

# A Política de Qualidade



## **SHAPE THE FUTURE, BUILD QUALITY NOW**

O Groupe PSA cria experiências automotivas únicas e fornece soluções de mobilidade inovadoras que visam atender às expectativas de todos.

---

*A satisfação de cada um dos nossos clientes está no coração da nossa estratégia.  
A nossa ambição é ser o número 1 mundial para a Qualidade dos nossos produtos e serviços.*

---

### **Para o Groupe PSA, ser TOP1 é:**

- **Zero Defeito** para os produtos e os serviços que disponibilizamos no mercado.
- **Uma Qualidade Durável** ao longo de toda a sua vida.
- **Uma reatividade exemplar** para atender as demandas dos nossos clientes o mais rápido possível e garantir serviços acessíveis a qualquer momento.
- **Uma resposta adaptada** às expectativas dos nossos clientes no mundo inteiro.

### **Pela nossa Política de Qualidade, nos engajamos a implementar o que for preciso para atingir esta ambição:**

- **Pensar e Agir “Quality First”:**  
*A Qualidade deve estar enraizada na cultura de nossa empresa: ela se traduz em performance no comportamento de todos os colaboradores e parceiros com os quais trabalhamos.*
- **Ser rigorosos diariamente a fim de garantir a excelência das nossas práticas operacionais e um processo perene de melhoria contínua:**  
*O nosso Sistema de Gestão da Qualidade (SMQ) nos permite definir os nossos dispositivos de qualidade e os nossos padrões, melhorar permanentemente e garantir a aplicação para atingirmos nossa ambição Qualidade de forma durável.*

Aplicamos a nossa Política Qualidade ao longo de toda a cadeia de criação de valor: da concepção dos nossos produtos e dos nossos serviços, ao acompanhamento de cada um dos nossos clientes, por toda a parte no mundo.

### **Pela sua aplicação, cada um de nós contribui:**

- A satisfazer plenamente todos os nossos clientes,
- Ao desenvolvimento responsável da Empresa,
- Ao desempenho perene do nosso Grupo.

Carlos TAVARES  
Presidente Mundial do Grupo PSA

# A Política de Qualidade



## *Os Fundamentais da Qualidade para sermos TOP1 nas pesquisas de satisfação dos clientes*

Para ser TOP1 em matéria de **qualidade do produto**, de **prestações**, de **qualidade do serviço** e de **custo ao uso**, sobre todos os mercados onde estamos presentes, aplicamos a nossa política Qualidade sobre toda cadeia de criação de valor do Grupo.

### **O compromisso de cada um é pensar “Quality First”**

---

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

Ela implica um compromisso constante e uma preocupação permanente do detalhe.

Ela está no centro dos nossos processos e os resultados são obtidos diariamente.

Ela se constrói por uma constante vigilância para antecipar e dominar os riscos:

- Definimos os objetivos qualidade a partir da fase de *programação* dos novos produtos e serviços.
- Aplicamos sistematicamente os padrões de trabalho pertinentes, enriquecidos pelo *retorno de experiência*.
- Verificamos, à cada etapa, a conformidade do resultado em relação às exigências definidas.
- Asseguramos que as expectativas dos nossos clientes são atendidas por medidas e indicadores sobre o produto e o serviço.
- Exercemos permanentemente e com conhecimento o dever de vigiar e de alertar.
- Reagimos imediatamente sobre os defeitos identificados, tanto internamente como em clientela.
- Melhoramos continuamente o nível de desempenho dos nossos processos através da avaliação por auditorias e a aplicação de ações corretivas e preventivas.
- Capitalizamos a análise dos disfuncionamentos para evitar reincidências e melhorar incessantemente o nosso desempenho.

Ela engaja os nossos fornecedores e os nossos parceiros com os quais se obtém a qualidade:

- Em associá-los diretamente à resolução dos problemas de maneira antecipada.
- Em exigir componentes de automóveis fabricados em conformidade com o padrão internacional IATF 16949.
- Em não hesitar a ser intrusivo, caso necessário.

### **O Rigor por um Sistema de Gestão de Qualidade pertinente, operacional e eficiente**

---

*O nosso Sistema de Gestão da Qualidade é uma resposta perene para atingir a nossa ambição Qualidade.*

O Sistema de Gestão da Qualidade (SMQ) do Grupo PSA:

- Define as exigências qualidade sobre a totalidade dos processos da nossa cadeia de valor,
- Traduz os desafios e os principais objetivos Qualidade das nossas ações de progressos,
- Define os dispositivos qualidade cuja aplicação rigorosa permite atingir os resultados,

# A Política de Qualidade



- Lembra os valores comportamentais, do conjunto dos atores (“[Atitude Cliente](#)”<sup>1</sup>),
- Integra a animação da política de Segurança Geral do Produto

O SMQ inscreve-se no âmbito do **Sistema de Excelência do Groupe PSA**.

Exprimindo o domínio da Qualidade de acordo com 3 níveis:

- Grupo: exigências de resultado em matéria de Qualidade, as Diretivas e Procedimentos transversais Grupo.
- Métier: referenciais descrevendo os processos, os modos de funcionamento e os dispositivos qualidade necessários para o respeito das exigências Qualidade.
- Região: padrões locais permitindo aos operacionais à realização das suas atividades em conformidade com os processos definidos.

Todos os atores PSA estão envolvidos, desde prospecção (incluindo a estratégia e programação do produto e serviço) até à venda e o pós-venda.

A avaliação da maturidade do nosso sistema de gestão da Qualidade através dos resultados obtidos permite-nos estabelecer planos de ações relevantes para melhorar-nos continuamente e atingir a nossa ambição, num espírito PDCA.

## A Implantação da Política de Qualidade

---

*O nosso compromisso coletivo é definido por pessoas qualificadas cujas competências técnicas e de gestão estão ao melhor nível.*

A Direção da Qualidade - função independente do Groupe PSA – garante o respeito dos compromissos tomados para a Qualidade.

Os responsáveis Qualidade das Direções e das Regiões pilotam a aplicação da Política Qualidade e são responsáveis pelo Sistema de Gestão da Qualidade. Eles associam todos os atores com os *quais trabalhamos em empresa estendida* (fornecedores, parceiros industriais, filiais, importadores, redes comerciais, ...). Eles são responsáveis pela obtenção dos resultados Qualidade.

Cada hierarquia da empresa garante o respeito dos padrões, da conformidade dos resultados e o desempenho dos processos sobre o seu perímetro.

Na produção - em conformidade com as exigências regulamentares dos países ou regiões nos quais operamos - as fábricas do Grupo PSA são certificadas de acordo com os referenciais:

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

Nas redes comerciais:

- Nós somos exigentes sobre os resultados esperados por nossos clientes.
- Nós acompanhamos a implementação dos métodos que nós preconizamos.