



Anais do Simpósio Acadêmico de Engenharia de Produção (SAEPRO) da EEL-USP

VII SAEPRO – 14 e 15 de junho de 2023

Desenvolvimento da Gestão da Qualidade e Melhoria do Processo no Ramo Imobiliária no Vale do Paraíba do Sul

Anna Carolina Freire Paiva

Universidade do Estado do Rio de Janeiro (carol.freire.paiva@gmail.com)

Laiz Leiroz De Mendonça

Universidade do Estado do Rio de Janeiro (laizleiroz@id.uff.br)

José Glenio Medeiros de Barros

Universidade do Estado do Rio de Janeiro (glenio.barros@gmail.com)

Nilo Antonio de Souza Sampaio

Universidade do Estado do Rio de Janeiro (nilo.samp@terra.com.br)

José Salvador da Motta Reis

Universidade do Estado do Rio de Janeiro (jmottareis@gmail.com)

Resumo

A presente pesquisa tem o objetivo de entender como a Gestão da Qualidade pode auxiliar uma Imobiliária na estruturação de seus procedimentos e processos internos e externos, de modo a evitar retrabalho, instruir os funcionários da equipe de forma direta e objetiva, criando uma rotina mais produtiva. O Estudo de Casos de uma empresa do setor imobiliário explica como é possível por meio de processos estruturados de forma eficiente influenciar diretamente em uma prestação de serviço mais satisfatória e lucrativa.

Palavras-chave: Gestão de Qualidade, Processos Organizacionais, Melhoria Contínua, Empresa Imobiliária.



1. INTRODUÇÃO

A preocupação das empresas com a qualidade dos serviços prestados é um fator que influencia em seus lucros, já que a satisfação dos clientes depende diretamente disso, ao importar-se com a forma que o serviço é realizado, a companhia também preocupará com seus ganhos. Por muito tempo associou-se melhoria da qualidade ao aumento de custos dos produtos. Porém, quando há aumento significativo da qualidade, paralelamente tem-se aumento de produtividade e ganhos relativos (CHEN et al., 2011; SONCIN et al., 2022).

As empresas adotam as práticas da gestão da qualidade como uma forma de conseguir maior satisfação de seus stakeholders. Para isso, é preciso utilizar suas técnicas como um recurso estratégico para promover um modo de trabalhar bem estruturado e eficiente, sendo capaz de envolver gestores e colaboradores para um resultado mais eficiente. O termo qualidade consiste na totalidade das características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas dos clientes (ABBAS, 2020; SIVA et al., 2016). A pesquisa tem o objetivo de identificar quais são as necessidades da companhia e promover melhorias para delimitar quais são as demandas atribuídas a cada setor de forma clara e sistematizada, nos processos rotineiros da empresa através de ferramentas da qualidade em uma empresa do setor imobiliário.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A organização internacional responsável pelo desenvolvimento de normas técnicas de aplicação mundial é a conhecida *International Organization for Standardization* (ISO), que possui sua sede em Genebra, na Suíça e foi fundada no ano de 1946. A norma ISO 9000 diz respeito a Gestão da Qualidade e teve sua primeira versão criada em 1987, com o foco na satisfação dos clientes (ALEKSANDROVA; NOVIKOVA, 2019; RUDYUK; GERASIMOVA, 2019). A ISO 9000 auxilia as empresas na manutenção de boas práticas de qualidade, que tem o foco central no cliente. A série ISO 9000 forma um conjunto de procedimentos, padrões e requisitos para funcionamento dos sistemas de gestão da

qualidade. Cada país possui seus próprios padrões baseados nesta série (BARBOSA et al., 2022; MAGANA et al., 2020; RUDYUK; GERASIMOVA, 2019).

As organizações percebem a grande necessidade de analisar as exigências dos seus clientes, e por isso, buscam a implementação do sistema de qualidade, de modo que consigam definir e controlar seus processos de trabalho, com a possibilidade de transmitir mais credibilidade para a equipe e para a clientela, além de ter a oportunidade de obter a melhoria contínua dos serviços e produtos prestados (SALES et al., 2022; SILVA et al., 2021). O Diagrama de Ishikawa ou espinha de peixe foi aplicado a primeira vez no Japão, em 1953, por Kaoru Ishikawa, um professor da Universidade de Tóquio, que tinha o objetivo de sintetizar as opiniões de um grupo de engenheiros que discutiam sobre problemas de qualidade (CHOKKALINGAM et al., 2017; KOHSAKA; UCHIYAMA, 2017; LILIANA, 2016).

3. MÉTODO DE PESQUISA

No trabalho será feita a revisão do material teórico acerca da temática envolvida, levando em conta os autores que falam diretamente sobre Gestão de Qualidade, melhoria contínua, gestão e processos internos e externos. O foco central deste Estudo de Casos é analisar de que forma a Gestão da Qualidade pode contribuir para melhorar o desempenho da empresa em questão, uma imobiliária localizada no interior do estado do Rio de Janeiro, que se encontra sem processos estruturados, e com as ferramentas da qualidade e de melhoria contínua pode alavancar seus resultados e ter melhor credibilidade com seu público-alvo. Para isso, foram selecionadas algumas ferramentas da qualidade que serão aplicadas de modo a auxiliar a empresa do estudo de casos a obter um melhor desempenho:

- Aplicação da ferramenta da qualidade PDCA para definição de cada etapa do projeto, tais como: planejamento, definição de ações, checagens do cumprimento das ações e melhorias contínuas;

- Utilização da ferramenta da qualidade Matriz GUT para elencar os problemas que deverão ser priorizados e que de fato podem gerar mudanças significativas no modelo de gestão, desempenho e motivação da equipe favorecendo o relacionamento com o cliente;
- Criação de um plano de ação eficaz, utilizando a ferramenta da qualidade 5W2H, para resolver/minimizar os problemas encontrados ao longo do desenvolvimento do estudo;
- Utilização da ferramenta da qualidade fluxograma a fim de facilitar o entendimento das tarefas a serem realizadas por cada funcionário da empresa; e
- Análise de SWOT para identificar forças e fraquezas no ambiente interno e externo trabalhá-las a fim de buscar vantagem competitiva frente a concorrência.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para que os processos da Imobiliária SF Imóveis e Assessoria Jurídica possam ser formalmente estruturados, foram aplicados alguns métodos e ferramentas de gestão da qualidade. Foi realizada uma Análise Matriz Swot na imobiliária e com os seguintes resultados (Tabela 1).

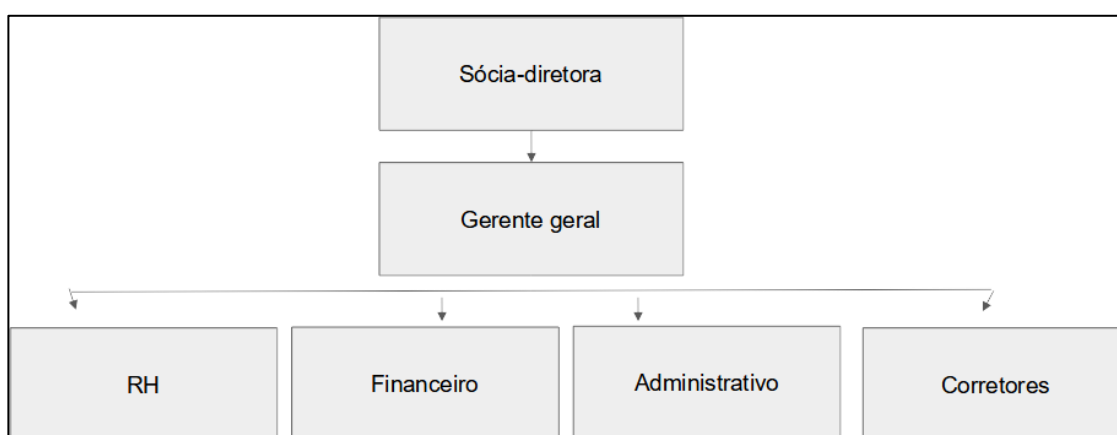
Tabela 1 - Análise Matriz Swot

Forças • Excelente time de profissionais • Localização estratégica • Atuação em aluguel e vendas	Fraquezas • Empresa pouco conhecida no mercado • Situada em uma cidade pequena com baixa rotatividade
Oportunidades • Ser referência no mercado • Formação de parcerias com construtoras	Ameaças • Concorrentes com mais visibilidade • Concorrência com boa organização dos processos

Pode-se analisar que a imobiliária possui como forças qualidades importantes como um bom time de profissionais qualificados para o desempenho da função, atuação em 2 frentes de negócios e uma localização favorável, fatores que agregam muito para que sua atuação seja próspera, além de ter como oportunidades a chance de tornar-se referência

no seu nicho e chance de parcerias com construtoras, ramo ligado ao seu modelo de negócio. Em contrapartida, dentre as fraquezas reconhecidas pode-se constatar que a empresa ainda é pouco conhecida no mercado, precisa aprimorar seus processos e está em uma cidade de interior cujo a rotatividade de clientes é menor se comparada a uma capital, por exemplo. Foi desenhado o Organograma da imobiliária, onde as atividades do negócio ficam claras e qual a ordem de hierarquia (Figura 1).

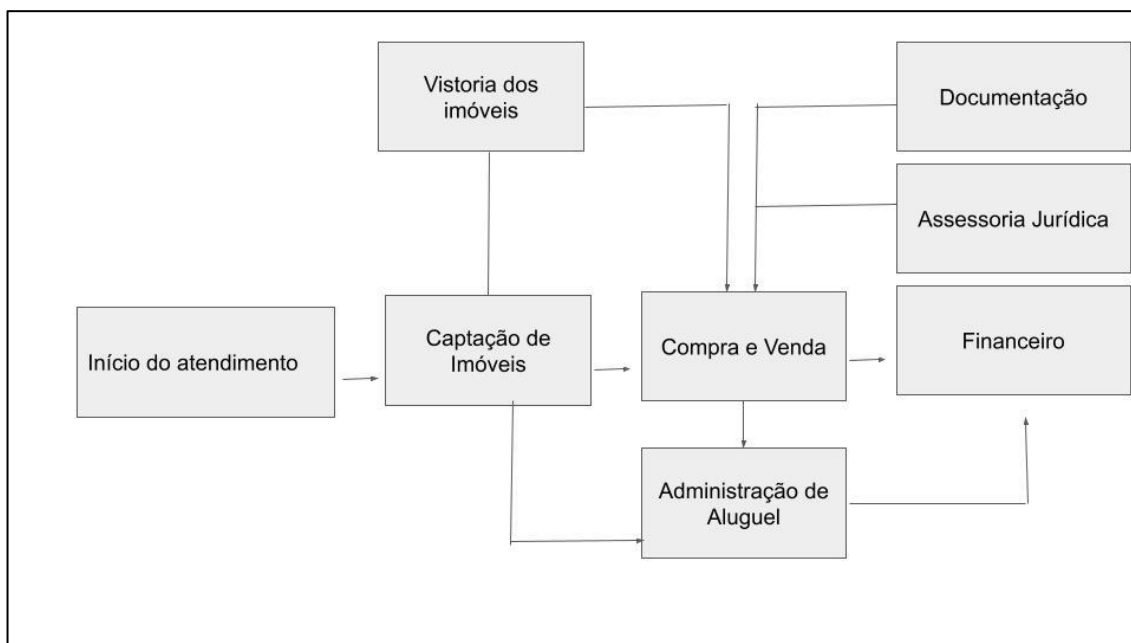
Figura 1 - Organograma da imobiliária



Foi feito o ciclo PDCA que mostra as quatro fases para a solução dos possíveis problemas que podem existir no negócio. A tradução da sigla significa planejar, fazer, verificar e agir, sendo uma ferramenta essencial para compreender quais são as necessidades que a imobiliária possui e o que deve ser feito para conseguir melhorar seu desempenho e ampliar suas qualidades. Para que a imobiliária consiga ter melhores resultados é necessário que processos claros e bem definidos sejam criados e implementados em todos os setores, esse é o primeiro passo. Em seguida, é preciso realizar um treinamento com cada setor para que todos os colaboradores aprendam como agir de acordo com os novos processos definidos.

Após um mês, deve ser feito um monitoramento para checar se os processos foram executados da forma correta e caso seja necessário, corrigir as possíveis falhas e fazer ajustes nos processos. Foi desenvolvido um Fluxograma da imobiliária. O objetivo é desenhar quais são as atribuições básicas desempenhadas pela empresa e quais as conexões que as áreas possuem entre si.

Figura 3 - Fluxograma da imobiliária



Pode ser observado que as demandas da empresa após o início do atendimento de um cliente incluem o imóvel ter sido previamente captado e vistoriado, em seguida pode ser feito um atendimento referente a compra e venda ou a administração de aluguel. Em seguida os processos envolvidos são a parte de documentação, assessoria jurídica e parte financeira da negociação.

5 CONCLUSÃO

Pode-se concluir que a Gestão da Qualidade pode auxiliar a imobiliária a realizar a estruturação de seus procedimentos internos e externos, desde a compreensão básica de seus processos, até níveis mais complexos de decisões de cada setores do que deve ser desempenhado para trazer a melhoria contínua e um melhor desempenho de suas funções. As ferramentas de Gestão da Qualidade são fundamentais para que seja possível evitar o retrabalho, direcionar da melhor forma possível os colaboradores da equipe, sendo objetivo e mostrando quais as atribuições de cada área, além de quais as formas de executar cada uma das tarefas designadas para cada funcionário. O Estudo de Casos da Imobiliária, fez um apanhado de suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças por



Anais do Simpósio Acadêmico de Engenharia de Produção (SAEPRO) da EEL-USP

VII SAEPRO – 14 e 15 de junho de 2023

meio da Análise Matriz SWOT; verificou quais os cargos e sua hierarquia no organograma da empresa; verificou quais os primeiros passos para agir, planejar, checar e executar por meio do Ciclo PDCA e traçou quais as demandas realizadas na empresa em seu Fluxograma.

REFERÊNCIAS

ABBAS, J. Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. **Journal of Cleaner Production**, v. 242, p. 118458, jan. 2020.

ALEKSANDROVA, T. A.; NOVIKOVA, V. N. Risk management technique for the QMS processes at the university. **IOP Conference Series: Materials Science and Engineering**, v. 666, n. 1, 2019.

BARBOSA, L. C. F. M. et al. Lessons learned from quality management system ISO 9001:2015 certification: practices and barrier identification from Brazilian industrial companies. **Benchmarking: An International Journal**, v. 29, n. 8, p. 2593–2614, set. 2022.

CHEN, H. et al. Effects of Audit Quality on Earnings Management and Cost of Equity Capital: Evidence from China*. **Contemporary Accounting Research**, v. 28, n. 3, p. 892–925, set. 2011.

CHOKKALINGAM, B. et al. Investigation of Shrinkage Defect in Castings by Quantitative Ishikawa Diagram. **Archives of Foundry Engineering**, v. 17, n. 1, p. 174–178, mar. 2017.

KOHSAKA, R.; UCHIYAMA, Y. Motivation, Strategy and Challenges of Conserving Urban Biodiversity in Local Contexts: Cases of 12 Municipalities in Ishikawa, Japan. **Procedia Engineering**, v. 198, p. 212–218, 2017.

LILIANA, L. A new model of Ishikawa diagram for quality assessment. **IOP Conference Series: Materials Science and Engineering**, v. 161, p. 012099, nov. 2016.



Anais do Simpósio Acadêmico de Engenharia de Produção (SAEPRO) da EEL-USP

VII SAEPRO – 14 e 15 de junho de 2023

MAGANA, M. H. et al. **The Implementation of ISO 9001:2015 to Improve Quality Service: A Descriptive Study on a South African Service Organization.** 2020 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM). **Anais...IEEE**, dez. 2020.

RUDYUK, M. Y.; GERASIMOVA, A. V. Trends and experience of preparing Russian enterprises for certification for compliance with ISO 9000 standards. **IOP Conference Series: Materials Science and Engineering**, v. 537, n. 4, p. 042041, maio 2019.

SALES, J. P. DE et al. Quality Management in The Contours of Continuous Product Improvement. **International Journal for Quality Research**, v. 16, n. 3, p. 689–702, 2022.

SILVA, H. DE O. G. DA et al. Improved Vehicle Painting Process Using Statistical Process Control Tools in an Automobile Industry. **International Journal for Quality Research**, v. 15, n. 4, p. 1251–1268, 2021.

SIVA, V. et al. The support of Quality Management to sustainable development: a literature review. **Journal of Cleaner Production**, v. 138, p. 148–157, dez. 2016.

SONCIN, M. et al. The Costs, Quality, and Scalability of Blended Learning in Postgraduate Management Education. **Journal of Management Education**, v. 46, n. 6, p. 1052–1085, dez. 2022.