

QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA: O CASO DA CONSTRUÇÃO CIVIL

Leila Soares Viegas Barreto Chagas¹; João Victor da Cunha Oliveira²
1 IF Sertão-PE Campus Salgueiro, leila_viegas@hotmail.com
2 IFPB Campus Campina Grande, joaovictorwo@gmail.com

Introdução

Diante da evolução das técnicas construtivas, bem como no aumento da demanda de novas habitações de alto padrão, a qualidade e maior controle de execução e acompanhamento durante a obra, e após a entrega, passaram a ser fatores determinantes para o desenvolvimento e crescimento das empresas no mercado, uma vez que primar pela qualidade e cuidado com o cliente após a finalização do empreendimento tornaram-se ferramentas ímpares na permanência no mercado, trazendo um diferencial que põe em ênfase as empresas que trazem máxima satisfação ao cliente.

Mesmo seguindo corretamente o procedimento de execução das obras, é possível que ocorram falhas técnicas após a entrega da mesma ao cliente. Surge daí a necessidade, por parte das construtoras, e até das pequenas empresas, em buscar a melhor forma de atendimento ao cliente e de solucionar os eventuais problemas.

Cupertino e Brandstetter (2015) explicitam que mesmo as empresas que detêm uma forma eficiente em seu sistema de gestão da qualidade, elas não estariam isentas de futuras aparições de falhas logo após a entrega do imóvel ao cliente.

Dessa forma, observa-se que ao longo dos anos de avanço tecnológico na construção civil, pouco se foi dedicado à assistência técnica prestada pelas empresas deste mesmo segmento, sendo algo preocupante e relevante para as obras desenvolvidas na atualidade.

Fantinatti (2008) relata ainda que, essa deficiência no âmbito das construtoras e prestadoras de serviço deve-se a falta de informações ou soluções práticas que tragam eficácia a nível nacional e internacional, trazendo juntamente dessa escassez o paradigma de tentar mudar a cultura das sociedades e empresas, partindo deste déficit de conhecimento por parte das empreiteiras em proporcionar aos seus clientes assistência técnica após entrega do patrimônio.

Por ser uma área de atuação não constante, isto é, descontínua e de curta duração segundo Fong e Wong (2005), não tendo sido ainda suficientemente valorizado, detém potencial para que no decorrer do avanço na sociedade, a mesma possa evoluir gradativamente, vindo a conquistar seu espaço nos cenários nacional e internacional.

Assim, objetiva-se com este trabalho analisar uma construtora da cidade de João Pessoa-PB no tocante ao seu método de assistência técnica e serviços de manutenção predial prestados, bem como entender o sistema empregado para eficácia de sua atuação.

Metodologia

Este trabalho é de natureza exploratória, por se tratar de um levantamento das principais informações sobre a qualidade nos serviços de manutenção e assistência técnica prestados por empresas da indústria da construção civil utilizando como objeto de estudo uma empresa construtora da cidade de João Pessoa, levando em consideração aspectos de funcionamento do serviço prestado, bem como as soluções para as resoluções dos problemas de manutenção e possíveis necessidades de assistência técnica que são mencionados pelos consumidores e onde os mesmos são negligenciados, tanto na fase de solicitação do serviço,

bem como na fase de resolução dos problemas identificados.

A empresa utilizada como objeto de estudo está associada ao Sinduscon-JP (Sindicato da Indústria da Construção Civil de João Pessoa), com muita experiência em construção de grandes prédios voltados para habitação de alto e médio padrão. Durante as visitas foram coletadas informações através de entrevistas realizadas com o engenheiro responsável, com os técnicos em edificações, bem como os responsáveis pelo setor de qualidade e assistência técnica.

Resultados e discussão

O setor de manutenção da empresa avaliada é dirigido por um engenheiro e uma técnica em edificações, sendo eles responsáveis pelo atendimento ao cliente no ato de alguma reclamação.

Ao contactar a construtora a fim de passar os detalhes do problema em seu imóvel, não estando presentes no órgão ambas as partes, uma secretária se encarrega em anotar todos dados em uma Ordem de Serviço (OS), e assim que possível, os responsáveis pelo setor seriam devidamente informados sobre a solicitação do cliente em questão.

Nesse primeiro contato, marcava-se uma visita com o engenheiro ou a técnica para averiguar a situação e constatar se houve problemas quanto à construção (elementos estruturais e/ou de vedação), do material utilizado na obra (qualidade, tipo, local proveniente para uso, etc), ou simplesmente mau uso.

Se provado que foi por mau uso do imóvel por parte dos clientes, a construtora isentava-se do serviço, no entanto, ao constatar que era de responsabilidade da construtora, fazia-se um estudo dos problemas e observava-se o que precisaria ser realizado de reparo no local. Na grande maioria dos casos os dados que eram passados pelo proprietário, as vezes não conseguiam ser técnicos o suficiente de acordo com a realidade dos problemas, sendo sempre necessária a visita de um profissional que pudesse gerar um laudo técnico explicitando as causas, e a priori, também as soluções mais viáveis.

Em casos de problemas mais sérios, recomendava-se que o engenheiro responsável pudesse então gerar o laudo técnico, uma vez que a técnica em edificações não detinha conhecimento técnico suficiente para identificar o problema, da mesma forma que sanar eficazmente.

Depois da visita e do levantamento do problema, juntamente com suas causas, o setor de manutenção fazia o pedido do material necessário para a manutenção, a fim de que não houvessem sobras. Logo após, era marcada outra data para o início da execução do serviço de manutenção, dando ênfase em poder fixar data de início e término do reparo, para melhor atuação da empresa.

Na data de início da execução de serviço, o grupo de trabalhadores era deslocado para o imóvel com o material, e a técnica em edificações acompanhava para explicar a metodologia empregada na resolução do problema. Depois do serviço executado, era realizado o contato com o proprietário para saber da sua satisfação quanto ao serviço que foi executado.

Algumas observações importantes foram registradas durante a avaliação da construtora no desempenho do seu papel na prestação de serviços de manutenção predial, tais como: os detalhes precisavam ser minuciosos e comprobatórios mediante preenchimento de ficha; a maioria dos problemas detectados eram advindos das instalações hidráulicas; era necessário notar-se na visita de inspeção se houve reforma antes do contato com a empresa; o shaft era o melhor caminho para solucionar o problema de maneira otimizada; agilidade e rapidez na prestação de serviço pela empreiteira sem descontentamento do cliente; e por fim; observar e saber lidar com o cliente quando a reclamação não fosse plausível.

Conclusões

As conclusões sobre as observações foram de grande relevância, pois puderam permitir compreender o processo de manutenção e assistência técnica oferecidos pela empresa.

Percebeu-se que as empresas ainda realizam muitas falhas construtivas, não ofertando um serviço de qualidade total, pois considerando o número de reclamações, é fácil perceber que o problema ainda está na execução da obra, podendo ser por mau planejamento, ou por falhas nas técnicas construtivas utilizadas, que não foram devidamente estudadas para aplicação em cada caso especificado.

Palavras-Chave: Qualidade em Prestação de Serviços; Manutenção Predial; Assistência Técnica.

Referências

CUPERTINO, Daniel; BRANDSTETTER, Maria Carolina Gomes de Oliveira. **Proposição de ferramenta de gestão pós-obra a partir dos registros de solicitação de assistência técnica.** Ambiente Construído, Porto Alegre, v. 15, n. 4, p. 243-265, out./dez. 2015. ISSN 1678-8621 - Associação Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído. <http://dx.doi.org/10.1590/s1678-86212015000400049>

FANTINATTI, P. A. P. **Ações de Gestão do Conhecimento na Construção Civil: evidências a partir da assistência técnica de uma construtora.** Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) - Escola de Engenharia, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2008.

FONG, P. S. W.; WONG, K. **Capturing and Reusing Building Maintenance Knowledge: a socio-technical perspective.** In: KAZI, A. S. (Ed.). Knowledge Management in the Construction: a socio-technical perspective. Hershey: London: Melbourne: Singapore: Idea Group Publishing, 2005.