



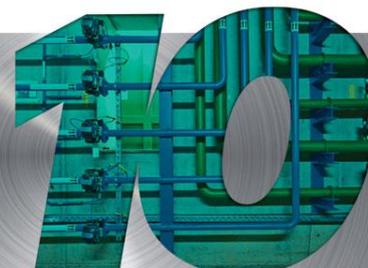
VANTAGEM COMPETITIVA PARA EMPRESA INSTALADORA EM CERTIFICAÇÃO QUALINSTAL

CATEGORIA: CERTIFICAÇÃO QUALINSTAL

Marcelo Matsusato



OS MELHORES DA INSTALAÇÃO

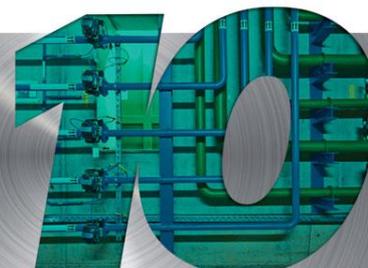


INTRODUÇÃO

Desde 2003 a TECNISA já possui a certificação ISO 9001 preocupada com a qualidade e gestão dos seus processos. A área de instalações prediais é muito importante para a empresa que se prontificou a partir de 2009 com a criação de uma área específica para essa especialidade o Departamento de Sistemas Prediais – DSP.

Apesar das diversas melhorias implantadas desde 2009, viu-se a oportunidade de valorizar ainda mais as empresas certificadas por uma entidade especializada. O selo de qualidade em instalações – QUALINSTAL se mostrou muito oportuno para uma companhia sempre atenta para buscar se diferenciar. E por que não sermos a primeira construtora com **selo QUALINSTAL**?

Essa foi a diretriz passada para o departamento de Sistemas Prediais da Tecnisa. Buscar um **diferencial competitivo** e amadurecer seus processos e conhecimento.

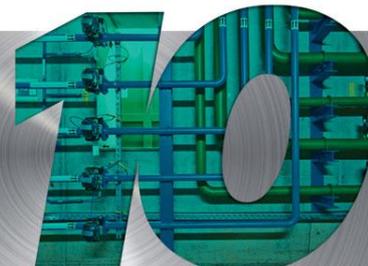


MISSÃO

Oferecer produtos e serviços no mercado imobiliário cujas rentabilidade e satisfação dos clientes assegurem a sustentabilidade da Empresa e a valorização da marca TECNISA.

VISÃO

Ser reconhecida como a melhor empresa do segmento imobiliário, perpetuando nosso negócio por meio da rentabilidade, qualidade de entrega, inovação e relacionamento com clientes, colaboradores e investidores

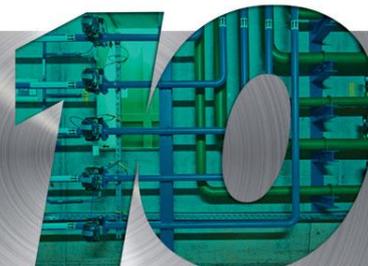


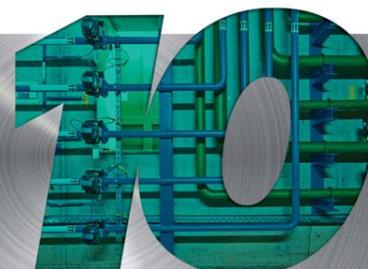
PROBLEMAS E OPORTUNIDADES

Com o crescimento acelerado do número de empreendimentos na construção civil e o desequilíbrio entre a oferta e demanda de mão de obra qualificada, a construção civil sofreu nos últimos anos. Os custos aumentaram, os prazos ficaram mais difíceis de serem cumpridos e a qualidade final ficou comprometida.

Reflexo desse cenário é percebido principalmente nos serviços de instalações prediais. Nos últimos anos, as principais reclamações de nossos clientes são provenientes dos sistemas hidráulicos e elétricos, conforme demonstrado nos gráficos seguintes. O número de reclamações nas instalações prediais correspondiam a mais de 60% do número de chamados realizados para a assistência técnica.

Não bastassem os problemas recorrentes, ainda haviam uma série de apontamentos de peritos em vistorias finais dos empreendimentos.





PLANO DE AÇÃO

A ação imediata foi tentar equilibrar as falhas de contratações e fiscalização, realizando investigações em todas as etapas críticas do processo, passando pelo projeto, execução e entrega. Desde 2009 a Tecnisa possui uma área exclusiva para cuidar das instalações – o **DSP - Departamento de Sistemas Prediais**.

As primeiras obras com equipe própria foram concluídas em 2012. O DSP publicou instruções de processos específicas, implantou diretrizes para projetos e se prontificou para socorrer obras cujas empreiteiras de instalações não estavam mais honrando com seus compromissos.

Em se tratando de assunto tão importante, cerca de 20% do custo de um empreendimento e tão específico, fez com que a área se questionasse: **como poderíamos ajudar ainda mais a companhia?**

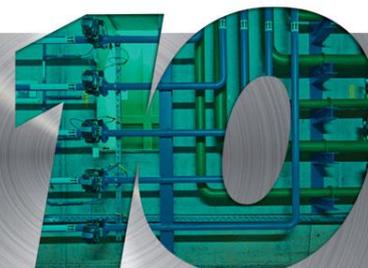


PLANO DE AÇÃO

Pensando nas instalações de obra, como o DSP poderia ajudar ainda mais a empresa?

Como resposta a esse questionamento a TECNISA aceitou o convite para participar e incentivar o **programa Qualinstal**.

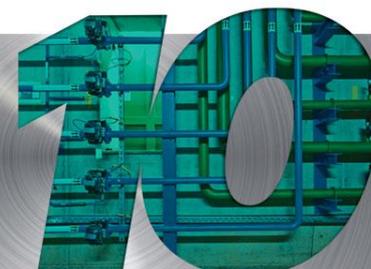
A Alta direção da Tecnisa questionou a área DSP: *Como exigir de nossos parceiros a certificação QUALINSTAL se a equipe interna não a possui?* Surge uma nova oportunidade de aprofundar nossos conhecimentos e repensar nossos processos.



Solução e Implementação

Em busca da solução para a melhorar nossos indicadores de chamados de assistência técnica e redução dos apontamentos dos peritos, a equipe de Instalação estipulou 5 metas:

1. Realizar auditorias internas focadas em instalações
2. Realizar comissionamento das instalações
3. Não receber mais do que 10 apontamentos de peritos nos empreendimentos a serem entregues
4. Elaborar novos procedimentos e instruções de trabalho até o final do ano de 2015.
5. Receber até o final do ano de 2015 o selo QUALINSTAL



Certificação Qualinstal

O **DSP** - Departamento de Sistemas Prediais da Tecnisa tem participado ativamente nos **grupos de trabalho da Qualinstal**.

Entendemos que essa parceria possa contribuir para a melhoria contínua dos processos construtivos em instalações tanto para a Tecnisa como para o setor.

