



O PROGRAMA BRASILEIRO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE NO HABITAT – PBQP-H: ESTUDO DE CASO SOBRE A VISÃO DAS EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL

Karen Torres Correa Lafeta De Almeida, Naiara Vieira Silva Ivo, Cristiano Barbosa

INTRODUÇÃO

Com a globalização, as fronteiras territoriais, sociais, econômicas e culturais passam a ser figurativas, projetando cenários mercadológicos cada vez mais competitivos. Por isso, é imprescindível que as empresas criem diferencial frente aos concorrentes, busquem a melhoria contínua dos seus processos, bem como, dos produtos e serviços a fim de para satisfazer as necessidades de seus clientes, procurando atingir um alto nível de qualidade na produção de bens e na prestação de serviços.

A mesma exigência se aplica ao setor de construção civil, especialmente considerando a complexidade de sua cadeia produtiva e a diversidade das organizações que devem ser contempladas nos programas de certificação de qualidade, como o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade na Construção Habitacional (PBQP-H), criado pelo Governo Brasileiro com o intuito de qualificar o trabalho e a produtividade deste setor. Em seu escopo, o PBQP-H inclui a modernização tecnológica e gerencial em vista de ampliar o acesso à moradia. Acredita-se que o Programa pode beneficiar a indústria da construção civil, as empresas, o consumidor final e a sociedade como um todo.

Apesar disso, muitas empresas optam por não aderir ao Programa. Que razões justificam essa opção? E as empresas certificadas, que mudanças e benefícios percebem após a implementação do PBQP-H? Este artigo pretende buscar respostas para essas questões.

Por meio do estudo de caso com abordagem qualitativa e coleta de dados através de entrevista, foram selecionadas de forma não probabilística, por acessibilidade, 06 empresas construtoras afiliadas ao Sindicato das Indústrias da Construção Civil do Norte de Minas – SINDUSCON NORTE, duas delas com certificação do Programa PBQP-H e quatro não certificadas.

A EVOLUÇÃO DA QUALIDADE NA CONSTRUÇÃO CIVIL

Desde o início do século XX, com o surgimento da produção em massa, a qualidade e seus conceitos passaram a ser trabalhados pelas organizações visando à melhoria de processos para o desenvolvimento de produtos e serviços.

A grande referência mundial para implementação da gestão da qualidade tem seu fundamento na NBR ISO 9001¹, que fornece diretrizes gerais para que a empresa trabalhe focada na

¹ A família NBR ISO 9000:1987 (Da NBR ISO 9000:1987a NBR ISO 9004:1987) foi desenvolvida pelo comitê técnico TC-176 da ISO no período de 1980 a 1987, com base na última BS-5750 (British Standard) norma de



satisfação de seus clientes, na melhoria contínua e no gerenciamento por processo. No entanto, a complexidade do ambiente em que estão inseridas, intensificado pela diversidade das organizações, torna os desafios ainda maiores. São diversos os tipos e perfis de empresas de construção atuantes no mercado brasileiro que, desde os anos 1990, têm buscado a implantação e certificação de sistemas de gestão da qualidade, tendo por base a série de normas ISO 9000.

A indústria da construção civil possui uma série de características que a difere das demais (MESEGUER, 1991). Sua complexa cadeia produtiva, figura como um dos setores mais significativos para o país, agregando construtoras de edificações e de infraestrutura, fabricantes e comerciantes de materiais de construção, empresas de extração mineral, serviços imobiliários, serviços técnicos especializados e máquinas e equipamentos, além de consultorias de projetos, engenharia e arquitetura.

Essas singularidades acabam por justificar o seu atraso em relação aos outros tipos de indústrias, quando se trata de questões relativas à qualidade (MOYA, 2001): atuação de forma artesanal, com projetos únicos para cada tipo de edifício; modelo de produção centrada, no qual os operários se movem em torno e dentro do produto; infraestrutura e processos peculiares e individuais, bem diferentes da produção em linha e contínua.

Como as normas da ISO não foram desenvolvidas para atender às particularidades da indústria da construção civil, fez-se necessária a concepção de um programa de gestão da qualidade que atendesse a sua complexa cadeia produtiva. O Governo Federal criou em 1991 o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade na Construção Habitacional (PBQP-H), baseado na ISO 9001, que nos anos 2000 diante da necessidade de ampliar o escopo de abrangência do programa, "H" de "Habitação" torna-se do "Habitat", transformando-se no Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade no Habitat (PBQP-H), englobando também as áreas de saneamento e infraestrutura urbana².

De acordo com o Ministério das Cidades, o Programa não fornece novas linhas de financiamento para as empresas, mas procura estimular o uso eficiente dos recursos existentes, oriundos de diferentes fontes. Entretanto, a apresentação do certificado PBQP-H é pré-requisito para obter financiamentos habitacionais e participar de licitações de obras públicas tais como o "Minha Casa, Minha Vida" e o Programa de Aceleração do Crescimento – PAC. Esse fato questiona a eficiência e eficácia do programa: as empresas aderem por que são, de certa forma, obrigadas a atender uma exigência do governo ou por desejo próprio e voluntário de se organizarem enquanto cadeia produtiva?

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O PBQP-H na visão das construtoras

A pesquisa foi realizada com 06 (seis) empresas da construção civil, duas delas com certificação no PBQP-H e quatro não certificadas. Os dados foram categorizados em

origem britânica. No Brasil, a adaptação foi desenvolvida pelo Comitê Técnico Brasileiro – CB 25. A revisão é feita a cada 5 anos, sendo a primeira em 1994 e a última em 2008.

² Disponível em www.cidades.gov.br. Acesso em 23 abr. 2015.



motivações para aderir ou não ao programa, dificuldades de implementação e mudanças e benefícios decorrentes da adesão ao PBQP-H.

Tanto as empresas certificadas quanto as não certificadas atuam em obras privadas, públicas e incorporações, com porcentagens diferentes. A quantidade de obras públicas, nas duas, é inferior às demais girando em torno de 36% comparativamente, o que explica a não adesão ao Programa. Como a certificação é pré-requisito para a empresa acessar recursos públicos e participar de licitações, a maioria, por não trabalhar com obras públicas, não vê a necessidade de ser certificada. As justificativas apresentadas revelam uma visão pragmática sobre o Programa: as empresas não aderem principalmente porque as obras não exigem a certificação; como não utilizam recursos do Governo Federal nem percebem valor agregado pelo PBQP-H aos negócios, consideram o custo da adesão elevado e a burocracia, excessiva. Ou seja, não percebem uma boa relação custo versus benefício na obtenção do certificado do Programa.

As empresas certificadas, ao contrário, apresentaram como principais razões para a certificação a melhoria da gestão, incluindo provisão, equipamentos e recursos humanos, dentre outros, e a melhoria da qualidade do produto/serviço. Ou seja, tanto as certificadas quanto as não certificadas reconhecem a importância do PBQP-H, mas a opção por aderir ao Programa está relacionada a melhorias concretas que este possa trazer para a empresa.

Sobre as dificuldades de implementação, as empresas certificadas destacaram primeiramente a comunicação deficiente entre os setores e entre a administração e a obra, dificultando a agilidade dos processos e a resolução rápida e eficiente dos problemas. Em seguida aparecem a cultura organizacional resistente a mudanças e o baixo nível escolar dos funcionários, ambas dificuldades bastante concretas, complementadas pela rotatividade de funcionários e desconhecimento do programa.

Apesar das dificuldades, as empresas reconhecem possíveis benefícios proporcionados pela certificação, em diversos âmbitos: ampliação do mercado e qualidade do produto; melhoria dos processos internos; redução dos custos, devido à diminuição dos retrabalhos e reparos; aumento da satisfação dos colaboradores, fato comprovado pela diminuição do tempo gasto no atendimento de reclamações; e acesso aos recursos do Governo Federal para a execução das obras.

Percebe-se que as empresas dão pouca ênfase ao reconhecimento dos clientes, o que é compreensível, visto que as mudanças sugeridas pelo programa se referem mais às questões internas de organização e gestão. Entretanto, não reconhecem o aumento da produtividade nem profissionalização da mão-de-obra após a certificação, objetivos específicos do PBQP-H.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados da pesquisa indicam que a motivação para aderir aos programas está relacionada às possibilidades de resultados concretos evidenciados nos benefícios proporcionados. Nem todos estes elementos podem ser garantidos pelo PBQP-H, mas sua implementação pode apontar a necessidade de mudanças significativas para que a empresa esteja em sintonia com as demandas e necessidades contemporâneas do setor de construção civil.



Finalmente, este trabalho, por fim, partindo de experiências concretas relacionadas ao PBQP-H, evidencia a necessidade de ampliar a pesquisa no campo da construção civil, destacar benefícios da qualificação dos processos e produtos, destacar aspectos críticos e contribuir no acompanhamento à implementação de programas de gestão da qualidade, no intuito de auxiliar outras empresas e outros pesquisadores a aprimorar a gestão de seus sistemas.

REFERÊNCIAS

MESEGUER, Álvaro Garcia. **Controle e Garantia da Qualidade na Construção**. Trad. Roberto José Falcão Bauer, Antonio Carmona Filho e Paulo Roberto do Lago Helene. São Paulo, SINDUSCON-SP/Projeto/PW, 1991.

MINISTÉRIO DAS CIDADES. **Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade no Habitat (PBQP-H)**. Disponível em: <<http://pbqp-h.cidades.gov.br>>. Acesso em 18 mar. 2015.

MOYA, P. H. P. **Calidad y proceso constructivo. Reto e desafios de los países emergentes iberoamericanos**. Anais do CONPAT 2001, Santo Domingo, Republica Dominicana, outubro de 2001.