

A Política da Qualidade

A qualidade é uma alavanca essencial alinhada à visão do Groupe PSA

Conforme sua visão, o Groupe PSA será, em 2020, um grupo global, lucrativo e independente, e estará entre os primeiros fabricantes de automóveis generalistas no mundo. O grupo propõe ofertas de produtos e serviços mais atrativos e mais respeitosos com o meio ambiente. Ele será uma referência do setor em termos de desenvolvimento responsável.

Esta visão nos leva a apoiar a ofensiva comercial do Groupe PSA em todos os mercados, para estar entre os melhores. Por causa disso, devemos colocar o cliente no centro da Empresa. Em consequência, o alcance dos objetivos ligados à nossa visão implica que sejamos capazes de oferecer produtos de qualidade aos clientes reais e potenciais que nos depositam a sua confiança, considerando comprar ou utilizar um veículo de nossas marcas.

A qualidade irrepreensível de nossos produtos inscreve-se na excelência operacional que pretendemos atingir. A manutenção da confiança de nossos clientes é uma condição de sucesso para alcançar nossos objetivos de crescimento e rentabilidade.

A política de Qualidade do Groupe PSA aplica-se a todos os países onde o Grupo está presente e resume:

- a ambição da qualidade que estabelecemos,
- os princípios de animação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para cumprir esta política,
- o método que utilizamos para controlar os resultados da qualidade,
- o papel e o envolvimento de cada um.

A implementação dos princípios essenciais da qualidade decorrentes desta política deve constituir um objetivo pessoal e coletivo prioritário para todos os colaboradores do Grupo. Comprometemo-nos a cuidar da boa aplicação destes princípios e do envolvimento de todos. É com essa cultura e esse estado de espírito que criaremos os meios para alcançar nossas ambições.



Carlos Tavares
Président du Directoire

Nossa ambição: estar no TOP 3 das pesquisas de satisfação de cliente

Nossa ambição da qualidade é estar no TOP 3 em termos de **qualidade do produto**, do **nível de prestação** do produto e de **qualidade de serviço**, nos mercados onde queremos estar presentes.

Nosso compromisso: implementar um Sistema de Gestão da Qualidade pertinente, claro e eficaz

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Groupe PSA traz o conjunto dos dispositivos preestabelecidos e dos comportamentos para garantir a obtenção dos resultados de qualidade conforme os objetivos fixados, bem como o dispositivo de animação da implementação e da melhoria destes dispositivos.

Em coerência com os valores do Grupo, com as ambições e os objetivos do Sistema de Excelência PSA, o SGQ:

- descreve o que está em questão e os principais objetivos relativos à qualidade,
- especifica as exigências da qualidade e o sistema de gestão associado,
- recorda os valores comportamentais e garantias de sucesso, a compartilhar com todos os envolvidos.

O SGQ inscreve-se no âmbito do Sistema de Excelência PSA e exprime os princípios de domínio da qualidade de acordo com três níveis:

- **estratégico**, com a expressão das exigências relativas à Qualidade,
- **tático**, com os referenciais descrevendo os processos e os modos de funcionamento necessários ao cumprimento das exigências da qualidade,
- **operacional**, com os padrões que permitem às equipes operacionais realizarem suas atividades em conformidade com os processos definidos.

O SGQ nos permite responder ao nosso desafio maior relativo à qualidade: "Garantir a segurança dos nossos produtos e a qualidade avaliada por nossos clientes".

O SGQ é aplicável a toda a cadeia de criação de valor da Empresa. Todos os colaboradores do Groupe PSA são envolvidos, desde a estratégia e a programação de produto até o pós-venda.

Nosso método: planejar, construir, aplicar, verificar, alertar, reagir e melhorar

A qualidade é construída com vigilância permanente para antecipar e dominar os riscos em toda a cadeia de valor. Por causa disso, nos comprometemos a:

- planejar e construir a qualidade desde a fase de programação nos novos produtos,

- aplicar sistematicamente os padrões de trabalho pertinentes, enriquecidos pelos retornos de experiência,
- verificar, a cada etapa de trabalho, a conformidade do resultado alcançado em relação às exigências fixadas,
- objetivar as expectativas de nossos clientes através de medições e indicadores relativos ao produto e ao serviço,
- exercer permanentemente e com conhecimento de causa o dever de vigilância e de alerta,
- reagir imediatamente em caso de defeitos identificados, tanto nos fluxos internos como em clientela,
- avaliar o nível de desempenho de nossos processos, principalmente através de auditorias e animando a melhoria contínua,
- utilizar os princípios de gerenciamento visual para animação operacional,
- capitalizar a análise dos disfuncionamentos constatados para evitar a reincidência.

Com os nossos fornecedores e nossos parceiros, a qualidade é obtida pelo trabalho antecipado, associando-o diretamente à resolução dos problemas e não hesitando em ser participativo quando necessário.

Em relação às redes de concessionárias, somos exigentes sobre os resultados que esperamos para nossos clientes. Nós os acompanhamos na aplicação dos métodos que preconizamos.

Observamos constantemente, em todos os domínios, as melhores práticas do Grupo e de nossos concorrentes e nelas nos inspiramos.

O papel e o envolvimento de cada um: pensar como cliente, agir com qualidade

A qualidade é uma das primeiras prioridades do Grupo e deve traduzir-se nos comportamentos de toda a cadeia gerencial, tanto na decisão como na ação.

A Qualidade requer motivação constante, competências técnicas e gerenciais bem como preocupação permanente com os detalhes.

A eficácia coletiva fundamenta-se pela formação e competência das pessoas e pelo compromisso de cada um para com a satisfação de nossos clientes: a qualidade está no centro de todos os nossos procedimentos.

A hierarquia garante o cumprimento dos padrões de trabalho e a conformidade do resultado obtido.

É responsabilidade das funções Qualidade das Direções, em todas as zonas geográficas, a pilotagem



da implementação da política da qualidade na sua área, nos relacionamentos com nossos fornecedores, com nossos parceiros industriais e com as redes de concessionárias, sobre as bases do Sistema de Gestão da Qualidade do Grupo. Estas funções são responsáveis pela obtenção dos resultados da qualidade para sua área.

Enquanto função independente, a Direção de Qualidade do Grupo garante que os compromissos acordados pela qualidade são e serão respeitados.