

(Departamento de Engenharia Civil, Escola de Engenharia, UFRGS).

As empresas de construção civil, em sua grande maioria, caracterizam-se pela utilização da comunicação informal e pela inexistência de padrões definidos para execução de tarefas. A utilização da comunicação formal por meio de documentos escritos leva a empresa a manter um arquivo permanente das tarefas realizadas, possibilitando difundir informações entre seus diversos setores e departamentos de forma mais segura, além de formar um histórico de dados, essenciais para a implantação de medidas que visem a melhoria de processos. O trabalho tem por objetivo produzir documentos para o departamento de Orçamentos e Medições de uma empresa de construção civil, consolidando o “*saber fazer*” da mesma, padronizando tarefas e implantando melhorias com o auxílio das ferramentas da qualidade: fluxogramas, cartas de controle, e outras. A metodologia empregada na produção dos documentos internos leva em consideração as peculiaridades da empresa, em especial o atual estágio de conhecimento de cada um dos seus colaboradores. Estes documentos também serão utilizados por outros departamentos (Compras e Execução) criando uma troca constante de informações - e sugestões de melhorias - entre as diversas áreas, possibilitando a simplificação dos procedimentos e trabalhos desenvolvidos de forma contínua, diminuindo custos. (PET - CAPES).