

# MELHORIA DA QUALIDADE DA ETAPA DE PROJETO DE OBRAS DE EDIFICAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO

**Mírian Oliveira** <sup>1</sup>

Av. Ipiranga, 6681 - Prédio 50 - Sala 1101  
CEP: 90619-900 Porto Alegre/RS Brasil  
Telefone: (51) 3320.3524  
E-mail: informação não autorizada pelo autor

**Henrique Mello Rodrigues de Freitas** <sup>2</sup>

Rua Washington Luis, 855 - Sala 309  
CEP 90010-460 Porto Alegre/RS Brasil  
E-mail: [hf@ea.ufrgs.br](mailto:hf@ea.ufrgs.br)

<sup>1</sup> Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS  
Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia  
CEP: 90619-900 Porto Alegre/RS Brasil

<sup>2</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS  
Escola de Administração  
CEP 90010-460 Porto Alegre/RS Brasil

## **Resumo:**

A Indústria da Construção Civil apresenta características próprias, entre as quais pode-se salientar a necessidade de atuação de diferentes tipos de profissionais. Dentre as etapas do processo construtivo, destaca-se a concepção como uma fase crítica. Embora a etapa de concepção seja responsável por uma pequena parcela do custo total da edificação (cerca de 3 %), ela é apontada como uma das principais causas de falhas nas edificações em uso. É nesta etapa que são definidos cerca de 70 a 80 % do custo total da edificação.

O objetivo deste trabalho é sistematizar as referências de melhorias na gestão da etapa de projeto obtidas na literatura, e principalmente avaliar a presença destes aspectos em dez empresas da Indústria da Construção Civil, através de um estudo de caso múltiplo. Deste modo, evidencia-se o atual estágio das empresas analisadas quanto ao processo de projeto, assim como, alguns aspectos que as diferenciam.

**Palavras-chave:** Projeto, qualidade, edificações, gestão, processo.

(\*) Os autores agradecem aos empresários que participaram das entrevistas e permitiram, através do acesso às suas empresas, o desenvolvimento deste trabalho.

(\*\*) O GESID - Grupo de Estudos em Sistemas de Informação e de Apoio à Decisão, PPGA/UFRGS tem contribuído de maneira efetiva na realização deste estudo, o qual é parte da tese de doutorado em realização pela primeira autora e orientada pelo segundo autor.

## **MELHORIA DA QUALIDADE DA ETAPA DE PROJETO DE OBRAS DE EDIFICAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO**

### **1. Introdução: a Etapa de Projeto no Processo Construtivo**

O processo construtivo, considerando todas as suas etapas, envolve significativa interação entre os diferentes tipos de intervenientes necessários para a realização de uma edificação. Em todos os estágios desse processo, o objetivo principal é que o serviço fornecido satisfaça o seu cliente. Não se pode esquecer que os clientes são diferentes e, portanto, os profissionais devem ser capazes de responder adequadamente às expectativas e necessidades de cada um. Segundo Gamenson (1996), o estágio inicial do processo de projeto, onde os clientes comunicam sua percepção de necessidades e expectativas, é um dos estágios mais críticos do ciclo de vida de um projeto.

Dentre as etapas do processo construtivo (concepção, construção e uso), a etapa de construção em comparação com a etapa de projeto, tem recebido a maior parte da atenção das pesquisas, buscando melhorar o seu desempenho tanto em termos de gerenciamento quanto de técnicas construtivas. Segundo Edlin (apud Austin et al., 1994), este desequilíbrio tem sido explicado em função do projeto corresponder (mundialmente) de 3 a 10 % do custo total da edificação. No entanto, este percentual do custo total não demonstra a verdadeira importância do projeto, pois durante o seu desenvolvimento é que se definem cerca de 70 a 80 % do custo do ciclo de vida da edificação. Além disto, a etapa de projeto tem sido apontada como uma das principais origens de problemas em edificações.

Uma gestão adequada e uma abordagem sistemática de todo o processo de projeto é considerada essencial para garantir o correto e harmonioso progresso da construção. Entre as características que dificultam o processo de projeto pode-se citar (Austin et al., 1994):

- a) o envolvimento de um grande número de pessoas que tomam muitas decisões em um determinado período de tempo;
- b) a comunicação e transferência de informação entre os diversos profissionais, freqüentemente informal e não documentada.

Este trabalho aborda inicialmente uma das características peculiares da construção civil, ou seja, os diferentes intervenientes que atuam no processo construtivo e especialmente na fase de projeto (seção 2). A seguir, são apontados aspectos relacionados com a qualidade da gestão da etapa de projeto, identificados na literatura (seção 3). Na continuidade, são

identificados problemas e iniciativas relacionadas à etapa de concepção de obras de edificação, no que diz respeito à gestão do processo, uso de informação e tecnologia, interação entre profissionais, integração com as demais etapas do processo construtivo e relacionamento com os clientes (seção 4) em empresas de construção. Na seção 5, são traçadas algumas considerações finais sobre os pontos identificados na literatura e especialmente na prática das empresas.

## **2. Característica da Construção: Intervenientes na Etapa de Projeto**

A indústria da construção civil apresenta peculiaridades em todas as etapas do seu processo construtivo (concepção/execução/uso). Estas características, referentes tanto ao processo produtivo (por exemplo, a descontinuidade, o uso intensivo de mão-de-obra, a baixa mecanização, etc.) quanto ao produto gerado (por exemplo, a imobilidade, a complexidade, a heterogeneidade, etc.) a tornam diferente das demais indústrias.

O grande número de intervenientes no processo também pode ser considerado uma característica da indústria da construção, cada um deles com diferentes interesses, o que dificulta a coordenação global de um empreendimento. Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (NBR 5671, 1989), são considerados intervenientes, entre outros: o financiador, o executante, o projetista, o fiscal, o fabricante de materiais e equipamentos, o corretor, o usuário, o adquirente e o consultor técnico. É apropriado ressaltar que, para cada uma das categorias de intervenientes acima citadas correspondem vários tipos de profissionais, ainda que, em algumas situações, estes papéis possam corresponder a uma única pessoa. Por exemplo, quando se fala em projetista, deve-se considerar vários tipos de profissionais, como o arquiteto, o projetista elétrico, o projetista hidráulico, etc.

As interfaces que existem entre os intervenientes de cada etapa do processo construtivo e entre os intervenientes que participam de uma mesma etapa são pontos vulneráveis. É onde, normalmente, ocorre um grande número de problemas, fazendo com que haja a necessidade de uma organização do fluxo de informação entre os intervenientes e uma maior preocupação com a gestão destas interfaces, para que isto não prejudique a qualidade do produto.

Pode-se dizer que no processo construtivo existem três principais tipos de atores: os usuários, os construtores e os projetistas (Carty, 1995). Na etapa de concepção a maioria das atividades é de responsabilidade dos projetistas (arquiteto, engenheiro de instalações - elétrica, hidráulica, climatização - etc.), porém com a necessidade de uma intensa participação tanto do usuário (programa de necessidades, tendência de mercado, etc.) quanto do construtor

(construtividade, assistência técnica, etc.).

A figura 1, apresentada a seguir, mostra os três principais tipos de atores (projetistas, construtor e usuário) envolvidos no processo construtivo e as etapas nas quais eles fornecem ou adquirem informação. Por exemplo, o engenheiro de obra adquire informação na etapa de uso através da assistência técnica, prestada devido a problemas que tenham surgido na edificação (estes problemas são oriundos do projeto ou da má execução do projeto), e na etapa de execução através da produção, podendo fornecer informação para a etapa de concepção e de execução. O usuário, normalmente, fornece informação para a etapa de concepção através da empresa construtora ou de algum outro intermediário, interagindo, porém, em algumas situações, diretamente na etapa de concepção. Ainda considerando o usuário, pode-se dizer que ele fornece informação para a etapa de execução, sendo questionável a adequabilidade desta situação. Desta forma, verifica-se que a avaliação do projeto de uma edificação não ocorre somente na etapa de concepção, mas durante a execução e o uso, através da participação dos diferentes intervenientes.

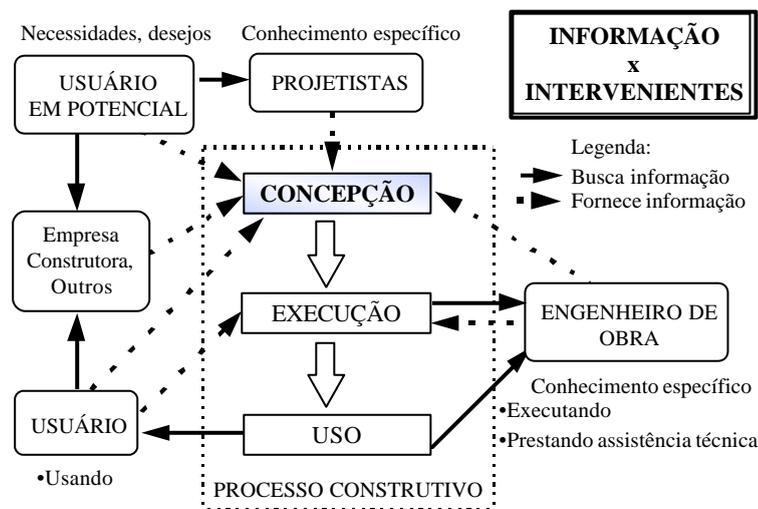


Figura 1 - Informação e principais intervenientes do processo construtivo.

Fonte: Oliveira, 1997.

Ao observar mais detalhadamente a etapa de concepção verifica-se que dela, particularmente, participam diferentes tipos de profissionais, com formação e cultura diferenciadas, e que, apesar disto, precisam desenvolver seu trabalho em conjunto. No quadro 1, apresentado a seguir, estão relacionados os principais intervenientes que atuam (direta ou indiretamente) no processo de projeto e suas respectivas funções (NBR 5671, 1989; Meseguer, 1991 e Carty, 1995).

Quadro 1 - Principais intervenientes no processo de projeto.

Agente	Função
adquirente	adquire o bem resultante do empreendimento
usuário	desfruta a construção e responde pelo seu bom uso
projetistas - arquiteto, eng. hidráulico, eng. elétrico, calculista,	participam no planeamento e desenvolvem o projeto
executante / engenheiro	executa a obra
promotor / proprietário	identifica as necessidades e toma a decisão de construir, participa no planeamento
corretor	intermedia a comercialização de bem imóvel
ensino e formação	fornece suporte profissional para obter a qualidade
consultor técnico	pessoa física ou jurídica, legalmente habilitada, que analisa e sugere soluções de problemas de suas especialidades

Fonte: elaborado a partir da NBR 5671 (1989), Meseguer (1991) e Carty (1995).

O projeto é apontado, por diversos autores (Reygarts, Borges, Hammarlund e Josephson apud Picchi, 1993), como uma das principais causas dos problemas ocorridos nas edificações em países europeus. Segundo Picchi (1993), pode-se dizer que o projeto é responsável por cerca de 40% dos problemas das edificações na Europa.

Kähkönen e Koskela (1990) consideram que a gestão de projetos será um dos principais objetos de estudo nos próximos anos e identificam um grande número de possibilidades de aplicação da tecnologia da informação na indústria da construção, buscando uma melhoria na qualidade e produtividade.

Desta forma, pretende-se tentar estabelecer um paralelo entre características relacionadas com a melhoria da gestão do processo de projeto, identificadas na literatura, e a prática de algumas empresas. Na seção seguinte, são discutidos os aspectos relativos à qualidade do projeto.

### 3. O Que se Entende por Qualidade de Projetos de Edificações?

Inicialmente é necessário verificar o que se entende por projeto na Indústria da Construção Civil, em obras de edificações. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (NBR 5670, 1977) conceitua projeto como sendo:

“a definição qualitativa e quantitativa dos atributos técnicos, econômicos e financeiros de um serviço ou obra de engenharia e arquitetura, com base em dados, elementos, informações, estudos, discriminações técnicas, cálculos, desenhos, normas e disposições especiais”.

A partir desta definição, verifica-se que, ao falar de projeto de obras de edificação,

deve-se considerar tanto os documentos gráficos (planta baixa, cortes, perspectivas, etc.) quanto os documentos escritos (memória de cálculo, discriminações técnicas, etc.).

Uma vez definido o que se entende por projeto, serão apresentados aspectos a serem trabalhados para a melhoria da qualidade dos mesmos. Entre os diversos autores que tratam deste tema (Juran, 1992; Meseguer, 1991; Picchi, 1993; entre outros), observa-se que a abordagem da qualidade do projeto envolve o seu desenvolvimento, a comunicação dos resultados (informações), os aspectos técnicos relacionados com a solução adotada, assim como a identificação das necessidades do usuário. Será utilizada - tanto para desenvolver a teoria como para relatar a prática - a abordagem proposta por Picchi (1993), com base na qual a qualidade do projeto pode ser dividida em:

- a) **qualidade do programa proposto**, envolvendo pesquisa de mercado com correta identificação das necessidades do cliente;
- b) **qualidade da solução elaborada**, que é o atendimento ao programa de forma otimizada;
- c) **qualidade da apresentação da documentação do projeto**, com informações claras e completas;
- d) **qualidade do processo de elaboração do projeto**, considerando prazos, comunicação entre os profissionais e custos.

Os projetistas devem atuar agregando informações que estejam fora de seu campo específico de atuação, considerando não só as variáveis marcantes do processo decisório em questão, mas todas as variáveis necessárias. Por exemplo, o arquiteto, ao desenvolver o projeto de um edifício residencial, destaca como variáveis marcantes ao processo decisório a estética, o conforto ambiental e a funcionalidade. No entanto, são consideradas variáveis necessárias a este mesmo processo decisório, além das já citadas, o custo, a facilidade de execução, a durabilidade, a adequação ao público alvo, entre outras.

Considerando todas as etapas do processo de projeto (levantamento, estudo de viabilidade, estudo preliminar, anteprojeto, projeto legal, projeto básico, projeto para execução e projeto como construído), uma série de iniciativas devem ser incentivadas na busca da qualidade de projeto. Os itens seguintes apresentam os aspectos a serem observados segundo os quatro componentes da qualidade acima definidos, a serem desenvolvidos nas diversas etapas de projeto.

### **3.1 Qualidade do programa proposto**

A qualidade do programa está principalmente relacionada à pesquisa de mercado, à

correta identificação das necessidades dos clientes e à antecipação de tendências. Deve-se atentar para:

- identificar e caracterizar os clientes e traduzir suas necessidades;
- perceber de forma ágil mudanças no mercado;
- utilizar *feedback* (utilizar as reclamações dos clientes como fonte de informação, medir a satisfação dos usuários, realizar avaliações pós-ocupação);
- tomar decisões baseado em informação e não na intuição;
- padronizar os procedimentos.

### **3.2 Qualidade da solução elaborada**

A qualidade da solução está, principalmente, relacionada com o atendimento: ao programa, às exigências psico-sociais, às exigências de desempenho e às exigências de otimização da execução. Deve-se observar os seguintes aspectos:

- atender ao programa de necessidades (adequação estética e funcional);
- buscar a flexibilidade do projeto quanto ao uso pelo cliente, assim como permitir a adaptação a novas utilizações;
- utilizar a coordenação modular;
- considerar na solução: segurança ao fogo (limitações do risco de início e propagação do fogo, segurança em caso de incêndio); segurança à utilização (segurança no uso e operação e segurança a intrusões); estanqueidade (estanqueidade aos gases, líquidos e sólidos); conforto higrotérmico (temperatura e umidade do ar e das paredes); pureza do ar (pureza do ar e limitação de odores); conforto visual (iluminação, aspecto dos espaços e das paredes, vista para o exterior); conforto tátil (eletricidade estática, rugosidade, umidade, temperatura da superfície); conforto antropodinâmico (acelerações, vibrações e esforços de manobra, ergonomia); higiene (cuidados corporais, abastecimento de água, remoção de resíduos);
- observar as normas existentes (por exemplo, conhecer o plano diretor e, conseqüentemente, utilizar de forma adequada os seus índices);
- observar a durabilidade (conservação do desempenho ao longo da vida útil);
- observar a economia (custo inicial e custos de operação, manutenção e reposição durante o uso);
- considerar aspectos de construtibilidade;

- considerar aspectos de manutenibilidade;
- utilizar um número de materiais adequados;
- utilizar *feedback* (avaliar nas edificações em uso a solução adotada no projeto);
- tomar decisões baseado em informação e não na intuição;
- padronizar os procedimentos.

### **3.3 Qualidade da apresentação da documentação do projeto**

A qualidade da apresentação está, principalmente, relacionada com a clareza e adequada quantidade das informações e facilidade de consulta. Deve-se atentar para:

- padronizar a apresentação (tipos de documentos, tamanho, símbolos, tipo de graficação, etc.);
- definir padrões de apresentação de detalhes construtivos, com apresentação desvinculada dos demais documentos, porém devidamente referenciados;
- elaborar projetos de produção (formas, alvenaria, impermeabilização, *lay-out* de canteiro, etc.);
- produzir documentos adequados à capacidade de entendimento dos clientes (por exemplo, proporcionar ao usuário final a visualização espacial);
- utilizar tamanhos para os documentos que permitam o fácil manuseio em qualquer lugar (especialmente na obra);
- desenvolver especificação técnica para compra dos materiais e componentes;
- elaborar projeto como construído;
- desenvolver o manual do usuário;
- compatibilizar os documentos técnicos com os documentos do lançamento do empreendimento;
- procurar formas de facilitar a visualização (plantas com elevações cotadas, histogramas cotados);
- facilitar o entendimento do projeto evitando deixar as definições para o canteiro de obras (por exemplo, cotar a distribuição de pontos elétrico e hidráulicos em planta).

### **3.4 Qualidade do processo de elaboração do projeto**

A qualidade da elaboração do projeto se encontra, fortemente, relacionada com o prazo, custo, integração e comunicação entre as pessoas envolvidas. Deve-se observar os seguintes

aspectos:

- gerenciar o escritório (arquivamento de documentos; prática de desenho - letras legíveis, escalas apropriadas, terminologia apropriada, símbolos padronizados, colocação clara das cotas, etc.);
- estabelecer procedimentos gerenciais para utilização do projeto (controle de cópias, controle de arquivo, controle de atualização de plantas, etc.);
- promover a coordenação dos projetos;
- formalizar as revisões dos projetos;
- verificar a compatibilização dos projetos;
- estabelecer cronogramas de desenvolvimento dos projetos;
- estabelecer regras de contratação dos projetos;
- definir o fluxograma do processo de projeto;
- estabelecer o fluxo geral de projeto com todas as relações de interface e definição dos momentos de tomada de decisão e concepção conjuntas;
- promover a análise crítica do projeto por especialistas;
- montar um banco de dados de materiais e acabamentos;
- utilizar a tecnologia da informação para o arquivamento dos projetos, controle de cópias, processamento de textos, elaboração das plantas, orçamento e programação;
- controlar as interfaces (necessidade de informações de um determinado especialista; organização do fluxo de informação e da forma de transmissão das informações);
- registrar a falta de informações com a definição de quando será resolvido e de quem depende a solução;
- avaliar indiretamente um projeto através de outro (por exemplo, distância dos banheiros prejudica o projeto de instalações hidráulicas);
- buscar a eficiência na troca de informações com os outros setores da empresa (formalização do fluxo de informação);
- manter a integração com o setor de assistência técnica;
- cumprir prazos;
- elaborar procedimentos gerenciais (qualificação e contratação de projetistas, definição das funções de coordenação de projeto e comunicação aos envolvidos, procedimentos de convocação e coordenação de reuniões, registro

das decisões adotadas pelos projetistas em comum acordo com o contratante, elaboração de cronograma de projeto, mapa de acompanhamento de projeto);

- desenvolver procedimentos de controle do projeto (por exemplo, elaborar um *check-list* de recebimento de projetos);
- promover a qualificação dos profissionais de projeto e de serviços de apoio;
- evitar a ocorrência de alterações no projeto durante a execução da obra (as alterações nos projetos durante a etapa de execução da obra pode causar problemas como, por exemplo, aumento no custo, soluções indesejadas, etc.);
- coordenar e integrar os intervenientes;
- respeitar os documentos aprovados nos órgãos oficiais (prefeitura, concessionárias, etc.);
- definir estratégias para a avaliação das alternativas de projeto (inclusão de alternativa de referência, estabelecimento de critérios, etc.);
- padronizar parâmetros para os projetos (dimensionamento de ambientes, altura e largura de elementos estruturais, pé-direito, detalhes construtivos, etc.) e suas interfaces;
- agilizar a circulação de informações;
- desenvolver *check-list* para os projetos;
- desenvolver uma comunicação e integração entre os participantes da fase de projeto e entre as várias fases;
- utilizar indicadores de qualidade.

#### **4. Práticas do Processo de Projeto em Empresas: um Estudo de Caso**

O intuito deste estudo de caso é identificar problemas e iniciativas relacionadas à etapa de concepção de obras de edificação, confrontando estes pontos com aqueles mencionados na literatura, evidenciando o estágio de desenvolvimento das empresas quanto à gestão do processo de concepção. Para isto, buscou-se entrevistar tanto profissionais envolvidos com o processo construtivo, quanto aqueles ligados diretamente à elaboração do projeto.

Para a realização do estudo de caso definiu-se um roteiro de entrevista baseado na revisão da literatura sobre este tópico (vide anexo). Este roteiro está segmentado em três partes: (1) caracterização da empresa; (2) caracterização do produto; e (3) caracterização do processo de projeto. Esta última parte ainda pode ser dividida em aspectos relativos ao

cliente, aos projetistas, aos procedimentos e à informação. As entrevistas foram gravadas e transcritas posteriormente para a análise qualitativa.

As empresas selecionadas para realização do estudo de caso localizam-se em Porto Alegre e em São Paulo, e foram escolhidas por conveniência, em função:

- a) de serem empresas incorporadoras e construtoras que contratam a execução dos projetos de outras empresas (ou seja, não têm no seu quadro de funcionários pessoas responsáveis pelo desenvolvimento dos projetos) e escritórios de projetos que prestem serviço para incorporadoras/construtoras;
- b) do conhecimento prévio sobre a atuação da empresa, com relação a trabalhos voltados para a melhoria da qualidade, especialmente relacionados à etapa de projeto.

O tipo de empresa que compõe a amostra e seus respondentes, em Porto Alegre e São Paulo, estão caracterizados no quadro 2. As empresas que compõem a amostra não serão identificadas, sendo chamadas pelas letras de A a J, ao longo do trabalho.

**Quadro 2** - Empresas e respondentes em Porto Alegre e em São Paulo.

Tipo de Empresa	Nome	Localização	Cargo do Respondente	Formação do Respondente
Projeto estrutural	A	Porto Alegre / RS	Diretor - proprietário	Engenheiro
Incorporadora e construtora	B	Porto Alegre / RS	Diretor - proprietário	Engenheiro
Projeto arquitetônico	C	Porto Alegre / RS	Diretor - proprietário	Arquiteto
Incorporadora e construtora	D	Porto Alegre / RS	Diretor - contratado	Engenheiro
Projeto e execução de instalações	E	Porto Alegre / RS	Projetista	Engenheiro
Orçamento	F	Porto Alegre / RS	Diretor - proprietário	Engenheiro
Incorporadora e construtora	G	São Paulo / SP	Diretor - proprietário	Engenheiro
Projeto estrutural	H	São Paulo / SP	Diretor - proprietário	Engenheiro
Incorporadora e construtora	I	São Paulo / SP	Diretor - contratado	Engenheiro
Projeto arquitetônico	J	São Paulo / SP	Diretor - proprietário	Arquiteto

#### 4.1 Ambiente da Pesquisa: Características das Empresas da Amostra

A Indústria da Construção Civil é classificada em categorias e subcategorias pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), de acordo com o produto final do processo construtivo. Neste trabalho tem-se como objeto de estudo as obras de edificações habitacionais, ou seja, aquelas onde o produto final destina-se à função de moradia.

As empresas de Construção Civil, atuantes na área de obras de edificação habitacional (novas, não sendo consideradas as reformas), podem ter os seguintes tipos de atividades:

- **incorporar** (incorporadora) - ser responsável juridicamente por todos os aspectos de um empreendimento (contrato de edificação em condomínio);

- **projetar** (projetista) - desenvolver o projeto de obra de edificação (arquitetônico e complementares);
- **construir** (construtora) - executar a obra, parcial ou totalmente.

A estrutura organizacional e contratual entre as partes envolvidas em uma obra de edificação pode variar significativamente. Contudo, independentemente deste fato, o conhecimento e habilidades profissionais necessárias são as mesmas - arquiteto, engenheiro estrutural, orçamentista, construtor, etc. - assim como as atividades a desempenhar. Algumas empresas realizam as três atividades citadas acima (incorporar, projetar e construir), outras somente uma delas. Este trabalho irá focar a situação em que a organização é incorporadora e construtora e adquire os projetos de outras empresas, por ser esta situação bastante usual em nosso meio.

O quadro 3 apresenta algumas informações relativas à parte 1 do roteiro de entrevista, que caracterizam as empresas que compõem a amostra quanto ao tempo de existência, principal atividade, número de funcionários, faturamento, entre outros aspectos.

A administração das empresas visitadas é composta pelos próprios proprietários, com exceção das empresas D e I, que possuem executivos contratados. Isto pode ser uma característica das empresas de construção civil ou talvez esteja associado ao tamanho das empresas que compõem a amostra. Segundo a classificação do SEBRAE, em função do número de funcionários, sete são microempresas, sendo que a empresa I é classificada como média e as empresas E e J são classificadas como pequenas. Pelo número reduzido de funcionários destas empresas, pode-se deduzir que elas terceirizam diversas atividades.

As empresas A, E, F e J, em comparação com as demais empresas visitadas, possuem um número maior de funcionários alocados no setor de projeto, o que se explica pelo fato de ser o projeto a atividade principal ou uma das atividades principais. A empresa C, apesar de ter um pequeno número de funcionários alocados no projeto, proporcionalmente ao seu número de funcionários total, eles correspondem a maioria dos funcionários da empresa.

A não ser a empresa D, as demais empresas entrevistadas não atuam em um mercado específico, ou seja, o tipo das obras é variado quanto ao tamanho, padrão, uso, etc. Todas atuam somente no mercado privado, somente a C trabalha também com o setor público.

As empresas A, F, H e J restringem suas atividades à etapa de concepção de obras de edificação (desenvolvendo documentos de projeto), enquanto as empresas C e E desenvolvem atividades ligadas tanto à etapa de concepção quanto de execução. As demais empresas (B, D, G e I), desenvolvem suas atividades na etapa de execução, porém dão início à etapa de concepção através da contratação dos projetos de outras empresas, desta forma, participando

ativamente também da etapa de concepção.

**Quadro 3** - Caracterização das empresas.

Empresa	Alta administração	Tempo de existência (anos)	Principal atividade	Mercado alvo	Nº funcionários próprios	Nº funcionários próprios no setor de projeto	Faturamento anual (R\$)	Etapa do processo construtivo que atua
A	proprietários	16	projeto	privado, variado	até 20	de 6 a 10	100 a 500 mil	concepção
B	proprietários	9	prestação de serviço	privado, variado	até 20	até 2	100 a 500 mil	concepção, execução
C	proprietários	39	projeto	privado / público, variado	até 20	até 2	10 a 100 mil	concepção, execução
D	proprietários, executivos contratados	18	incorporação	privado, restrito	até 20	até 2	mais de 1 milhão	concepção, execução
E	proprietários	12	prestação de serviço	privado, variado	de 21 a 99	de 3 a 5	menos de 10 mil	concepção, execução
F	proprietários	8	projeto	privado, variado	até 20	de 3 a 5	100 a 500 mil	concepção
G	proprietários	20	prestação de serviço	privado, variado	até 20	até 2	mais de 1 milhão	concepção, execução
H	proprietários	1	projeto	privado, variado	até 20	até 2	100 a 500 mil	concepção
I	proprietários, executivos contratados	31	incorporação	privado, variado	de 100 a 499	de 3 a 5	100 a 500 mil	concepção, execução
J	proprietários	16	projeto	privado, variado	de 21 a 99	mais de 10	500 mil a 1 milhão	concepção

Após definir o tipo de empresa que compõe a amostra, passa-se a identificar os aspectos referentes à qualidade do projeto (programa, solução, apresentação e elaboração) em cada uma delas.

#### 4.2 Caracterização da Etapa de Projeto: Produto e Processo

O quadro 4, a seguir, apresenta alguns aspectos que caracterizam as empresas que compõem a amostra, quanto ao seu produto, parte 2 do roteiro de entrevista. Neste quadro são identificados o tipo de utilização do imóvel (residencial ou comercial), edificação com características padronizadas ou variadas, flexibilidade na forma de uso proporcionada pelo projeto, existência dos projetos legal, executivo e como construído e o diferencial do produto em relação aos demais existentes no mercado.

**Quadro 4** - Caracterização do produto.

Empresa	Aspectos do produto					
	qualidade do programa		qualidade da solução		qualidade da apresentação	
	Residenciais / Comerciais	Diversificados / Personalizados	Preocupação com a flexibilidade	Característica marcante	Projeto legal / executivo	Projeto como construído
A	os 2 tipos	diversificados	não	qualidade, prazo entrega	sim	não
B	os 2 tipos	personalizados	sim	acabamento	sim	sim
C	os 2 tipos	diversificados	sim	qualidade	sim	não
D	residenciais	personalizados	sim	qualidade	sim	sim
E	os 2 tipos	diversificados	não	qualidade	sim	sim
F	os 2 tipos	diversificados	não se aplica	qualidade, prazo entrega	não se aplica	não se aplica
G	os 2 tipos	diversificados	sim	qualidade, preço	sim	não
H	os 2 tipos	diversificados	não	qualidade	sim	não
I	os 2 tipos	diversificados	não	acabamento	sim	sim
J	os 2 tipos	diversificados	sim	coordenação dos projetos	sim	não

O quadro 5 mostra alguns aspectos relacionados com a caracterização do processo de projeto das empresas que compõem a amostra, parte 3 do roteiro de entrevista. Neste quadro são identificadas a participação dos projetistas no canteiro de obras e do engenheiro de obra durante a etapa de projeto, a importância atribuída ao custo do projeto, uso de indicadores para avaliação do projeto, entre outros.

**Quadro 5** - Caracterização do processo de projeto.

Empresa	Aspectos do processo							
	Qualidade do programa	Qualidade da elaboração						
		Contato com os usuários	Uso de indicadores	O custo do projeto é importante	Integração entre projetistas	Troca de informação entre projetistas	Execução dos projetos complementares em relação ao arquitetônico	Participação do engenheiro de obra no projeto
A	não	sim	sim	sim	sim	iniciam após esboço do arquitetônico	sim	não
B	não	sim	não	sim	sim	iniciam após o arquitetônico estar definido	sim	sim
C	sim	não	sim	não	sim	iniciam a partir da idéia do arquitetônico	não	sim
D	sim	sim	não	sim	sim	iniciam a partir da idéia do arquitetônico	não	não
E	não	não	não	sim	sim	iniciam após o arquitetônico estar definido	não	não
F	não	sim	sim	não	não	iniciam após o arquitetônico estar definido	não	não
G	sim	sim	não	sim	sim	iniciam no anteprojeto	não	não
H	não	sim	sim	sim	sim	iniciam no anteprojeto	sim	sim
I	sim	sim	não	sim	sim	iniciam no anteprojeto	não	não
J	não	não	sim	sim	sim	iniciam no anteprojeto	não	não

Na seqüência, será discutida a prática das empresas da amostra quanto à qualidade de projeto (programa, solução, apresentação e processo de elaboração), à luz dos aspectos abordados na seção 3 e apoiada pelas informações obtidas nas entrevistas realizadas, apresentadas resumidamente nos quadros 4 e 5.

#### 4.2.1 *Qualidade do programa proposto*

A partir das entrevistas realizadas observa-se que a identificação do cliente (usuário do imóvel) ocorre de modo informal, não existindo procedimentos sistematizados nesta amostra de empresas. O mesmo ocorre com o tipo de imóvel a ser projetado, o qual é definido a partir dos lançamentos de concorrentes na mesma região, conversas com corretores, experiência dos diretores da empresa, entre outros, mas sempre com a característica da informalidade. Como pode-se observar através do quadro 4, as empresas desenvolvem *projetos residenciais diversificados* quanto ao tamanho, padrão, número de dormitórios, etc., com exceção das empresas B e D, nas quais os projetos possuem características semelhantes. Contudo, nenhuma destas empresas realiza pesquisa de mercado ou se utiliza de procedimentos sistematizados para identificar as necessidades e expectativas de seus potenciais clientes.

A utilização do usuário do imóvel como fonte de informação para novos projetos ainda é bastante restrita. Embora algumas empresas mantenham *contato com os usuários* dos imóveis (quadro 5), isto acontece esporadicamente. As empresas da amostra afirmaram pretender verificar a satisfação do usuário, mas consideram existir outros aspectos do processo de projeto que devem ser desenvolvidos prioritariamente. Dentre as empresas da amostra, apenas duas (A e D) verificam a satisfação do seu cliente de forma sistemática e utilizam esta informação para direcionar seus esforços na busca da melhoria e também no desenvolvimento de projetos futuros.

#### 4.2.2 *Qualidade da solução elaborada*

Um dos aspectos da qualidade da solução é a verificação do atendimento ao programa de necessidades. Considerando que as características dos imóveis são estabelecidas informalmente, sem a participação direta do usuário, não existe um acompanhamento para identificar o cumprimento do programa de necessidades.

A *flexibilidade* do projeto, chamada por alguns autores de reversibilidade, tem sido um ponto discutido na literatura. Nas entrevistas realizadas, como pode-se observar através do quadro 4, há uma diversificação no ponto de vista dos respondentes quanto a este aspecto. Enquanto alguns acreditam não haver interesse pela flexibilidade por parte do usuário, outros

buscam aumentar a flexibilidade de seus projetos como forma de atender às necessidades do usuário. Deve-se considerar inicialmente qual o valor atribuído pelos usuários a este respeito, o que ainda não é realmente conhecido, e que a concepção do projeto com esta característica tem influência não só no projeto arquitetônico, mas também nos projetos complementares.

A coordenação modular dos projetos é utilizada por algumas empresas, estando associada ao processo construtivo adotado pelas mesmas. Quanto à padronização, observa-se que o projeto estrutural é o que faz maior uso deste aspecto, buscando com isto um aumento na produtividade, facilidade de execução e no reaproveitamento de materiais durante a execução da obra. Não se identificou em nenhuma empresa a preocupação em limitar ou padronizar os materiais a serem utilizados no projeto.

A assistência técnica prestada pelas empresas aos usuários dos imóveis pode ser uma fonte de informação para novos projetos, levantando situações de projeto ou de execução de projeto que geram problemas nas edificações em uso e que portanto devem ser projetados ou executados de outra forma. Embora esta seja uma informação existente nas empresas, não verifica-se um uso sistemático. Aqui também observa-se a informalidade, ou seja, as pessoas que vivenciam a situação adquirem o conhecimento e em alguns casos o transmitem verbalmente a outros.

#### *4.2.3 Qualidade da apresentação da documentação do projeto*

O tamanho das plantas, assim como a forma de apresentação dos diversos projetos são pontos que têm sido discutidos pelas empresas, as quais buscam melhorar o entendimento no momento da execução e facilitar o manuseio dos documentos.

Todas as empresas afirmam desenvolver para suas obras, não só o projeto legal, mas também o executivo, como pode-se observar no quadro 4 (*projeto legal / executivo*), com informações completas e relevantes para a produção. Algumas empresas também elaboram os projetos de alvenaria, impermeabilização, formas, entre outros. A planta mobiliada e a perspectiva do prédio, documentos usuais colocados à disposição do cliente final (potencial comprador do imóvel), buscam facilitar a visualização do imóvel. Além destes dois documentos, algumas empresas também apresentam a planta das garagens e o mostruário dos materiais.

Quanto ao mostruário dos materiais, observou-se uma divergência de opinião: alguns respondentes não fazem isto porque os materiais são definidos em etapas do cronograma previamente definidas e ainda porque o comprador do imóvel pode - até estas datas - solicitar alteração nos materiais; outros respondentes colocaram que o comprometimento com

determinado material no início da obra pode causar problemas caso haja alguma alteração no momento de sua aplicação, preferindo colocar no memorial descritivo o nome de três possíveis marcas. O mesmo memorial descritivo que vai para o canteiro de obras é também colocado à disposição dos potenciais compradores dos imóveis, não havendo diferença de linguagem em função do tipo de público a que se destina.

Os documentos usualmente entregues ao comprador do imóvel são o manual do usuário, que sofre pequenas modificações no seu conteúdo de empresa para empresa, e o contrato. Uma das preocupações do manual do usuário é identificar as paredes hidráulicas.

O *projeto como construído (as built)*, embora seja desenvolvido por algumas empresas, como pode-se observar no quadro 4, ainda não é uma prática usual. Alguns projetistas argumentam não serem informados pelas construtoras das modificações que ocorrem durante a execução do projeto, e por isto não fazem o registro destas alterações, evidenciando seu reduzido contato com a etapa de execução. As empresas apontaram como objetivo desenvolver o projeto de forma que não haja necessidade do projeto “como construído”, ou seja, que o projeto executivo não sofra modificações durante sua execução (situação ideal).

#### 4.2.4 *Qualidade do processo de elaboração do projeto*

Os projetistas, de um modo geral, não acompanham a execução do projeto, encerrando o seu trabalho quando da entrega dos documentos de projeto, embora considerem importante visitar a obra periodicamente (quadro 5 - *participação dos projetistas na obra*). Desta forma, tornam-se dependentes das construtoras para obterem *feedback* do seu projeto. Como nem sempre os projetistas são os mesmos, isto torna-se ainda mais difícil. Os projetistas estruturais costumam fazer visitas à obra em momentos definidos, sistematicamente, buscando com isto obter informações para melhorar a facilidade de execução de seus projetos.

A coordenação dos projetos é apontada pelas empresas como um ponto de total importância para o sucesso do projeto. Embora os entrevistados julguem que na maioria dos casos os projetistas trabalham com espírito de equipe, com a *troca de informações entre os projetistas* (vide quadro 5), a compatibilização e coordenação dos projetos ainda é colocada como o grande problema do processo de projeto. Algumas empresas atribuem ao arquiteto a função de coordenar, outras julgam que esta função deva ser realizada por alguém da incorporadora/construtora.

O projeto arquitetônico deve ser desenvolvido em conjunto com os demais projetos complementares devido às interfaces existentes. Na prática, o que ocorria com frequência era a elaboração do projeto arquitetônico e, somente após a conclusão deste, o início dos demais

(estrutural, instalações, etc.), que são desenvolvidos ao mesmo tempo mas por profissionais distintos. Esta seqüência na elaboração dos projetos não permite a ideal coordenação dos mesmos, fazendo com que muitas vezes seja necessária a adoção de soluções pouco satisfatórias para compatibilizar todos os projetos. Estas soluções podem elevar o custo, comprometer a qualidade e atrasar o término da obra.

A importância da coordenação dos projetos e o desenvolvimento dos mesmos de forma integrada apresenta-se clara para as empresas da amostra. Embora em algumas situações os projetos complementares somente sejam contratados após a aprovação do projeto legal nos órgãos competentes, existe um contato prévio para discussão do projeto arquitetônico pelos demais projetistas e um pré-lançamento da estrutura e instalações (quadro 5 - *execução dos projetos complementares em relação ao arquitetônico*). A coordenação de projeto é fundamental, não só por garantir a qualidade do produto, mas por influir na facilidade de construir, na produtividade, na quantidade de retrabalho, etc.

A necessidade de revisões nos projetos é um ponto de consenso entre os respondentes, e na opinião deles não pode ser realizada pelo próprio projetista, pois o criador ou a pessoa que esteja intensamente envolvida na produção do documento perde a capacidade de visualizar os erros. Em uma das empresas (H) existe a atribuição formal desta tarefa a uma pessoa, em outras, embora seja realizada, não existe a definição de um funcionário específico para isto. Em todos os casos, não existe um registro de que aspectos devem ser revisados em cada projeto.

O procedimento de atualização das cópias que são enviadas para os intervenientes do processo é informal, com exceção de uma empresa (I) que está implantando um procedimento formal para substituição de plantas. Neste caso, existe um controle do número de cópias existentes e após o recebimento das novas versões de plantas, as antigas devem ser devolvidas e são eliminadas no escritório por um responsável por esta atividade. O objetivo deste procedimento é garantir que somente a última versão das plantas esteja sendo usada pelos diferentes intervenientes.

A definição do fluxo do processo de projeto existe em diversas empresas, estando algumas em fase de elaboração do mesmo, outras procurando melhorar o existente. Da mesma forma, o cronograma da etapa de projeto, embora seja usual para estas empresas, existem algumas diferenças entre elas, em especial quanto ao cumprimento do mesmo.

A contratação dos projetistas por parte das incorporadoras/construtoras parece estar passando por uma fase de formalização. Algumas empresas colocaram que até pouco tempo atrás não era prática no mercado a existência de contrato para a aquisição dos projetos, isto

ocorria somente através de um acordo verbal. Hoje já existe uma preocupação em definir a minuta do contrato para cada tipo de projeto, objetivando os direitos e obrigações de ambas as partes (contratante e contratado).

O arquivamento de plantas é um procedimento adotado pelas empresas, até então era feito em papel e agora começa a ser feito em meio eletrônico (disquetes ou CD). O objetivo de guardar os projetos antigos não parece estar claro nas empresas. Os projetistas guardam os projetos durante o período de execução da obra porque em alguns momentos são solicitados a explicar ou alterar determinado ponto do projeto, após a conclusão da obra o objetivo alegado é verificar a viabilidade das solicitações de mudanças por parte do usuário, especialmente no que diz respeito ao projeto estrutural.

Algumas empresas fazem uso de indicadores já há algum tempo, outras estão em fase de implantação. O objetivo ou função atribuída aos indicadores é variável de empresa para empresa (Oliveira e Freitas, 1996), podendo ser utilizados para avaliar o projeto, para marketing, ou ainda para elaboração de estimativas de custo. A utilização dos indicadores para tomada de decisão entre alternativas parece ser uma meta ainda não alcançada pelas empresas. As empresas manifestaram a necessidade de obter padrões de referência para análise dos indicadores, com exceção dos indicadores utilizados para o projeto estrutural, os quais apresentam-se mais disseminados que nas demais áreas. Em situação oposta, pode-se observar que para os projetos de instalações as informações no formato de indicadores são praticamente inexistentes.

As empresas visitadas fazem uso de tecnologia da informação no processo de projeto, contudo cada uma encontra-se em um estágio diferente. Uma das empresas (A) possui seus computadores ligados em rede, utilizando-os para auxiliar nos diversos tipos de atividades da empresa, enquanto outra (C) adquiriu recentemente computadores e encontra-se na fase de implantação para o uso específico no desenho de projetos.

## **5. Considerações finais**

Segundo a literatura, ao longo do tempo, a etapa de construção, em relação à etapa de concepção, tem recebido uma maior atenção por parte dos pesquisadores e também das empresas. As entrevistas realizadas confirmaram que a preocupação com a etapa de concepção do processo produtivo de obras de edificação é relativamente recente.

A restrição da definição de uma edificação através dos projetos arquitetônico, estrutural, instalações elétricas e hidro-sanitárias, sem a preocupação com o detalhamento, posterga para

o momento de execução da obra um grande número de decisões. A solução de várias interferências, de um projeto específico sobre o outro, detectada com antecedência através de projetos específicos e detalhamentos, melhoram a qualidade das edificações e do processo de produção. Nas empresas visitadas observa-se haver uma preocupação com a elaboração do projeto executivo voltado para o processo de produção da edificação.

O processo de produção (construção) de obras de edificação pode ser fonte de um grande número de dados e informações, porém, não existe o hábito do registro ou formalização dos acontecimentos. Atualmente, observa-se nos documentos essenciais de projeto uma preocupação com a melhoria da qualidade da informação, tanto em termos de conteúdo quanto de apresentação e acessibilidade. Ainda assim, existe um distanciamento entre os profissionais que projetam a edificação e aqueles que executam a obra, não sendo, normalmente, incorporado nos documentos de projeto de edificações o conhecimento proveniente da etapa de construção das edificações.

A formalização dos procedimentos começa a ser uma preocupação das empresas, a tomada de decisão deixa de ser baseada na intuição e no conhecimento pessoal, para fazer uso de informação. O primeiro passo para a melhoria da qualidade da etapa de projeto de obras de edificação, e conseqüentemente do processo construtivo como um todo, está sendo dado, uma vez que os profissionais têm atentado para a sua importância e têm investido no aperfeiçoamento deste processo. Ainda assim, existe muito a ser desenvolvido nesta área.

Um aspecto ainda necessita ser amplamente discutido: a participação do usuário. Apesar do cliente final (usuário) ser apontado pela literatura como um dos principais intervenientes no processo construtivo, ele ainda é muito pouco ouvido pelas empresas. O cliente - usuário do imóvel - não tem, normalmente, sido integrado ao processo como fonte de informação, tanto de forma reativa, avaliação da satisfação do usuário com a edificação em uso, quanto proativa, identificação do potencial usuário e suas necessidades e expectativas.

Durante a concepção, execução e uso de uma edificação existem diversos momentos que permitem a interação com os usuários, para cada um destes contatos é necessário identificar o tipo de informação a ser obtida, desenvolver uma forma de registro e disseminação e, acima de tudo, ter definido o uso atribuído à informação. Quase nada tem sido desenvolvido na busca da identificação direta das expectativas e necessidades dos clientes, assim como, de sua satisfação com o existente. Deixando sem resposta na maioria das situações a pergunta inicial: quem é - e o que pensa - o usuário do imóvel (cliente final)?

## 6. Referências Bibliográficas

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Seleção e contratação de serviços e obras de engenharia e arquitetura de natureza privada: NBR 5670.** Rio de Janeiro, 1977.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Participação dos intervenientes em serviços e obras de engenharia e/ou arquitetura: NBR 5671.** Rio de Janeiro, 1989.
- AUSTIN, S.; BALDWIN, A. and NEWTON, A. Manipulating the flow of design information to improve the programming of building design. **Construction management and economics**, v.12, n.5, 1994, p.445-455
- CARTY, G. J. Construction. In: **Journal of Construction Engineering and Management**, v.121, n.3, sep. 1995. p. 3129-328
- GAMESON, R. N. Client-professional communication during the early stages of project development. In: **The organization and management of construction: shaping theory and practice.** London: E & FN Spon, v.2, 1996. p.437-446
- JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços.** São Paulo Pioneira, 1992. 551p.
- KÄHKÖNEN, K. & KOSKELA, L. **A scenario of the evolutionary development of the computerized construction project management systems.** [S.I.]: [s.n.], 1990.
- OLIVEIRA, M. **Avaliação de indicadores para tomada de decisão na concepção de projetos de obras de edificação da indústria da construção civil.** Porto Alegre, 1997. Projeto de tese (Doutorado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- OLIVEIRA, M.; FREITAS, H. Indicadores de qualidade de projeto para edificações: o caso do Campus Universitário da UFRGS. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 1996, Angra dos Reis. **Anais ...** Angra dos Reis: ANPAD, set. 1996.
- MESEGUER, A. G. **Controle e garantia da qualidade na construção.** São Paulo: Projeto, 1991.
- PICCHI, F. A. **Sistema de qualidade: uso em empresas de construção.** São Paulo: EDUSP, 1993. 223p.

**ANEXO:**

**Roteiro de Entrevista para a realização do Estudo de Caso**

**INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**

Data de preenchimento do questionário: \_\_\_\_\_

**I. Caracterização da Empresa**

- Nome da empresa ou razão social: \_\_\_\_\_
- Endereço:  
Rua / Av.: \_\_\_\_\_ n°: \_\_\_\_\_  
Cidade: \_\_\_\_\_  
Estado: \_\_\_\_\_  
CEP: \_\_\_\_\_  
Telefone/Fax: \_\_\_\_\_
- Cargo do responsável pelo fornecimento das informações:  
\_\_\_\_\_
- Ano de fundação: \_\_\_\_\_ ou Qual o tempo de funcionamento da empresa:  
( ) menos de 5 anos ( ) de 5 a 15 anos ( ) de 16 a 50 anos ( ) mais de 50 anos
- A alta administração - diretores - é composta por:  
( ) familiares do dono da empresa ( ) executivos contratados ( ) misto
- Qual o número total de funcionários (carteira assinada - próprios) na empresa:  
\_\_\_\_\_  
( ) ate 20 ( ) de 21 a 99 ( ) de 100 a 499 ( ) mais de 500
- Qual o número de funcionários (carteira assinada - próprios) no setor de projeto da empresa: \_\_\_\_\_  
( ) menos de 2 ( ) de 3 a 5 ( ) de 6 a 10 ( ) mais de 10
- Qual o faturamento anual da empresa: \_\_\_\_\_  
( ) menos de U\$ 10 mil ( ) de U\$ 10 a 100 mil ( ) de U\$ 100 mil a 500 mil  
( ) de U\$ 500 mil a 1 milhão ( ) mais de U\$ 1 milhão
- Qual a área construída (m<sup>2</sup>) em 95 e 96 pela empresa?  
\_\_\_\_\_
- Qual o principal ramo de atividade da empresa:  
( ) incorporação ( ) projeto ( ) construção ( ) outro, qual?  
\_\_\_\_\_

- O mercado alvo da empresa é:  
setor público ( ) setor privado ( ) / restrito ( ) variado ( )  
individual ( ) coletivo ( )
- A divulgação dos empreendimentos é realizada pela:  
( ) empresa ( ) corretor ( ) terceiros
- Qual a forma de divulgação dos empreendimentos:  
( ) propaganda no jornal ( ) folders distribuídos na rua  
( ) outra(s), qual(is)? \_\_\_\_\_

## II. Caracterização do Produto

- Os imóveis são: diversificados ( ) personalizados ( )  
residenciais ( ) comerciais ( )
- Os projetos executados pela empresa são flexíveis permitindo variações no uso (adaptação a novas utilizações por exemplo, transformar o dormitório de empregada em um novo dormitório social):  
( ) não ( ) sim, qual (is)?  
\_\_\_\_\_
- Quais os documentos disponibilizados para o cliente durante a visita:  
( ) folder com perspectiva do prédio  
( ) planta baixa mobiliada  
( ) memorial descritivo  
( ) cronograma  
( ) mostruário de materiais \_\_\_\_\_  
( ) outro (s), qual (is)? \_\_\_\_\_
- Quais os documentos entregues ao comprador do imóvel:  
( ) manual do usuário, conteúdo? \_\_\_\_\_  
( ) projeto como construído  
( ) outro (s), qual (is)? \_\_\_\_\_
- O que a empresa considera o fator de competição dos seus imóveis (produto):  
( ) qualidade ( ) prazo de entrega ( ) preço ( ) assistência pós-venda  
( ) imagem da empresa  
( ) outro, qual? \_\_\_\_\_

### III. Caracterização do Processo de Projeto

#### 1) cliente

- A empresa identifica sistematicamente quem são seus clientes (fase de planejamento):  
( ) não ( ) sim, de que forma?  
\_\_\_\_\_
- A empresa mantém sistematicamente contato direto com os clientes (antes da execução da obra):  
( ) não ( ) sim, de que forma?  
\_\_\_\_\_
- A empresa mantém sistematicamente algum tipo de contato com os clientes após a venda:  
( ) não ( ) sim, de que forma?  
\_\_\_\_\_
- A empresa elabora o programa de necessidades do empreendimento:  
( ) não ( ) sim, de que forma?  
\_\_\_\_\_
- A empresa verifica se o comprador do imóvel foi o tipo de cliente identificado na fase de planejamento?  
( ) não ( ) sim, de que forma?  
\_\_\_\_\_

#### 2) projetistas

- Os projetistas:  
( ) pertencem ao quadro de funcionários da empresa  
( ) são contratados para o desenvolvimento de um projeto
- Caso os projetistas sejam contratados:  
( ) são sempre os mesmos ( ) variam de empreendimento para empreendimento
- Quais os critérios considerados para a escolha dos projetistas?  
\_\_\_\_\_
- Na sua opinião, os projetistas desenvolvem o projeto:  
( ) com o espírito de equipe, com reuniões periódicas, troca de idéias  
( ) o trabalho é desenvolvido individualmente
- Ocorre troca de informações entre os projetistas (por exemplo, se a distância dos banheiros no projeto arquitetônico pode prejudicar o projeto de instalações hidráulicas):  
( ) sim ( ) não

- O engenheiro de obra participa da elaboração do projeto:

( ) não ( ) sim, de que forma?

\_\_\_\_\_

- Os projetistas participam da etapa de execução do empreendimento:

( ) não ( ) sim, qual (is)? \_\_\_\_\_

### 3) procedimento

- Existe na empresa um fluxograma do processo de projeto: ( ) não ( ) sim

- A empresa desenvolve cronograma para a etapa de projeto?

( ) não ( ) sim, ele costuma ser cumprido? ( ) não ( ) sim

- Como ocorre o gerenciamento e integração dos projetos?

- Quais são os documentos de projeto desenvolvidos para o empreendimento?

( ) projeto executivo ( ) memorial descritivo ( ) discriminação técnica

( ) orçamento detalhado ( ) cronograma ( ) rede pert

( ) projetos especiais, quais? \_\_\_\_\_

( ) outro (s), qual (is)? \_\_\_\_\_

- A empresa realiza a revisão de projeto (análise e compatibilização): ( ) não ( ) sim

- Como é feita a verificação de erros - cotas, níveis - e da correspondência entre documentos?

\_\_\_\_\_

- A empresa faz distinção entre os projetos legal (utilizados para aprovação na prefeitura e outros órgãos), executivo (utilizado no canteiro de obras para execução) e como construído (atualizado com as modificações ocorridas durante a execução da obra):

( ) não ( ) sim

- A empresa faz algum tipo de controle das cópias remetidas para a obra:

( ) não ( ) sim

- Como é feito o controle de atualização dos projetos?

\_\_\_\_\_

- Como funciona o arquivo de projetos - em pastas, disquetes?

\_\_\_\_\_

Existem normas de apresentação dos projetos (tamanho das folhas, símbolos,...)?

\_\_\_\_\_

- A empresa realiza a verificação de parâmetros (indicadores) no recebimento dos projetos:

( ) não ( ) sim, qual (is)? \_\_\_\_\_

- A empresa possui um arquivo de detalhes construtivos: ( ) não ( ) sim

- A empresa tem um projeto padronizado?

\_\_\_\_\_

- A empresa utiliza dimensões padronizadas (pé-direito, elementos estruturais, espessura de paredes, espessura de revestimentos, dimensão de vãos, dimensão de escadas, altura e largura de peitoris, dimensões dos poços de elevador, espessura de contrapiso, vagas de garagem, altura de bancadas, ...):

( ) não ( ) sim, qual (is)? \_\_\_\_\_

- A empresa utiliza a padronização de instalações - pontos de luz, interruptores e tomadas (quantidade, posição e altura), aparelhos sanitários, pontos de telefone, ...:

( ) não ( ) sim, qual (is)? \_\_\_\_\_

- A empresa utiliza a padronização de componentes e materiais - forro, esquadrias, verga, rodapés, revestimento de pisos e paredes, corrimãos, ferragens de esquadrias, ...:

( ) não ( ) sim, qual (is)? \_\_\_\_\_

- A empresa utiliza a padronização de detalhes construtivos - impermeabilização, caixa d'água, vergas, forros, esquadrias, escadas, corrimãos, shafts para instalação, peitoris, churrasqueiras, ...:

( ) não ( ) sim, qual (is)? \_\_\_\_\_

#### 4) informação e tecnologia

- A empresa utiliza algum método para monitorar as mudanças de mercado - demanda por um tipo específico de imóvel ou por características específicas no imóvel:

( ) não ( ) sim, qual (is)? \_\_\_\_\_

- A empresa conhece as características dos imóveis dos concorrentes:

( ) não ( ) sim, de que forma? \_\_\_\_\_

- O corretor é sempre:

( ) fixo ( ) variável

- O corretor fornece algum tipo de informação para o setor de projeto da empresa:

( ) não ( ) sim, qual (is)? \_\_\_\_\_

- A empresa usa algum tipo de software para o desenvolvimento dos desenhos, orçamento / planejamento, edição de textos:

( ) não ( ) sim, qual (is)? \_\_\_\_\_

- O engenheiro de obra durante a execução ou durante a assistência técnica é utilizado como fonte de informação para o setor de projeto:

( ) não ( ) sim, de que forma? \_\_\_\_\_

- O cliente durante a venda (através do corretor de imóveis) ou durante o uso do imóvel é utilizado como fonte de informação:

( ) não ( ) sim, de que forma? \_\_\_\_\_

- A empresa utiliza indicadores (de projeto, planejamento e venda e assistência técnica) sistematicamente:  
( ) não ( ) sim, que uso é dado a esta informação?\_\_\_\_\_
- O custo de aquisição dos projetos é uma informação importante para a empresa?  
( ) não ( ) sim, por quê?\_\_\_\_\_

**5) geral**

- A empresa está preocupada com o setor de projeto:  
( ) não ( ) sim, por quê?\_\_\_\_\_
- A empresa tem participado de cursos, seminários, feiras, treinamentos na área de projeto?  
( ) não ( ) sim, qual (is)?\_\_\_\_\_
- Na sua opinião, qual o aspecto de destaque da empresa no processo de projeto (fator de competição)?  
\_\_\_\_\_