

RESUMO EXPANDIDO - ÁREA DAS ENGENHARIAS E TECNOLOGIAS DA  
INFORMAÇÃO

**A FICHA DE VERIFICAÇÃO DE SERVIÇO (FVS) COMO INSTRUMENTO DE  
MELHORIA CONTÍNUA NA CONSTRUÇÃO CIVIL**

*Vitória Da Silva Costa (engenheiravitoriacosta@gmail.com)*

*Tyson Rafael Dos Santos (tysonrafael129@gmail.com)*

*Madson Fernandes De Melo Junior  
(madson.melo@professor.uniateneu.edu.br)*

*Maria Klivia Dos Santos Gomes (mariakliviagomes@gmail.com)*

*Marcus Eduardo Sousa De Lima (marcus2002eduardo@gmail.com)*

**INTRODUÇÃO:** A construção civil brasileira é um dos principais setores econômicos do país, responsável pela geração de emprego e renda, mas historicamente marcada por baixa produtividade, falhas técnicas recorrentes e custos elevados de retrabalho. Pesquisas indicam que o custo da não qualidade pode alcançar até 12% do valor total de uma obra (Formoso et al., 2002), comprometendo a rentabilidade e a imagem das empresas. Nesse contexto, a gestão da qualidade tornou-se um eixo estratégico de competitividade, integrando metodologias, normas e ferramentas de controle que assegurem a conformidade técnica e a satisfação do cliente. Entre os instrumentos mais relevantes encontra-se a Ficha de Verificação de Serviço (FVS), documento integrante dos Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) alinhados à ISO 9001 e ao Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H). A FVS registra, antes, durante e após a execução, as

condições técnicas dos serviços, garantindo rastreabilidade e padronização dos processos. No entanto, sua efetividade depende da correta aplicação, da cultura organizacional e do engajamento das equipes envolvidas. Diante desse cenário, torna-se fundamental investigar em que medida a FVS tem cumprido seu papel de instrumento de melhoria contínua, prevenção de falhas e fortalecimento da cultura da qualidade nos canteiros de obras brasileiros.

**OBJETIVO:** O estudo tem como objetivo geral avaliar a efetividade da FVS como ferramenta de gestão da qualidade e de melhoria contínua na construção civil.

**MATERIAL E MÉTODOS:** A pesquisa caracteriza-se como aplicada, descritiva e de abordagem mista (Creswell; Clark, 2011). Foram utilizadas três técnicas complementares: análise documental e questionários estruturados aplicados a profissionais de uma empresa de médio porte do setor da construção civil. O questionário, composto por perguntas fechadas e abertas, contemplou aspectos relativos à frequência de uso da FVS, percepção sobre treinamentos, suporte técnico e impacto do instrumento no controle da qualidade. A amostra foi composta por auxiliares de engenharia, técnicos em edificações e estagiários, totalizando oito participantes. Os dados quantitativos foram tratados estatisticamente com base em frequência e percentual de respostas; os qualitativos, interpretados segundo a análise de conteúdo de Bardin (2011), o que permitiu identificar padrões e categorias emergentes de sentido. A abordagem mista possibilitou compreender não apenas a efetividade técnica da FVS, mas também as dimensões culturais e comportamentais que influenciam sua aplicação.

**RESULTADOS:** Os resultados revelam que 62,5% dos participantes reconhecem a FVS como ferramenta eficaz para reduzir falhas e retrabalhos, e 75% compreendem sua relação direta com o Plano de Execução de Serviços (PES). Essa correlação reforça a importância do instrumento como elo entre planejamento e execução. Observou-se, entretanto, que 25% dos respondentes relataram falta de treinamentos regulares, o que compromete a padronização do preenchimento. Também foi identificado que o suporte técnico oferecido aos usuários é insuficiente, impactando na consistência dos registros.

As análises qualitativas indicaram que o uso adequado da FVS favorece a comunicação entre engenheiros, técnicos e operários, gerando maior confiabilidade nos resultados e transparência na gestão da obra. Constatou-se ainda que o grau de engajamento das equipes e o acompanhamento dos gestores da qualidade são fatores determinantes para o sucesso da ferramenta. Quando utilizada de modo sistemático e crítico, a FVS contribui para o aprendizado organizacional e para a consolidação da cultura de qualidade nas empresas construtoras.

**CONCLUSÃO:** Conclui-se que a Ficha de Verificação de Serviço (FVS) é um instrumento essencial para a melhoria contínua e o fortalecimento da gestão da qualidade na construção civil. Sua efetividade, contudo, depende de uma abordagem integrada entre aspectos técnicos, humanos e gerenciais. Recomenda-se a ampliação da frequência dos treinamentos, a criação de canais de suporte técnico direto e o monitoramento constante de indicadores de retrabalho e conformidade. A adoção dessas medidas pode aumentar a eficiência produtiva e consolidar a cultura da qualidade nas empresas. O estudo reforça que a qualidade na construção civil transcende o cumprimento de normas: trata-se de um processo educativo e colaborativo, no qual ferramentas como a FVS assumem papel central na gestão moderna e sustentável de obras.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 2011.

CRESWELL, J. W.; CLARK, V. L. P. Pesquisa de métodos mistos. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2011.

FORMOSO, C. T. et al. Gestão da Qualidade na Construção: conceitos e aplicações. Porto Alegre: UFRGS, 2002.

LIMA, J. P.; SANTOS, A. C.; SOUZA, G. M. Instrumentos de controle e rastreabilidade na execução de obras civis. *Revista Construção e Tecnologia*, v. 8, n. 3, p. 21–34, 2022.

Palavras-chave: ficha de verificação de serviço (fvs); pbqp-h; construção civil.