

## APLICAÇÃO DO GEMBA WALK PARA MELHORIA DA GESTÃO DA QUALIDADE EM OBRAS

NUNES, Heloísa da Silva<sup>1</sup>; PACHECO, Vanessa Cruz<sup>2</sup>; LIMA, Mahara Iasmine Sampaio Cardoso<sup>3</sup>; REIS, Lucas Oliveira Souza<sup>4</sup>, COSTA, Dayana Bastos<sup>5</sup>

### RESUMO

Problemas relacionados à qualidade no setor de construção civil no Brasil são, constantemente, alvos de pesquisas e discussões, gerando assim um crescimento na adoção e adaptação de ferramentas de qualidade a este setor. Havendo assim necessidade de melhor compreensão das contribuições e impactos da utilização destas ferramentas nos canteiros. Diante desta realidade, este trabalho tem como objetivo aplicar ferramentas de qualidade para identificar lacunas e propor melhorias aos processos de qualidade de uma construtora. Para isso, foi realizado um estudo de caso em uma construtora de grande porte que atua em todo o Brasil no segmento de imóveis residenciais para a classe média e média baixa. Esta empresa possui a certificação no nível A do PBQP-h e o selo ISO 9001. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com responsáveis pelo setor de qualidade e suprimentos, além da coleta de dados em campo a partir de observação direta em uma obra localizada na cidade de Lauro de Freitas (BA). Inicialmente foi realizado um diagnóstico dos processos de qualidade da empresa a partir da análise do cumprimento de requisitos do PBQP-h e ISO 9001. Após este diagnóstico, foi investigada a causa raiz do problema identificado a partir da aplicação de três ferramentas da qualidade: *brainstorming*, diagrama de Ishikawa e 5 porquês. Os pesquisadores então propuseram um plano de ação para melhoria da gestão da qualidade na empresa e este foi testado pela equipe da obra. Apesar da empresa possuir um sistema de gestão da qualidade complexo e bem estruturado foram identificadas deficiências no atendimento de requisitos da ISO9001 e do PBQP-h referentes a melhoria contínua. Como causa raiz deste problema foi identificado que as ferramentas aplicadas na empresa não conseguiam identificar e documentar as verdadeiras necessidades de melhorias. O plano de ação proposto para contribuir com esta lacuna foi aplicação do Kaizen por meio do Gemba *Walk* nos canteiros. O Gemba *Walk* é uma ferramenta da filosofia de gestão *Lean* na qual os gerentes e líderes observam o processo de trabalho real no local de trabalho para entender os problemas e conduzir as equipes no caminho da solução. Os autores elaboraram um procedimento para a aplicação do Gemba *Walk* que abrange orientações desde o treinamento e planejamento para aplicação desta ferramenta até a reunião para discussão de resultados e proposição de melhorias. O plano de ação e procedimentos propostos foram validados e aplicados pelos líderes de produção e qualidade da obra participante do estudo para a análise do processo de pintura dos apartamentos. Percebeu-se que o problema no acabamento deste serviço era decorrente do uso do tipo de rolo inadequado. Foram então propostas melhorias na elaboração do procedimento de execução, no processo de compra dos materiais de

<sup>1</sup>Graduada em Engenharia Civil – UFBA, heloisa10\_nunes@hotmail.com

<sup>2</sup>Graduada em Engenharia Civil – UFBA, vanessa\_cruz\_pacheco@hotmail.com

<sup>3</sup>Mestranda em Engenharia Civil – UFBA, maharasampaio95@gmail.com

<sup>4</sup>Graduado em Engenharia Civil – UFBA, lucasosreis@hotmail.com

<sup>5</sup>Prof<sup>ª</sup> DSc. Departamento de Construção e Estruturas – UFBA, dayanabcosta@ufba.com.br

pintura e no treinamento da equipe. Portanto, a contribuição desde trabalho consiste na definição um procedimento para Gemba Walk a ser inserido no sistema de gestão da qualidade da empresa com o objetivo de identificar e documentar as verdadeiras necessidades de melhorias, apoiando assim a busca pela melhoria contínua da qualidade.

**Palavras-chaves:** Construção; Gemba; Gestão; Melhoria; Qualidade.

<sup>1</sup>Graduada em Engenharia Civil – UFBA, heloisa10\_nunes@hotmail.com

<sup>2</sup>Graduanda em Engenharia Civil – UFBA, vanessa\_cruz\_pacheco@hotmail.com

<sup>3</sup>Mestranda em Engenharia Civil – UFBA, maharasampaio95@gmail.com

<sup>4</sup>Graduado em Engenharia Civil – UFBA, lucasosreis@hotmail.com

<sup>5</sup>Prof<sup>ª</sup> DSc. Departamento de Construção e Estruturas – UFBA, dayanabcosta@ufba.com.br