

O PROCESSO ESTRATÉGICO DE AÇÃO: ESTUDO DE CASO SOBRE SISTEMA DE PARCERIA ENTRE EMPRESAS NA INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO CIVIL

SANTOS, Vânia S. (1); CASTRO, Cláudio C. de (2)

(1)Arquiteta, Pós-graduada em Gestão pela Qualidade Total - UFF,
Estrada Outeiro Santo, 692 - Jacarepaguá - CEP 22.713-160 - Rio de Janeiro

Fax: (21) 3250313; yssantos@barralink.com.br

(2) Eng. Civil, Pós-graduado em Administração – UFRJ,

Fax: (21) 5802930; claudiocc@uol.com.br

Rua do Parque,31 – São Cristóvão – CEP: 22.713-160 – Rio de Janeiro

RESUMO

O trabalho aborda uma experiência vivenciada por duas empresas de construção, em sistema de parceria, numa obra de infra-estrutura e urbanização realizada no perímetro urbano com intenso fluxo de pedestres e veículos na cidade do Rio de Janeiro. Foi feita uma análise crítica do trabalho realizado entre as empresas com o intuito de buscar o aprimoramento contínuo do sistema da qualidade de ambas e que servisse de modelo para obras futuras e que guardem a mesma similaridade. Enfatizou-se os critérios considerados para qualificação dos prestadores de serviços; o produto – obra. Através do planejamento estratégico buscou-se um plano de ação que visou ter um padrão de contratação e acompanhamento de obra que permita diminuir o retrabalho, aumentar a qualidade e a satisfação do cliente e dos usuários.

Palavra – chave: Sistema da Qualidade; Planejamento Estratégico; Qualidade na Construção Civil.