

Os vinte anos de qualidade automotiva no Brasil e no mundo

Por Daniel Bueno da Silveira

A partir do final da década de 80, quando o Brasil entrou em franco processo de redemocratização, a economia do país adquiriu novas configurações e o mercado brasileiro, notadamente, tornou-se diversificado e concorrido. O setor automotivo se encaixou perfeitamente nessa nova perspectiva e continua acompanhando o seu crescimento nos últimos 20 anos, oferecendo aos consumidores produtos com melhor acabamento, tecnologia, solidez e variabilidade.

Nos primeiros anos da década de 90, Volkswagen, Fiat, Ford e Chevrolet dominavam quase que exclusivamente o mercado nacional de carros de passeio. Atualmente, marcas como Peugeot, Honda, Renault e Toyota incorporam esse grupo também.

A diversidade dessas e outras marcas não mencionadas permitem ao consumidor um vasto leque de acessórios, potências, formatos, cores e modelos. O que não falta para o consumidor na hora de comprar seu veículo, são opções. A abertura das importações, a implementação do código do consumidor e a evolução vertiginosa das exigências de certificação do Sistema da Qualidade com a consolidação das normas ISO Série 9000, causaram movimentos para alavancar a melhoria da qualidade de Produtos e Serviços para atender, naquele momento, as exigências crescentes dos consumidores brasileiros.

O governo iniciava um processo com obrigatoriedade de certificação dos itens que envolviam a segurança automotiva, processo este que começava pelos pneus, depois suspensão e eixos, sistema elétrico, até atingir todos os itens importantes dos veículos que circulavam no Brasil.

Com o desenvolvimento das normas, lançadas em 1987, buscou-se a criação de um sistema básico da qualidade, objetivando a adequação das empresas às novas necessidades emergentes.

No ano de 1994, a primeira revisão se tornou fundamental para acompanhar as novidades do mercado. Ao longo desses anos ficaram evidentes algumas características nas empresas certificadas, tais como:

- Algumas se burocratizaram em excesso, com a criação exagerada de procedimentos que, em muitas ocasiões, engessavam o sistema gerando transtornos múltiplos.
- Outras compraram pacotes prontos vislumbrando somente a aquisição do certificado

- A ISO 9000, mascarando seus processos e não agregando o valor necessário.
- Outras buscaram a certificação somente atendendo requisitos de marketing, não se comprometendo realmente com a questão da qualidade.

As empresas que realmente se preocuparam com o contexto da qualidade mundial e a sua real necessidade de agregar valor ao produto ou serviço buscando maior competitividade estavam, por consequência, sobrevivendo.

Era crescente o número de empresas certificadas no Brasil. As empresas fornecedoras de produtos e serviços tinham consciência de que precisavam estruturar seus sistemas da qualidade, buscando, através da certificação ISO 9000, o começo para o alcance da qualidade total.

Todos os pontos apresentados anteriormente foram colocados em pauta por alguns segmentos industriais, que de imediato necessitavam de sistemas da qualidade mais robustos e mais próximos da qualidade total.

A indústria automotiva americana sentia a invasão dos automóveis japoneses em seu mercado, com carros de melhor qualidade a um menor custo. Em 1992 as três maiores montadoras dos EUA – Chrysler, Ford e GM (*“The Big Three”*), juntamente com alguns fabricantes de caminhões, se uniram visando a unificação de seus sistemas da qualidade com exigências superiores as normas ISO 9000.

Na verdade, não havia tempo para se esperar que as revisões da ISO 9000 chegassem ao nível exigido por esse segmento, uma vez que a série ISO 9000 era generalista demais, enquanto que o novo formato proposto, a QS 9000, tinha um enfoque mais determinista.

A norma estava apresentada em três seções. A primeira enfoca os 20 elementos da ISO 9001, colocando requisitos adicionais em 18 deles. A segunda seção, requisitos de sistematização do desenvolvimento de produtos através do *“Advanced Product Quality Planning – APQP”* e o *“Production Parts Approval Process – PPAP”*, requisitos de gerenciamento de um processo de melhoria contínua através do monitoramento de indicadores, buscando reduzir os custos de produção e enfocando também a avaliação da capacidade dos processos de manufatura. Na sua terceira seção, que pode ser considerada a parte “restrita” da norma, ela apresenta os requisitos específicos das montadoras em separado, incoerente, portanto, com a proposta da unificação dos seus sistemas da qualidade.

A QS 9000 foi submetida à primeira revisão em fevereiro de 1995, desde seu lançamento em agosto de 1994. Em 1998 é lançada nos EUA a sua terceira edição, buscando uma maior integração com a Europa incluindo aspectos das

normas AVSQ da Itália, EAQF da França e VDA-6 da Alemanha. Este enfoque mais determinista da QS 9000 e suas ferramentas de apoio ofereceram uma abordagem robusta na qualidade dos fornecedores do segmento automotivo, porém, estavam restritas às montadoras americanas. Não havia uma convenção para atendimento a norma QS 9000 e os fornecedores tinham muitas dificuldades em manter paralelamente vários sistemas. Preocupadas com a falta de padrão e dificuldades em se obter uma linguagem comum, deu-se origem à Força Tarefa Automotiva. O *International Automotive Task Force* (IATF) consiste nas principais associações regulamentadoras e seus representantes:

- AIAG/IAOB (Estados Unidos).
- ANFIA (Itália).
- FIEV (França).
- CCFA (França).
- SMMT (Reino Unido).
- VDA-QMC (Alemanha).

A ISOTS 16949:02 é *Technical Specification* (acordo entre 2/3 dos membros do comitê técnico). É revisada a cada três anos e renovável por mais três anos; comitê técnico, formado por:

- TC 176 – Comitê Técnico responsável pela adequação dos requisitos da ISO (qualidade).
- IATF – Responsável pela adequação dos requisitos da indústria automotiva.
- JAMA – Responsável pela adequação dos requisitos da indústria automotiva japonesa.

A adoção desta especificação técnica oferece:

- Reconhecimento internacional;
- Possibilidade de novos mercados;
- Padronização e reconhecimento por todos do segmento automobilístico;
- Proposta de diminuição de auditorias de 2ª parte.

A adoção desta especificação técnica objetiva a Integração dos Sistemas de Gestão mediante às exigências de cada cliente:

- QS 9000 (americano).
- AVSQ (italiano).
- VDA (alemão).
- EAQF (francês).

Nenhuma delas anunciou sua adequação aos requisitos ISO9001: 2000. As montadoras estão encorajando todos do segmento a buscar certificação na da ISO/TS 16949. Os signatários da ISO/TS 16949:2002 são:

- BMW.
- Daimler Chrysler.
- Ford Motor Company.
- Fiat.
- General Motors.
- PSA (Peugeot Citröen).
- Renault.
- Volkswagen.

As empresas elegíveis para a Certificação ISO/TS 16949:2002 são:

- Fornecedores para os setores de Automóveis, Caminhões e de Motocicletas (Agricultura e Fora de Estrada, continuam inelegíveis)
- Fornecedores diretos de uma das Montadoras de Veículos, ou de sua cadeia de fornecimento. Para estes, uma solicitação formal é requerida.

Alguns movimentos apontam para uma tendência de requisitos específicos estarem novamente tomando uma proporção maior em relação ao início da “era” TS, porém, até o presente momento todos os signatários bem como o mercado automotivo entendem a TS como a convenção internacional para sistemas de gestão e nenhuma outra posição formal modificou este quadro.

Vamos continuar acompanhando as movimentações das montadoras e torcermos pela uniformidade nos padrões de qualidade aceitos por elas.

Daniel Bueno da Silveira é consultor do Setec Consulting Group e administrador de empresas com ênfase em logística e serviços. Possui experiência e vivência de mais de cinco anos em implementação de Ferramentas e Sistemas da Qualidade e auditorias nas normas ISO 9001:2000 e ISO TS 16949:2002.