

# BENEFÍCIOS E DIFICULDADES DA CERTIFICAÇÃO DO SELO DE EXCELÊNCIA ABCIC PELA PERSPECTIVA DOS GESTORES DE QUALIDADE<sup>1</sup>

RUIZ, P. V., Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo da Universidade Estadual de Campinas, email: phelipevruiz@hotmail.com; SANTOS, F. S., Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo da Universidade Estadual de Campinas, email: souzafelipesantos@gmail.com; FONTANINI, P. S. P., Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo da Universidade Estadual de Campinas, email: pspucha@gmail.com

## ABSTRACT

*One of the main productive sectors of the economy is the construction sector, characterized by a low productivity, caused by the lack of organization and control in the production, generating wastes of time and resources. Aiming at encouraging the implementation of quality, technology and performance improvements, quality seals have emerged, among them the "Selo de Excelência ABCIC". This study aims to identify the main difficulties to obtain that certification, the improvements in results and quality of service identified by the quality managers after obtaining the seal and if there are suggestions for improvement of the certification process. For this purpose, an online questionnaire was designed for quality sector managers of companies certified with the ABCIC Seal of Excellence of Levels I, II and III throughout Brazil. The results indicated that the main difficulties identified by the managers were related to the resistance of the employees, lack of training of the workers and little support from the top management. Among the benefits from certification, those with the greatest impact on the company were related to the greater visibility of the company with suppliers, better quality of production processes and internal management processes and greater competitive advantage and access to the market.*

**Keywords:** Quality Management. Precast. Construction. Quality Seal.

## 1 INTRODUÇÃO

O setor da construção é considerado um dos principais setores produtivos da economia. Este setor se caracteriza por uma baixa produtividade, ocasionada pela falta de organização e controle na produção. Desta forma surgiram os Programas de Qualidade, com o objetivo de inspecionar e avaliar a qualidade no setor da construção.

A competitividade do setor de pré-fabricação encontra-se em quatro fatores: redução de mão-de-obra direta nas obras; maiores resistências; redução do tempo de execução e maior qualidade produtiva. A certificação deste seguimento torna-se importante ferramenta da indústria de pré-moldados para minimizar impactos, desperdícios e acidentes. Atuando mutuamente para garantir uma melhoria da qualidade e melhorando a imagem das empresas deste ramo (VELHO, 2015).

Visando uma maior compreensão com relação aos efeitos do Selo de Excelência ABCIC, este estudo tem como objetivo identificar as principais

<sup>1</sup> RUIZ, P. V., SANTOS, F. S., FONTANINI, P.S.P. Benefícios e Dificuldades da Certificação do Selo de Excelência Abcic pela Perspectiva dos Gestores de Qualidade. In: XVII ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 2018, Foz do Iguaçu. **Anais...** Foz do Iguaçu: ANTAC, 2018.

dificuldades para obtenção da certificação, as melhorias de resultados e qualidade identificadas após a obtenção do selo e se existem sugestões de aprimoramento ao processo de certificação pela perspectiva dos gestores da qualidade.

## **2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

### **2.1 Selo de Excelência ABCIC**

O Selo de Excelência ABCIC foi criado em 2003 para estabelecer e organizar parâmetros de qualidade, segurança e consciência ambiental. O selo foi elaborado baseando-se nas ISO 9001 e 14001 de gestão da qualidade e ambiental e nas normas regulamentadoras NR-18 e NR-9 de segurança e saúde ocupacional na construção civil (ABCIC, 2014). O selo divide-se em três níveis de certificação (Níveis I, II e III). O selo se configura como uma ferramenta utilizada pelas empresas no intuito de padronizar o seu sistema de gestão e qualidade de produção, onde, a partir do momento de sua implantação.

### **2.2 Processo de obtenção do Selo**

O processo de obtenção inicia-se pela solicitação para credenciamento da própria planta produtiva. A primeira etapa realizada pela Coordenação Operacional para o Selo (COS). Esta atividade definirá a proposta do roteiro das atividades realizadas no processo de avaliação (ABCIC, 2017).

Para a obtenção do selo, as empresas são avaliadas quanto ao desempenho técnico e empresarial, mensurado por indicadores pré-estabelecidos. Com a expansão do setor de elementos pré-fabricados, o selo auxilia em um crescimento mais ordenado, confiável, com qualidade e segurança, não apenas ao mercado, mas à própria empresa adepta ao programa e seus colaboradores (GOBBO; SERRA; FERREIRA, 2008).

## **3 MÉTODO**

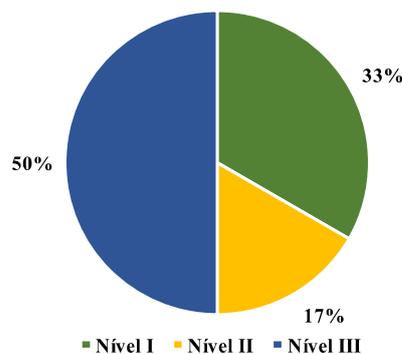
Para maior compreensão das dificuldades sentidas pelos gestores no processo de obtenção do Selo de Excelência ABCIC, das melhorias de resultado e qualidade identificadas e se os gestores acreditam que existam pontos dentro do processo de certificação que são passíveis de melhoria, foram enviados questionários aos gestores do setor da qualidade das empresas. Primeiro foi realizada a aplicação do questionário em um teste do instrumento de coleta em uma das empresas com o acompanhamento dos pesquisadores, para avaliar e aprimorar a ferramenta de coleta, e em seguida a aplicação do questionário em âmbito nacional.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

De 21 fábricas de pré-fabricados portadoras do Selo de Excelência ABCIC, 6 gestores participaram do questionário (29% das fábricas possuidoras do selo).

É possível observar na Figura 1 que 50% das unidades participantes da pesquisa são portadoras do Nível III, apresentando uma participação igual à das empresas certificadas em Nível I e II somadas, mesmo que o número de fábricas com certificação Nível III seja apenas 24% do total de fábricas certificadas.

Figura 1 – Nível do Selo de Excelência ABCIC das fábricas participantes da pesquisa



Fonte: Autoria própria

Os gestores participantes foram questionados com relação as principais motivações da empresa em buscar a certificação do Selo de Excelência ABCIC, sendo apontado:

- A padronização dos processos, com base em orientações específicas do setor;
- Padrão de qualidade do produto diferenciado;
- Diferencial de mercado aos clientes;
- Marketing.

As motivações apontadas apresentaram resultados semelhantes aos presentes no estudo de Maekawa, Carvalho e Oliveira (2013), porém sobre a perspectiva das principais motivações para certificação ISO 9001 no Brasil, o que mostra que, mesmo se tratando de certificações diferentes, os motivos para sua implementação são semelhantes, melhorando a qualidade dos processos produtivos e sua imagem perante o mercado.

Como principais dificuldades identificadas, destaca-se a “resistência dos funcionários” seguida da “falta de capacitação técnica dos trabalhadores”. Isto demonstra que, pela perspectiva dos gestores, as maiores dificuldades no processo de obtenção do selo estão relacionadas aos funcionários da empresa, exigindo-se por parte gestores um trabalho de mudança de mentalidade e treinamento de suas equipes. Porém, ao contrário de Maekawa, Carvalho e Oliveira (2013), eles não consideram o item “Dificuldades no entendimento da metodologia e das técnicas” como empecilho na implementação do Selo.

Figura 2 – Média da avaliação benefícios identificados pelos gestores após a obtenção do Selo



Vale ainda ressaltar que as demais dificuldades apontadas também apresentaram valores de impacto relativamente altos, em sua maioria superiores ou iguais à 3, evidenciando que, mesmo que a principal dificuldade encontrada esteja relacionada aos funcionários, ainda as questões de infraestrutura organizacional, compreensão das exigências e normas, apoio e altos custos de adequação são desafios sentidos pelos gestores ao longo do processo.

Figura 3 – Média da avaliação das dificuldades identificadas pelos gestores durante o processo de obtenção do Selo



Conforme indicado na Figura 4, mesmo com as dificuldades encontradas ao longo do processo e aos investimentos requeridos, não houveram resultados de insatisfação, o que indica que as melhorias obtidas por conta do atendimento às exigências do Selo mostraram um retorno satisfatório.

Figura 4 – Avaliação quanto às melhorias de produtividade e qualidade observadas após a certificação com relação ao valor investido e as readequações aplicadas para o atendimento ao Selo



Fonte: Autoria própria

Ao serem questionados se concordavam com os termos e exigências do processo de obtenção do Selo, 60% dos gestores indicaram que concordavam plenamente e 40% que concordavam levemente, conforme indicado na Figura 5, os quais apontaram como justificava para sua concordância parcial questões como que as mudanças nos processos solicitados não têm coerência com as atividades e que a normas adotadas deveriam sofrer revisões afim de se readequar aos momentos de crise que o setor sofreu. Os gestores participantes também foram questionados se acreditavam que o processo de obtenção do Selo de Excelência ABCIC e suas exigências possuem pontos a serem modificados. Como resultado, 66,7% dos participantes indicaram que sim, apontado como sugestões de modificações:

Figura 6 – Avaliação dos gestores quanto aos termos e exigências do processo de obtenção do Selo



Fonte: Autoria própria

- O Selo sofrer revisão, afim de adequar-se com a evolução das normas técnicas;
- A exigência de profissional qualificado Ibracon ser exagerada para o processo;
- O processo ser muito rigoroso podendo ser mais restritivo em alguns pontos;
- A auditoria de certificação e as demais, posteriormente realizadas, deveriam ser realizadas por profissionais que conheçam as características do setor da pré-fabricação.

## 5 CONCLUSÕES

Todos os gestores concordaram com os termos e exigências do processo de obtenção do Selo, afirmando que suas empresas identificaram melhorias de desempenho e qualidade com relação ao valor investido e as readequações necessárias. Também se destaca que foram apontadas melhorias significativas quanto os quesitos de “melhoria da qualidade nos

processos”, “maior visibilidade da empresa junto a clientes e fornecedores”, “maior visibilidade da empresa junto a clientes e fornecedores”, “influência positiva nos demais processos internos de gestão” e a “maior vantagem competitiva e acesso ao mercado”, indicando que o atendimento das exigências para obtenção do selo gerou bons resultados às empresas filiadas.

Os gestores consideraram como maiores dificuldades o “pouco envolvimento da gerência intermediária”, “autos custos de implementação”, “falta de capacitação técnica dos trabalhadores” e principalmente a “resistência dos funcionários”. Por meio destes resultados, com exceção dos custos, as maiores dificuldades estão relacionadas à mentalidade dos participantes, independentemente no nível hierárquico e à capacitação das equipes.

Em uma análise geral, o selo foi bem avaliado pelos gestores com todos os participantes concordando, mesmo que em diferentes níveis, com os termos e exigências do processo. Porém, a maioria dos gestores acredita que o processo de certificação tem pontos à serem modificados, indicando que é necessária uma readequação contínua das exigências para obtenção do selo, adequando-se às necessidades do mercado. Para os participantes que indicaram a necessidade de modificação o processo de obtenção apresenta pontos muito rigorosos e não necessariamente alinhados com a situação e demanda do mercado, sugerindo-se que no futuro a avaliação deve ser realizada por profissionais que conheçam as características do setor, tornando o processo mais prático, claro e eficiente.

## AGRADECIMENTOS

À FAPESP pelo apoio à participação neste congresso, à CAPES pelo financiamento deste estudo e à Unicamp pela disponibilização do acesso aos bancos de dados e espaço físico.

## REFERÊNCIAS

- ABCIC. **Selo ABCIC**. Revista Industrializar em Concreto, Associação Brasileira da Construção Industrializada de Concreto (ABCIC), p. 32–34, maio 2014.
- ABCIC. **Critérios para Classificação de Plantas de Produção**. Associação Brasileira da Construção Industrializada de Concreto (ABCIC), v. 1, p. 1–4, 2017.
- GOBBO, P. H.; SERRA, S. M. B.; FERREIRA, M. A. **A Implantação do Selo ABCIC para os Pré-Fabricados de Concreto**. XII Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído (ENTAC 2008). **Anais...** Fortaleza - CE, 2008.
- MAEKAWA, R.; CARVALHO, M. M. DE; OLIVEIRA, O. J. DE. **Um estudo sobre a certificação ISO 9001 no Brasil: mapeamento de motivações, benefícios e dificuldades**. Gestão & Produção, v. 20, n. 4, p. 763–779, 2013.
- VELHO, A. T. **Avaliação Ambiental e do Selo de Excelência ABCIC: Estudo de Caso: Indústria de Estruturas de Concreto Pré- Moldado**. Trabalho de Conclusão de Curso (Engenharia Ambiental) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, p. 158, 2015.