

DESENHA O FUTURO, CONSTRÓI A QUALIDADE AGORA

O Grupo PSA desenha experiências automóveis únicas e contribui para soluções de mobilidade inovadoras para responder a todas as expectativas.

*A satisfação de cada um dos nossos clientes está no centro da nossa estratégia.
A nossa ambição é ser o número um do mundo pela Qualidade dos nossos produtos e serviços.*

Para o Groupe PSA, ser o TOP 1 é:

- **Zero Defeitos** nos produtos e serviços que colocamos no mercado.
- **Qualidade Duradoura** ao longo de toda a sua vida.
- **Reatividade exemplar** para responder aos pedidos dos nossos clientes nos prazos mais curtos e garantir serviços acessíveis a todo o momento.
- **Resposta adaptada** às expectativas dos nossos clientes em todo o mundo.

Com a nossa Política de Qualidade comprometemo-nos a fazer tudo o que seja necessário para alcançar esta ambição:

- **Pensar e reagir «Quality First» :**
A Qualidade deve estar ancorada na nossa cultura de empresa: traduz-se permanentemente no comportamento de todos os colaboradores e todos os sócios com que trabalhamos como empresa global.
- **Sermos rigorosos no dia-a-dia para garantir a excelência das nossas práticas operacionais e uma iniciativa duradoura de melhoria contínua:**
O nosso Sistema de Gestão de Qualidade (SMQ) permite-nos definir os nossos dispositivos de Qualidade e os nossos standards, melhorá-los de forma contínua e garantir a sua aplicação para nos permitir alcançar, de maneira duradoura, a nossa ambição Qualidade.

Aplicamos a nossa Política de Qualidade em toda a cadeia de criação de valor: desde a concepção dos nossos produtos e serviços até ao acompanhamento de cada um dos nossos clientes em todo o mundo.

Com a sua implementação, cada um de nós contribui:

- Para a satisfação plena de todos os nossos clientes;
- Para o desenvolvimento responsável da empresa;
- Para a eficiência permanente do nosso Grupo.

Carlos TAVARES
Presidente da Direção

Os fundamentos Qualidade para ser o TOP1 em inquéritos de satisfação do cliente

Para ser TOP1 em termos de **qualidade de produto, prestações, qualidade de serviço e custo de utilização**, em todos os mercados em que estamos presentes, aplicamos a nossa Política de Qualidade em toda a cadeia de criação de valor do Grupo.

Compromisso de cada um de pensar « Quality First »

A Qualidade deve-se traduzir nos comportamentos de todos, tanto na decisão como na ação e em todos os níveis da empresa.

Implica um compromisso constante e uma preocupação permanente pelo detalhe.

Está no coração de todas as iniciativas e os resultados obtêm-se diariamente.

Constrói-se com uma vigilância constante para antecipar e controlar os riscos:

- Definimos os objetivos de qualidade desde a programação de novos produtos e serviços.
- Aplicamos sistematicamente os standards de trabalho pertinentes, enriquecidos pelo retorno de experiências.
- Verificamos, em cada etapa, a conformidade do resultado em relação às exigências definidas.
- Asseguramos que as expectativas dos nossos clientes se cumprem com medidas e indicadores de produto e serviço.
- Exercemos permanente e sabiamente o dever de vigilância e alerta.
- Reagimos imediatamente sobre os defeitos detetados, tanto em interno como em clientela.
- Melhoramos de forma contínua o nível de eficácia dos nossos processos através da sua avaliação com auditorias e o lançamento ações corretivas e preventivas.
- Capitalizamos a análise de disfuncionamentos para evitar a sua ocorrência e melhorar constantemente o nosso rendimento.

Implica os nossos fornecedores e sócios, com os que se obtém a Qualidade:

- Associando-os diretamente com a resolução do problema em origem.
- Exigindo componentes automóveis fabricados conforme o standard internacional IATF 16949.
- Não duvidando em ser intrusivos se necessário.

O rigor com um Sistema de Gestão de Qualidade pertinente, operativo e eficiente

O nosso Sistema de Gestão de Qualidade é uma resposta duradoura para alcançar a nossa ambição de qualidade.

O Sistema de Gestão de Qualidade (SMQ) do Groupe PSA:

- Define as exigências de qualidade na totalidade de processos da nossa cadeia de valor.
- Traduz os desafios e os principais objetivos de qualidade das nossas ações de progresso.
- Define os dispositivos de qualidade cuja aplicação rigorosa permite alcançar os resultados.

- Recorda os valores comportamentais do conjunto de atores (« [Customer attitude](#) »¹).
- Integra a animação da política de Segurança Geral do Produto.

O SMQ está enquadrado no **Sistema de Excelência do Groupe PSA**.

Expressa o domínio da Qualidade segundo três níveis:

- Grupo: exigências do resultado em relação à Qualidade, Diretivas e Procedimentos transversais.
- Técnica: referenciais que descrevem os processos, os modos de funcionamento e os dispositivos de qualidade necessários no que diz respeito às exigências de Qualidade.
- Região: standards locais que permitem aos operacionais realizar as suas atividades conforme os processos definidos.

Todos os atores PSA estão implicados, desde a prospecção (incluída na estratégia e programação de produtos e serviços) até à venda e pós-venda.

A evolução da maturidade do nosso Sistema de Gestão de Qualidade em relação aos resultados obtidos permite-nos elaborar planos de ações pertinentes para melhorar continuamente e alcançar a nossa ambição, com um espírito PDCA.

A implementação da Política de Qualidade

O nosso compromisso coletivo baseia-se em pessoas qualificadas cujas competências técnicas e de gestão estão ao melhor nível.

A Direção de Qualidade – função independente do Groupe PSA- é a que garante o respeito dos compromissos adquiridos pela Qualidade.

Os responsáveis de Qualidade das Direções e Regiões pilotam a implementação da Política de Qualidade e são responsáveis pelo seu Sistema de Gestão de Qualidade. Associam todos os atores com quem trabalhamos na empresa (fornecedores, sócios industriais, filiais, importadores, redes comerciais...). Garantem a obtenção dos resultados de Qualidade.

Cada nível hierárquico da empresa garante o respeito dos standards, a conformidade de resultados e a eficácia dos processos no seu perímetro.

Em produção – conforme as exigências regulamentares dos países ou regiões em que operamos- as fábricas do Groupe PSA estão certificadas segundo os referenciais:

- ISO 9001 para as nossas fábricas terminais,
- IATF 16949 para as nossas fábricas de mecânica e brutos.

Nas redes comerciais:

- Somos exigentes com os resultados esperados pelos nossos clientes.
- Acompanhamos o desenvolvimento dos métodos que preconizamos.

¹ « Atitude Cliente »