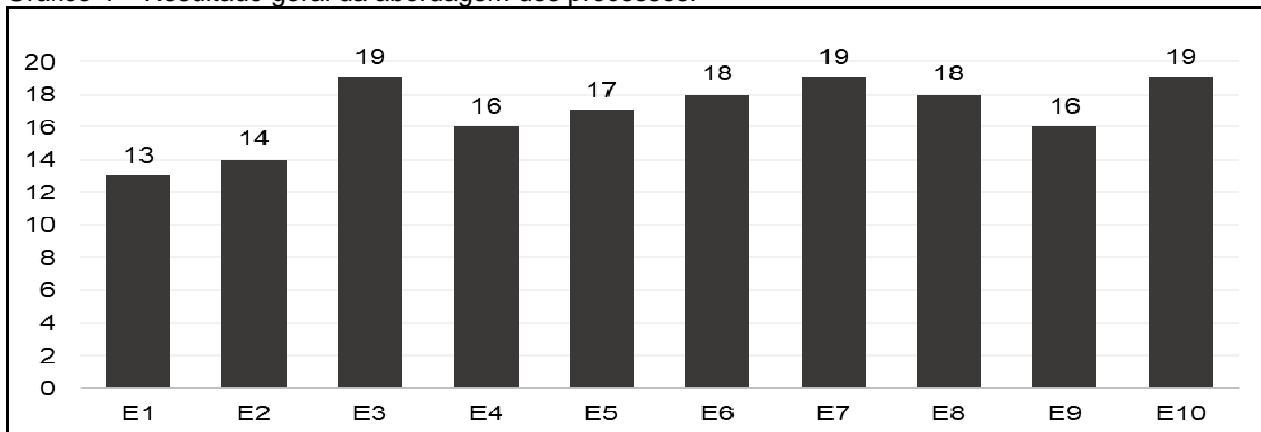
Fonte: Dados da pesquisa (2017).

A empresa que possui melhor engajamento das pessoas é a 10, enquanto a 9 possui pouco engajamento.

## 4.4 Análise da abordagem dos processos

O quarto princípio da ISO 9.001:2015 é a abordagem dos processos, tendo como objetivo atingir os resultados desejados com melhor eficiência, havendo uma conciliação nas atividades e nos recursos, dando continuidade ao processo.

Gráfico 4 – Resultado geral da abordagem dos processos.



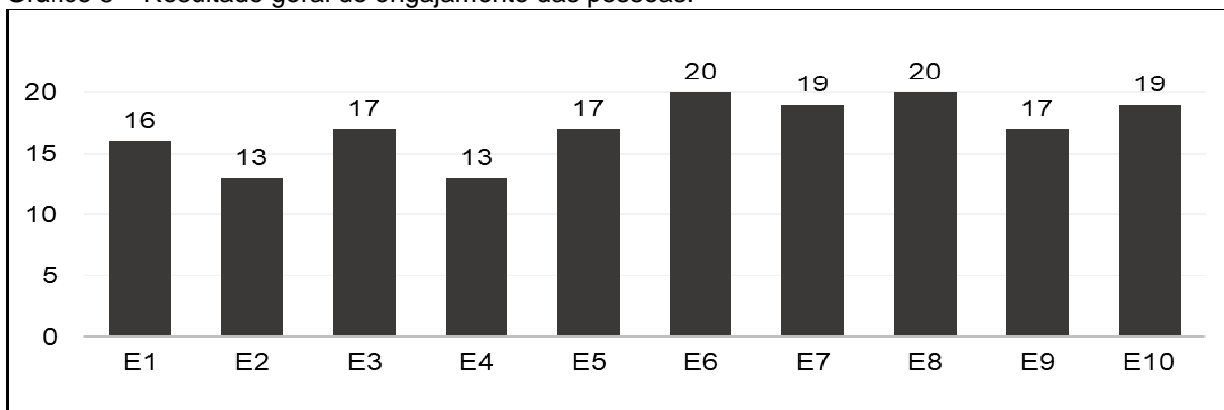
Fonte: dados da pesquisa (2017)

As empresas que possuem melhor engajamento das pessoas são as 3, 7 e 10, enquanto a 1 possui pouco engajamento.

#### 4.5 Análise da melhoria

O quinto princípio da NBR ISO 9.001:2015 é a melhoria, devendo possuir uma observação global e generalizada. É trabalhado para ser atingido constantemente, aos objetivos expostos na qualidade.

Gráfico 5 – Resultado geral do engajamento das pessoas.



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

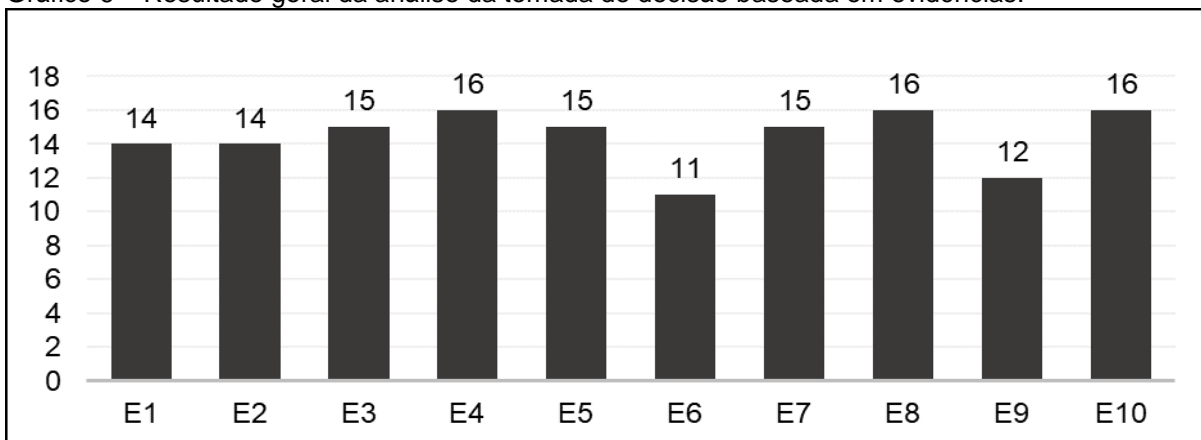
As empresas que fazem melhorias são as 6 e 8, enquanto as 5, 2 e 4 não praticam.

#### 4.6 Análise da tomada de decisão baseada em evidências

O sexto princípio da NBR ISO 9.001:2015 é a tomada de decisão baseada em evidências, que é determinada pela melhor maneira de formar uma decisão. Ocorre

devido aos fatores, através de indicadores de informações, e isto com objetivo de auxiliar em decisões eficazes e próximas à realidade existente.

Gráfico 6 – Resultado geral da análise da tomada de decisão baseada em evidências.



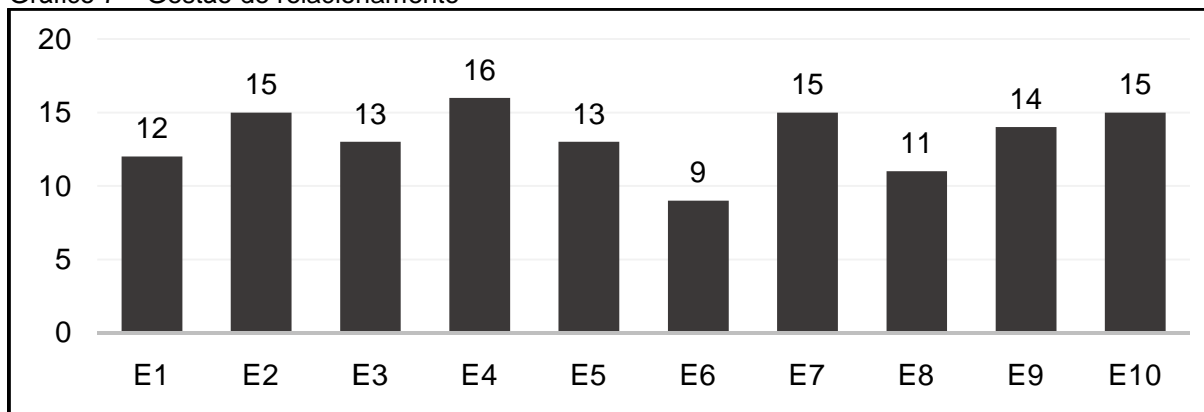
Fonte: dados da pesquisa (2017)

De acordo com o gráfico 6, duas empresas estão dispostas a sempre aceitar mudanças, enquanto duas quase sempre, e seis às vezes procuram aceitar.

#### 4.7 Análise da gestão de relacionamento

O sétimo princípio da NBR ISO 9.001:2015 é a gestão de relacionamento, buscando um relacionamento interdependente com as partes interessadas, ajudando a aumentar para ambos a habilidade em agregar valor, são eles os stakeholders.

Gráfico 7 – Gestão de relacionamento



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

A empresa que possui gestão do relacionamento é a 4, enquanto que a 6 não possui.

## CONCLUSÃO

Quer seja por exigência do cliente ou por oferta do concorrente, a qualidade é um fato que impulsiona as empresas na busca da melhoria de seus processos, com

o escopo de ofertar o melhor dos seus serviços e produtos ao mercado. No setor de pré-moldados, isto também se verifica.

Esta pesquisa constatou que as empresas procuram se adaptar a essas exigências, conforme os princípios da NBR ISO 9.001:2015. Entretanto, verifica-se também que se trata de uma ação muito pouco agressiva, são baixos os investimentos que as empresas despendem na busca de uma melhor qualidade, e essa é uma ação resultante de cautela, ou mesmo impossibilidade de investir algum montante que comprometa a rentabilidade em curto prazo.

A análise aplicada trouxe uma avaliação que possibilitou uma correlação entre os princípios da NBR ISO 9.001:2015 principalmente com as práticas de aplicação na gestão, validando-se que a produtividade nas empresas de pré-moldados é bem mais valorizada que a própria qualidade.

Podem haver pequenas melhorias, em momentos que o próprio mercado exige, através da concorrência e também por razões de sobrevivência, implicando-se a grande competitividade na mercancia. E as empresas que estão procurando estas melhorias estão conseguindo alavancar sua lucratividade, atendendo às necessidades procuradas no mercado.

Durante a pesquisa encontrou-se barreiras no levantamento das empresas, pois o sindicato patronal, Sinduscon, tem números de registros diferentes da Federação das Indústrias do Ceará – FIEC. Outra dificuldade foi a indisponibilidade em responder a pesquisa por parte de empresários, além da demora de resposta pelos pesquisados, como também uma certa apreensão de fornecer informações que poderiam ser compartilhadas com os players do setor.

Contudo, o escopo desta pesquisa foi alcançado, mas o assunto está longe de se esgotar por aqui, outras variáveis como a flor dos serviços, ou questões como linhas de crédito e outros fomentos exclusivos para qualidade do setor, podem e devem ser investigados como continuidade deste trabalho.

## REFERÊNCIAS

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO (BNDES), **Quem pode ser cliente.** Disponível em:

<<http://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/financiamento/guia/quem-pode-ser-cliente/>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

CAMFIELD, Claudio Eduardo Ramos; GODOY Leoni Pentiado. **Análise do cenário das certificações da ISO 9.000 no Brasil:** um estudo de caso em empresas da construção civil em Santa Maria– RS. Disponível em:

<<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Lt1bAM3PEQkJ:https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/304+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br&client=firefox-b-ab>>. Acesso em: 16 dez. 2016.

EVANGELISTA, Solange. **Um breve histórico da qualidade.** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/um-breve-historico-da-qualidade/79626/>>. Acesso em: 19 ago. 2017

FREITAS, Melyna Resende de. **A norma ISO 9.000 e o modelo de excelência em gestão garantindo a qualidade na prestação de serviços em uma empresa júnior de consultoria.** Disponível em:

<[http://www.ufjf.br/ep/files/2014/07/2011\\_1\\_Melyna.pdf](http://www.ufjf.br/ep/files/2014/07/2011_1_Melyna.pdf)>. Acesso em: 25 out. 2016.

MELLO, Carlos Henrique Pereira et al. **ISO 9001:2008. Sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços.** São Paulo: Atlas, 2009.

NBR ISO 9.000 (ASSOCIAÇÃO DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT). **Sistemas de gestão da qualidade.** Disponível em:

<<https://qualidadeuniso.files.wordpress.com/2012/09/nbr-iso-9000-2005.pdf> >.  
Acesso em: 20 dez. 2016.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PANDOLFI, C. **Utilização de pesquisas de satisfação de clientes como ferramenta para decisões gerenciais e melhoria contínua**. Disponível em:

<<http://docplayer.com.br/1284941-Utilizacao-da-pesquisa-de-satisfacao-de-clientes-como-ferramenta-para-decisoes-gerenciais-e-melhoria-continua.html>. >. Acesso em: 14 dez. 2016.

ROSA, Marco Cechinel. **Análise da viabilidade para implantação de um motel no município de Criciúma/SC**. Disponível em:

<<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/2790/1/MARCO%20CECHINEL%20DA%20ROSA.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2017.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa**. 6. ed. Brasília: DIEESE, 2013. Disponível em:

<[http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa\\_2013.pdf](http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa_2013.pdf)>. Acesso em: 31 ago. 2017.

VALLS, Valéria Martin. **O enfoque por processos da NBR ISO 9.001 e sua aplicação nos serviços de informação**. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/%0D/ci/v33n2/a18v33n2.pdf> >. Acesso em: 30 nov. 2016.