

275

**FATORES FACILITADORES E DIFICULDADES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE PADRÕES DOS PROCESSOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL.** *Leticia Ramos Berr, Dayana Bastos Costa, Helenize Maria de Rezende Lima, Carlos Torres Formoso (orient.) (UFRGS).*

Nas últimas décadas, as empresas do setor da construção civil têm buscado a certificação em sistemas de gestão da qualidade, principalmente por exigências de agentes contratantes e financiadores. Entretanto, apesar do elevado número de empresas certificadas, faltam evidências de que estas têm conseguido implementar efetivamente a padronização de seus processos e assim reduzir os problemas com a qualidade do produto. Resultados preliminares do Projeto Sistema de Indicadores de Desempenho para *Benchmarking* na Construção Civil (SISIND-NET), desenvolvido pelo Núcleo Orientado para a Inovação da Edificação (NORIE) na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), indicam estas dificuldades de implementação por parte das empresas. O estudo foi dividido em duas etapas, a participação da autora no projeto SISIND-NET e a realização de um estudo de caso. As atividades do projeto SISIND-NET possibilitaram a análise de dados obtidos de um grupo de empresas envolvidas no Clube de *Benchmarking* sobre os problemas de qualidade nas obras. O estudo de caso ocorreu em uma empresa construtora atuante no Estado do Rio Grande do Sul e foi dividido em três etapas: estudo do processo de impermeabilização, diagnóstico complementar e estudo do processo de estruturas metálicas. Durante o estudo foram identificadas dificuldades de implementação de padrões operacionais a partir dos seguintes fatores: (a) investigação dos problemas recorrentes na execução dos processos operacionais padronizados, (b) mobilização de duas equipes na revisão de padrões operacionais e o planejamento de melhorias; e (c) implementação do padrão do processo de impermeabilização. A partir dos ciclos de aprendizagem realizados no estudo, foram identificados fatores facilitadores e dificuldades para a implementação de padrões em empresas de construção.