



**12º Congresso de Pós-Graduação**

**ANÁLISE DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE CONSIDERANDO A INSERÇÃO DA GESTÃO DE RISCO: UMA APLICAÇÃO EM UMA EMPRESA DO SETOR AUTOMOTIVO**

**Autor(es)**

---

FERNANDA CAGNIN

**Orientador(es)**

---

MARIA CELIA DE OLIVEIRA

**Resumo Simplificado**

---

A imagem de uma empresa está diretamente relacionada com a qualidade do produto e do serviço que ela fornece (JURAN, 1990). A qualidade é um requisito que últimos anos, colocou algumas empresas em evidência. Um exemplo a ser destacado é um recall com a montadora japonesa Toyota que convocou 2,9 milhões de veículos no mundo devido a uma falha com o sistema de aceleração do veículo. Este anúncio teve grande repercussão na mídia e inclusive com as agências regulatórias, além de ter culminado em investigação por parte do parlamento norte americano (PIOTROWSKI E GUYETTE, 2010).

Em função destes fatores que são relevantes para o sucesso da empresa, observa-se um destaque importante para a qualidade dos produtos e dos processos, especialmente para as empresas montadoras. Para que isso seja possível, as empresas montadoras exigem que os seus fornecedores atendam os requisitos e que possuam certificação, principalmente na especificação técnica ISO/TS 16949:2009, a qual em conjunto com a ABNT NBR ISO 9001:2008 define os requisitos do sistema de gestão da qualidade (ISO/TS 16949, 2009).

Atualmente, tem-se indicações que a norma NBR ISO 9001 sofrerá alterações que resultará na versão 2015 desta norma. De acordo com o CB 25 – Comitê Nacional da Qualidade, a estrutura da norma será alterada e um dos enfoques é a incorporação a Gestão de Riscos na tomada de decisão em processos das organizações (NASCIMENTO, 2013).

A Gestão de Riscos, que atualmente possui seus conceitos definidos na norma ISO 31000 (2009) - Gestão de riscos - Princípios e diretrizes, nos últimos anos vem se tornando um enfoque para o setor automotivo devido a uma série de eventos, dentre eles os recalls, mencionado anteriormente.

Uma das definições da Gestão de Riscos estabelece que ela ultrapassa a análise de vulnerabilidades e riscos de um produto ou protótipo. De acordo com a ISO 31000 (2009), a gestão de riscos baseia-se em atividades coordenadas para direcionar e controlar uma organização no que se refere a riscos.

Pode-se dizer que a evolução da qualidade deverá incluir na abordagem preventiva e sistêmica as questões pertinentes à gestão de risco. Isso significa que cada vez mais o sistema de gestão de qualidade e os requisitos de clientes serão desenvolvidos para identificar os potenciais riscos ao cliente antecipadamente, contribuindo assim para o desenvolvimento de produtos e processos mais robustos.

O objetivo desta pesquisa é avaliar o impacto da inserção da Gestão de Riscos sobre o Sistema de Gestão da Qualidade em uma empresa do setor automotivo, ou seja, verificar se empresas do setor automotivo estão preparadas para a gestão de riscos. A questão consistirá em analisar o que as empresas devem ter ou como elas devem ser para que tenham sucesso na implementação da nova versão da ISO 9001.

Esta pesquisa está caracterizada como um estudo de caso, qualitativo e exploratório. Segundo YIN (2010), um estudo de caso é uma investigação empírica, que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes.