

QUALIDADE QUE RESISTE À CRISE

Com 25 anos recém-completados, o IQA atravessa a pandemia com uma certeza: as organizações do universo automotivo não abrem mão da qualidade



Divulgação

Alexandre Xavier,
superintendente do IQA

O IQA – Instituto da Qualidade Automotiva, criado e dirigido pela Anfavea, Sindipeças e outras entidades do setor de automóveis, acaba de completar 25 anos de existência. O organismo, sem fins lucrativos, é acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação (CGCRE) do Inmetro e é referência em certificações de qualidade para o setor. O instituto se reformulou durante a crise do coronavírus, desenvolvendo atividades a distância, como treinamentos e o serviço de auditoria remota, conquistando assim um público mais amplo e diversificado. Nesta entrevista à reportagem da Revista CESVI, o superintendente do instituto, Alexandre Xavier, fez um balanço da história do IQA, falou sobre sua nova sede e os impactos causados no setor pela pandemia.



COMO COMEÇA A HISTÓRIA DO IQA?

O IQA foi criado dentro do Plano Brasileiro de Qualidade e Produtividade, em 1995. Naquela época, o governo previu que teríamos um mercado mais aberto e, conseqüentemente, mais exposto às condições positivas, mas potencialmente também às negativas. O Ministério do Desenvolvimento deu um encaminhamento de que deveria ser criado um instituto que zelasse especificamente pela qualidade dos componentes automotivos. Houve, então, uma união para essa estruturação, que envolveu não apenas o governo, mas também as principais entidades do setor, incluindo a Anfavea e o Sindipeças. O foco inicialmente estava na certificação de produtos automotivos, mas, com o decorrer do tempo, foi expandindo para outras áreas, como cadeia produtiva, reposição e reparação, indústria, comércio e serviços.



COMPARANDO COMO ERA NO INÍCIO E COMO É AGORA, COMO FOI A EXPANSÃO DO IQA NESTES 25 ANOS?

O instituto começou funcionando como certificador de produtos, ainda hoje uma atividade de enorme relevância do IQA. Hoje, a atuação vai muito além disso, envolvendo outros tipos de certificações de sistema, como a ISO 9001 e a ISO 14001, além da IATF 16949, que é a certificação exigida de todas as montadoras. Expandimos também com certificação para o aftermarket, para a cadeia de pós-vendas, que vai desde a concessionária até a oficina mecânica, e certificação dos profissionais do setor. Essas atividades são complementadas por treinamentos e qualificação em tudo o que se refere a normas, por formação de auditor, formação de inspetor, além de ferramentas da qualidade, publicações e manuais de referência. Hoje temos um laboratório bastante completo para o setor automotivo, em Sorocaba, que possui estrutura para ensaios químicos

diversos, tanto para homologação como para fins de desenvolvimento e controle da qualidade. Outra atividade atual é a de desenvolvimento de estudos técnicos relacionados à gestão e ao sistema da qualidade, uma área nova do IQA, com a ideia de suprir o mercado de informações e indicadores, além de dados de referência que possam balizar o setor e o próprio país.

Evento comemorativo na nova sede do IQA





POR QUE AS EMPRESAS PROCURAM O IQA?

Nossas certificações e treinamentos são possibilidades que as empresas têm para cumprir obrigações legais e, em outros aspectos, obrigações de mercado, já que para fornecer para algumas montadoras elas precisam da certificação. Ou buscam esse reconhecimento do certificado como um diferencial no mercado, para se destacar. Uma empresa pode ter seus profissionais certificados, seu aftermarket certificado, seus sistemas e produtos certificados.



QUAL A GRANDE NOVIDADE DO IQA NOS ÚLTIMOS TEMPOS?

A mais recente foi a compra e inauguração da nossa nova sede, a primeira adquirida com recursos próprios. São mais salas de treinamento, espaços mais adequados para integração, para desenvolvimento das atividades, dos eventos que são oferecidos para o setor, muitas vezes gratuitamente. Essa nova sede é um marco muito significativo da nossa história.



COMO O IQA TEM ANALISADO O MOMENTO DA INDÚSTRIA DIANTE DESTA CRISE DO CORONAVÍRUS?

Naquele momento inicial da pandemia, nós não sabíamos de que maneira seríamos impactados nas nossas atividades, que não deixam de ser termômetro do foco e do investimento do setor automotivo em relação à qualidade. Então, nós tomamos todas as medidas de precaução possíveis, como colocar parte da equipe com redução de jornada. Nos precavemos, até porque temos obrigatoriedade, pelo estatuto, de sermos autossustentáveis financeiramente. As entidades que nos dirigem não têm qualquer tipo de aporte financeiro. Mas o impacto inicial foi menos significativo do que imaginávamos. Isso significa que as organizações não deixaram de se preocupar com as questões da qualidade. Houve uma flexibilização pelos órgãos de acreditação, incluindo o Inmetro, em relação a prazos. As empresas usufruíram dessa flexibilização, mas não cancelaram as certificações, nem houve inadimplência maior. Isso mostra que as empresas não incluíram qualidade entre os fatores nos quais precisavam economizar.



ONDE HOUE UM IMPACTO MAIOR PARA O IQA?

Houve uma queda significativa em treinamento. Já imaginávamos, dentro de um cenário incerto e que se manteria por um tempo razoável, que isso poderia ser considerado como secundário pelas organizações em um momento de emergência. A empresa mantém sua certificação, garante a qualidade do seu produto, mas sacrifica a qualificação dos profissionais nesse momento para garantir a continuidade do negócio, a preservação da organização. Em março, com o início da pandemia, teve uma queda. Em abril caiu mais e em maio ficamos quase sem atividades de treinamentos. Pensamos que em algum momento retomaria, mas que esta retomada seria bastante devagar. O que vem nos surpreendendo é que houve um aumento significativo em junho e em julho essa tendência se manteve. Houve um susto inicial como em todo mundo, só que aos poucos, com a retomada do mercado e da indústria, o investimento em treinamento e na qualificação de profissionais têm voltado ainda com mais

força. Algo que nos dá muito otimismo. Seja em relação à segurança do consumidor, aos aspectos ambientais ou à própria retomada do mercado, a qualidade não deixa de ter relevância e de ser fundamental, como ela é num momento de resultados positivos.



QUE ADAPTAÇÕES VOCÊS FIZERAM NO DIA A DIA DO INSTITUTO POR CONTA DA QUARENTENA?

Muitas. Temos as adequações internas, tanto das condições de trabalho da equipe do IQA, das condições físicas das nossas instalações, inclusive laboratoriais, e todos os cuidados de alinhamento com legislação e diretrizes



Laboratório
do IQA

dos órgãos competentes. Adequações dos espaços físicos, distanciamento, estruturação da atividade das pessoas para home office, aspectos de segurança de controle de entrada, medição de temperatura, tapete higiênico, distribuição de álcool em gel, sinalização visual em todos os ambientes. Todas as melhores práticas e diretrizes foram obedecidas, mas não nos bastamos a isso. Estabelecemos também cuidados com a condição psicológica dos nossos colaboradores e prestadores de serviço, contratamos uma organização apenas para acompanhamento psicológico e físico, temos aulas de ginástica laboral e ioga, todas elas adaptadas remotamente e ampliadas, coisas que a gente não tinha antes do isolamento.



E COMO FOI A ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS DO IQA VOLTADA PARA OS CLIENTES?

Tivemos diversas adequações, como a implantação das auditorias remotas, que oferecem não só uma condição mais segura para as organizações, mas também menos onerosa. Nós atuamos em um mercado que é competitivo como qualquer

outro, existem muitos mecanismos de certificação nacionais e internacionais, muitos provedores de treinamentos, mas o IQA tem alguns diferenciais. Nós somos dirigidos diretamente para o setor automotivo e nós não temos fins lucrativos. Isso faz com que possamos ir bastante além dessas práticas. Se a auditoria remota é algo que não impacta a qualidade de uma maneira negativa e é vantajosa para as organizações em aspecto de custo, não há por que não fazermos. Outro exemplo são os nossos treinamentos, que foram adequados para uma condição remota, com modelos diferentes, em plataformas de ensino a distância, treinamentos ao vivo, com outras referências de conteúdo. Mesmo com o isolamento, as empresas não precisam deixar de se qualificar.



VOCÊ VÊ O IQA MODIFICADO DE ALGUMA FORMA NOS PRÓXIMOS ANOS?

Nós temos como prática o desenvolvimento de um planejamento estratégico, que foi feito no segundo semestre do ano passado, e foi bastante

aprofundado e simbólico porque envolveu uma mudança de gestão de longa data no IQA, justamente comigo assumindo a superintendência. Na história toda, em 25 anos, o IQA só teve três superintendentes, e eu sou o terceiro. Essa mudança de gestão não foi uma coincidência. Ela teve um caráter simbólico da grande transformação que o setor automotivo entende que deve ocorrer nos próximos anos. Isso envolve todos os aspectos relacionados à transformação digital. Envolve o contexto de mudança e modernização do modelo regulatório do país. E o IQA vem trabalhando com muita força e aceleração nesse aspecto.



QUAIS SÃO OS PILARES DESSE PLANEJAMENTO?

São três. O primeiro deles é atualizarmos e aprimorarmos. Todas as atividades do IQA hoje passam por uma revisão, uma análise crítica aprofundada para que sejamos ainda mais efetivos e produtivos e agreguemos cada vez mais valor às organizações. Mesmo no que a gente já é bem avaliado. Uma outra frente é a

ampliação das atividades do IQA junto a outras agências reguladoras, mantendo a nossa atuação junto ao Inmetro, para expandir nossa atuação em toda e qualquer regulamentação que influencie e impacte o setor automotivo. Isso inclui o âmbito Brasil e exportação. E, por fim, a adequação e o desenvolvimento de novos serviços coerentes com esse momento de transformação digital. Novos serviços e novas atividades serão demandadas pelo mundo, pelo setor automotivo, pela lógica da mobilidade. Esse planejamento tem uma abrangência de três anos, já está vigente e vai até 2023. Nestes próximos três anos, nós teremos uma revolução completa nas atividades do IQA.

**ALEXANDRE CARVALHO**

Editor da Revista CESVI