



## Qualidade para quem?

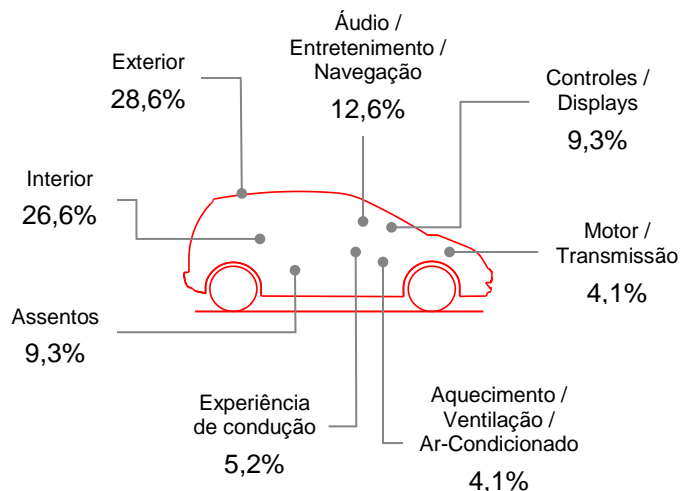
Sergio.Sanchez@jdpa.com  
+55 11 3818-4108

No que depender da paixão do brasileiro por carros, há motivos de sobra para confiar na recuperação da indústria automobilística, pelo menos em termos de vendas. No entanto, com a economia do país em baixa, o consumidor passou a priorizar os seus gastos e, para realizar uma compra importante como a de um automóvel, ficou ainda mais exigente.

Ciente disso, será que o setor está conseguindo melhorar a qualidade dos seus produtos para atender às expectativas dos clientes e ganhar a sua confiança?

Com o objetivo de introduzir uma análise mais aprofundada sobre este tema e seus desafios futuros no país, a J.D. Power trouxe dados de seus projetos de consultoria (realizados em plantas brasileiras em 2016) para diagnosticar e certificar a melhoria de qualidade dos veículos produzidos no Brasil.

Percentual de problemas encontrados por área



Fonte: Consultorias de inspeção de qualidade da J.D. Power do Brasil em 2016  
Nota: Dados podem não somar 100% devido ao arredondamento

## Por trás dos números

- Cada projeto avalia veículos recém-produzidos de um mesmo modelo, cobrindo mais de 200 itens divididos em oito áreas: (1) *Aquecimento/Ventilação/Ar-Condicionado*; (2) *Assentos*; (3) *Áudio / Entretenimento / Navegação*; (4) *Controles/Displays*; (5) *Experiência de condução*; (6) *Exterior*; (7) *Interior* e (8) *Motor/Transmissão*.
- Com base nos resultados do quadro acima, observamos que as áreas mais relacionadas à montagem, as quais demandam processos estruturados e forte atuação da manufatura, representam mais da metade (55,2%) dos problemas: *Exterior* (28,6%) e *Interior* (26,6%).
- Entre as áreas de menor preocupação, *Motor/Transmissão* e *Aquecimento/Ventilação/Ar-Condicionado* são as que apresentaram menos problemas, com apenas 4,1% cada.
- Vale lembrar que as avaliações são realizadas durante uma semana por consultores especializados, conduzindo testes e simulações comuns de uso - como se fossem proprietários do veículo. Consistente com outras avaliações realizadas globalmente pela J.D. Power, esta ferramenta leva para dentro da fábrica a voz da principal razão de construção do carro: o cliente.
- Ao observarmos que a área *Exterior* apresentou 28,6% dos problemas encontrados, estamos falando, por exemplo, de falhas de pintura, desalinhamento de portas/carroceria ou gaps excessivos, demandando evolução nos processos

produtivos, investimentos tecnológicos e maior cuidado com a área mais sensível aos olhos do cliente.

- Ainda segundo o levantamento, evidenciou-se um alerta para *Áudio/Entretenimento/Navegação* (12,6%): cada vez mais presentes nos automóveis - e também mais valorizados, principalmente por jovens - as novas tecnologias possuem maior complexidade de uso e operação, como sistemas de reconhecimento de voz e de pareamento de telefones celulares, tornando-se cada vez mais fundamental o papel das concessionárias de ensinar seus clientes a manusearem tais novidades, seja no momento da entrega do veículo novo ou em seus departamentos de serviços. Além disso, recursos de *infotainment* são grandes atrativos e impactam diretamente na percepção da qualidade do veículo.
- Entre 2012 e 2016, diversas plantas automotivas foram instaladas no Brasil. Isso demonstra a confiança que as montadoras têm não apenas em relação ao mercado consumidor e seu potencial, mas também quanto à produção nacional e sua capacidade atual de entregar produtos com altos níveis de qualidade. Exigências de legislação, bons resultados em *crash tests* e números recentes de exportações ajudam a explicar tal fenômeno.
- Futuramente, continuar apostando nas expectativas do clientes em alinhamento com robustez dos processos produtivos fará com que as marcas se diferenciem cada vez mais. Futuramente? Não, o futuro é agora.