

Porto Real, 12 de dezembro de 2008.

**OBJETIVOS:**

Estabelecer Requisitos Específicos perante a **Especificação Técnica ISO/TS 16949:2002** aplicáveis às empresas fornecedoras de peças, produtos e serviços. **O conteúdo aqui descrito poderá ser utilizado** como evidência de derrogas e adições às Normas e Especificações Técnicas, em atendimento à PSA Peugeot Citroën **América Latina**.

**APLICAÇÃO:**

**PSA PEUGEOT CITROËN – AMÉRICA LATINA**

- Produção Mecânica e Veículos do Brasil (PMVB)
- Produção Mecânica e Veículos da Argentina (PMVA)

**ELABORAÇÃO:**

Direção Qualidade América LATINA.  
AQF – Garantia da Qualidade Fornecedores MERCOSUL

**CONFIDENCIALIDADE:**

**Requisitos Específicos - Confidencial PSA - Peugeot Citroën, podendo ser divulgado externamente aos seus fornecedores, que deverão comunicar formalmente, após o recebimento da Carta de Compromisso, sobre qualquer restrição de acesso, análise e posse de documentos e registros pertinentes ao seu Sistema de Qualidade, possibilitando assim análise e parecer da Peugeot Citroën.**

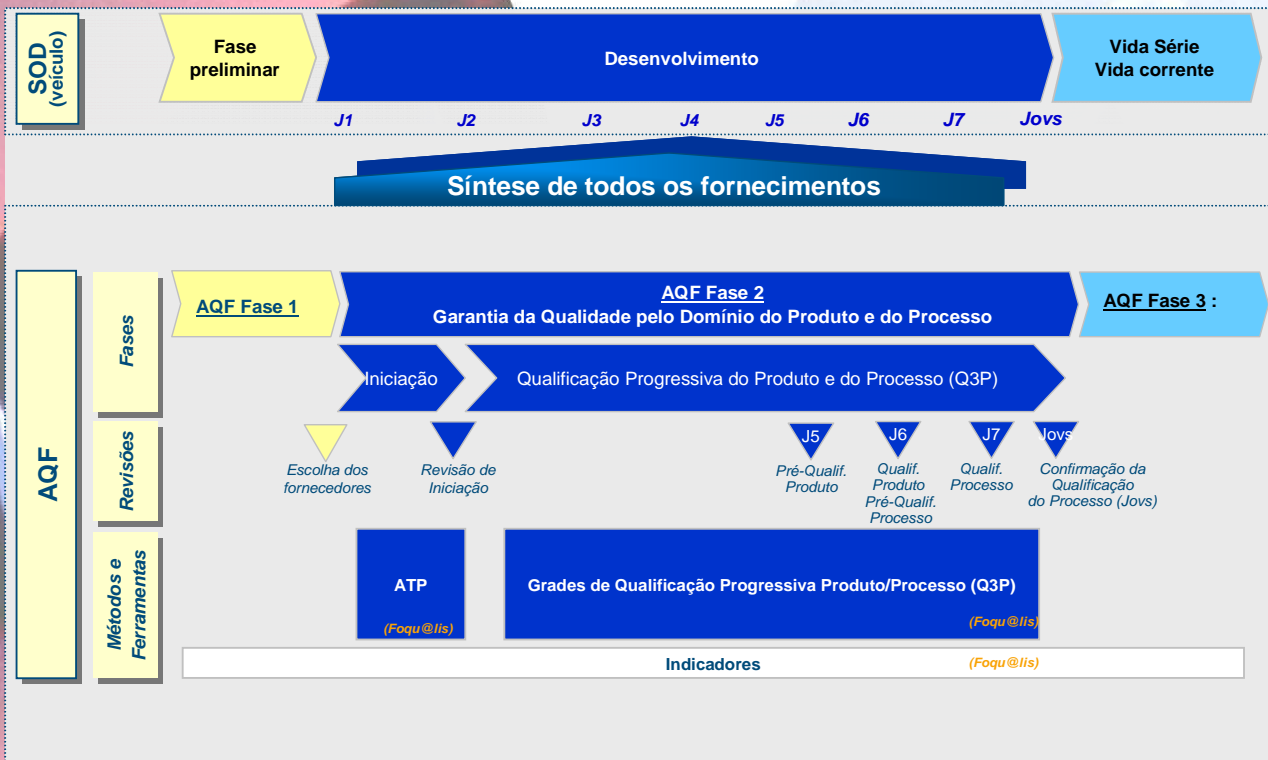
**A falta dessa comunicação ou restrição formal poderá implicar sobre o acesso pleno e/ou completo de toda documentação relativa aos projetos e informações sobre o processo industrial.**

**Todos os Fornecedores deverão assegurar a confidencialidade sobre todos os documentos fornecidos e/ou acessados por meios eletrônicos referente a cada projeto da PSA-Peugeot Citroën.**

Porto Real, 12 de dezembro de 2008.

**REQUISITOS PSA AMÉRICA LATINA**

As exigências descritas traduzem as necessidades da PSA em obter uma Qualificação Progressiva do Produto e do Processo e estão divididas em duas etapas distintas: a primeira, os requisitos propriamente ditos por fases da sistemática PSA e a segunda, para alguns itens da **Especificação** ISO/TS 16949:2002 e seu entendimento pela PSA.



**1. Geral / AQF Fase 1 → Consulta**

- 1.1 Certificação do Sistema da Qualidade conforme ISO/TS 16949:2002 , assegurando o envio do certificado **ao interlocutor responsável na PSA.**
- 1.2 Cópia da Licença de Operação ou de Funcionamento dentro da validade, acompanhada de laudos de vistoria expedidos pelo Órgão de Controle Ambiental Estadual ou Certificação ISO 14001:2004.

Notas: 1-Para o Brasil, caso o fornecedor utilize produtos químicos controlados pelas Polícias Federais, Civil (Estadual) ou Ministério do Exército, cópias dos certificados de registros deverão ser enviados à PSA.

**Revisão C** - Atualização de 12.12.2008, que substitui os Requisitos Específicos PSA PEUGEOT CITROEN de 19.05.2008. Documento válido a partir da data de emissão.

Porto Real, 12 de dezembro de 2008.

2-Para a Argentina e Brasil, caso o fornecedor não possua certificação, deverá ser enviado um comprometimento formal com o órgão certificador, anexando um cronograma de implantação.

- 1.3 Proibição de quatro metais pesados: Chumbo, Mercúrio, Cádmiio e Cromo VI em todos os veículos comercializados desde 1º de Julho de 2003.

Nota: A fim de conformar-se a esta exigência, a PSA pede aos seus fornecedores que se comprometam a respeitar esta proibição via assinatura de um certificado de conformidade por peça e a declaração das derrogações utilizadas.

- 1.4 **Obter nota satisfatória ou aceitável nas Auditorias de Modo de Funcionamento da PSA aplicáveis nas fases de desenvolvimento e vida série.**

**→ Documentos Indispensáveis que deverão ser apresentados à PSA na Fase de Consulta:**

- Respostas ao Caderno de Encargos Contratuais;
- Respostas ao Dossiê Técnico;
- Resposta ao CMQ – Cláusulas de Gerenciamento da Qualidade;
- Resposta aos Anexos Logísticos;
- Cronograma de Desenvolvimento.

Nota: Sempre que necessário a PSA poderá solicitar no momento da escolha de um novo projeto, um compromisso do Fornecedor em relação a recursos necessários para eliminação de riscos observados em projetos anteriores e/ou de peças em vida série. Exemplos: Reciclagem da Formação AQF (Asseguramento da Qualidade de Fornecedores PSA), Plano de Controle reforçado, Especialista na Tecnologia aplicada, etc.

**AQF Fase 2 → Desenvolvimento**

- 2.1 Aplicação da metodologia AQMPP (AQF) para obtenção da qualificação progressiva do produto e do processo durante as etapas que asseguram o desenvolvimento de um produto junto à PSA; **referência Dossiê AQMPP.**
- 2.2 Qualificação no Programa de Formação dos Fornecedores da PSA-Peugeot Citroen (AQF – Garantia da Qualidade dos Fornecedores) por empresa terceirizada pela PSA;

***Nota: Imperativo que o <<chefe do projeto>> oficializado com a equipe do projeto PSA participe desta formação e obtenha esta qualificação.***

*Porto Real, 12 de dezembro de 2008.*

- 2.3 Obter cadastramento para acesso ao Portal da PSA (B2B) de forma a assegurar a utilização nos últimos níveis de revisão das Normas PSA, bem como aos demais sistemas informáticos integrados a metodologia PSA.
- 2.4 Assinatura dos Protocolos de Qualidade , Logística e "Depot Consignation" quando aplicável, nas suas última revisões pelos respectivos responsáveis das áreas pertinentes e Comercial.
- 2.5 Obter as Amostras Iniciais em nível "QSO", assegurando o atendimento das datas chaves acordadas no **início** do desenvolvimento, bem como a identificação e envio das mesmas conforme as regras estabelecidas pela PSA.

**→ Documentos Indispensáveis que deverão ser apresentados à PSA durante a Fase de Desenvolvimento**

- Lista das CTF;
- Síntese AMDEC Produto;
- Plano de controle de Peças (PCP);
- Plano de Controle;
- Síntese AMDEC Processo;
- Relatório de controle e de medidas de Peças;
- Ficha de seguimento dos defeitos fornecedores (PED – Plano de Erradicação de Defeitos)
- Plano de Validação

**AQF Fase 3 → Vida Série e Garantia**

- 2.6 Formalizar o Engajamento de Qualidade anual (PPM e Incidentes Nível "1"), assegurando o cumprimento dos objetivos acordados com a PSA, bem como a implementação de ações que garantam a melhoria contínua da qualidade;

Nota: A cada incidente de qualidade ou mesmo retorno de campo (garantia) deverá ser realizada uma análise de forma a retro - alimentar o AMDEC e plano de controle, quando aplicado, assegurando a melhoria contínua do produto

- 2.7 Implementar Embarques Controlados Nível 1 e/ou 2, quando solicitados, sendo o nível "2" realizado por empresas homologadas pela PSA; a partir das seguintes situações:

Porto Real, 12 de dezembro de 2008.

- Situações de Crise (Bloqueio de Pátio, Demarche Rupture e Incidentes Nível "3" que afetam características de segurança e/ou pane;
- Incidentes Maiores (Nível 2);
- Peças com Esado de Aceitação insuficientes, ou seja inferior ao status SD1;
- E falhas detectadas na Auditoria de Produto (PEV – Posto de Ensaio Veicular Interno PSA) e reclamações aplicáveis em Garantia (Clientela ); **referência Protocolo Qualidade América Latina.**

Notas: 1-O Fornecedor deverá definir e validar, com a PSA, para implantação dos Embarques Controlados os seguintes documentos: Instrução de operação **preconizando as características** acordadas para controle, a forma de identificação das peças e a síntese mensal dos controles efetuados.

2.8 Para o Brasil os fornecedores deverão formalizar o Engajamento Logístico anualmente (DELOG), assegurando o cumprimento dos objetivos acordados com a PSA.

2.9 **Com base no item 8.2.1 da Especificação ISO/TS 16949:2002 – A PSA decidirá pela Notificação aos Organismos Certificadores quanto a abertura de uma Não Conformidade Maior; esta ação será direcionada para os pontos que comprometem a Satisfação do Cliente:**

**Situações de Crise ( Bloqueios de Pátio, Démarche Rupture e Incidentes Nível 3 ( Críticos ) e Incidentes Nível 2 ( Maiores );**

**Falhas detectadas na Auditoria de Produto PSA <<PEV- Posto de Ensaio Veicular ) e Reclamações aplicáveis em Garantia;**

**Implementação de Embarque Controlado Nível 2 – 3 meses;**

**Embarque Controlado Nível 1 que ultrapassar 3 meses com reincidência da falhas;**

**Resultados de Auditorias de Modo de Funcionamento Não Satisfatório Riscos Fortes e Redibitórios;**

**Desempenho da Programação de entrega (Incluindo ocorrências de fretes especiais );**

Porto Real, 12 de dezembro de 2008.

**→ Documentos Indispensáveis que deverão ser apresentados à PSA durante a Vida Série/Garantia**

- Objetivos de Qualidade definidos;
- Resposta aos Incidentes de Qualidade "zero km **e garantia**» através do formulário "8 D" integrante do Sistema Amadeus;
- Respostas **ao Retorno** de Garantia através do PVE (Processo Verbal de Exame);
- Gamas de Análise de Retorno de Garantia.

**REQUISITOS DA ESPECIFICAÇÃO ISO TS 16949:2002**

**1. Retenção Registros (poderão ser micro-filmados)**

- 1.1 Registros ligados à validação de produtos (Pedidos de compra, demandas de investimento, Aprovação de produtos - Dossiê técnico, registros de ferramentais e dispositivos de controle e/ou produção de propriedade da PSA, Ordem de compras, outros).
  - Características SR (CTF / CSE) - Fim de série + 15 anos;
  - Outras características - Fim de série + 10 anos.
- 1.2 Registros de Evidência de conformidade de produtos (Cartas de controle, relatório de teste, registros de inspeção, outros).
  - Características SR (CTF / CSE) - 15 anos;
  - Outras características - Garantia do produto + 1 ano do calendário, **a** partir do final da garantia.
- 1.3 Registros de sistema da qualidade (Análises críticas, auditorias internas, Plano de erradicação de defeitos, registros de ações corretivas, outros) - 3 anos de arquivo.

**2. Características Especiais**

Porto Real, 12 de dezembro de 2008.

2.1 São definidas como características especiais os itens ligados à segurança, regulamentação e definidos na CTF – Características Técnicas e Funcionais (Por exemplo, características de montabilidade).

2.2 Simbologia:

- Características de segurança:  $\nabla^S$
- Características de Regulamentação:  $\nabla_R$
- Características CTF –  $\langle\langle C \rangle\rangle$  e  $\langle\langle M1 - M2 - F \rangle\rangle$

*Nota:* Os Fornecedores poderão utilizar simbologia própria para identificação das Características Especiais em substituição a simbologia PSA; entretanto, uma tabela de correlação deverá ser estabelecida no Dossiê AQMPP dos projetos de forma coerente com os desenhos e planos fornecidos pela PSA.

### **3. AMDEC Processo/ Produto**

3.1 Processo: Fornecedor deve utilizar o procedimento de AMDEC da PSA, considerando a pontuação do índice de Risco maior e/ou igual a 36 pontos para todas as características especiais.

3.2 Produto: Utilizar procedimento PSA índice de Risco maior e/ou igual 65, para tomada de ações na análise do desenvolvimento

3.3 Esses valores não deverão restringir a melhoria contínua do produto.

### **4. Comunicações entre PSA e fornecedor:**

4.1 Projeto / Produto / Vida Série Conforme definido na sistemática AQF;

4.2 Logística: Conforme definido em protocolo logístico;

4.3 Qualidade: Conforme definido em protocolo de qualidade.

### **5. Desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade do fornecedor:**

As interpretações devem estar de acordo com a **especificação** ISO/TS 16949:2002 e interpretações sancionadas e publicadas pelo IATF.

Porto Real, 12 de dezembro de 2008.

## 6. Plano de controle:

Formatação conforme padrão PSA (sugerido no Dossiê AQMPP) ou ISO/TS 16949:2002. O Plano deverá identificar todas as características especiais <<CS e CSE >> acordadas, de forma coerente com as CTF que estarão sendo asseguradas e ser validado pela engenharia da PSA.

Nota: O PCP – Plano de Controle de Peças é obrigatório estar validado com a **engenharia** PSA a partir do início do envio de peças na fase da Q3P - PRSEL ( pré série em linha ) de um desenvolvimento , de forma que o Fornecedor envie, **quando solicitado**, os registros que comprovem os controles das características <<CSE>> contempladas no PCP <<validado>>, a cada lote enviado à PSA.

## 7. Processo de aprovação de produto:

7.1 Entre PSA e Fornecedor – Sistemática AQMPP;

7.2 Entre Fornecedor e contratado (RANG 2 ):

- **Produtos para a PSA com Características Especiais (CTF) aplicadas** - Sistemática AQMPP ou uma sistemática que avalie o desempenho do produto, com base nos seguintes documentos: análises dimensionais, avaliações de processos, ensaios, testes, planos de erradicação de defeitos e riscos, lista CTF e estudo de capacidade sobre todos os itens relacionados às características especiais acordadas entre PSA e Fornecedor.

- **Produtos sem aplicação de CTF** – A PSA acordará a utilização de PPAP nível 3 nas reuniões de Inicialização do Projeto (INIT).

Nota: 1-É vetada a troca de Fornecedores RANG 2 sem consulta prévia e aceite formal da PSA.

2-A responsabilidade sobre a qualidade dos Fornecedores RANG 2 será sempre do Fornecedor RANG 1 e assim sucessivamente , independente do responsável pelo desenvolvimento e/ou qualificação do produto e do processo.

## 8. Análise do sistema de medição:

Uma sistemática que garanta a confiabilidade dos equipamentos de medição deverá ser validada pelo Fornecedor junto a PSA.

Porto Real, 12 de dezembro de 2008.

O Formato fica a cargo do Fornecedor, baseado na FMT 3ª. Edição do Manual de Referência IQA (MSA).

Estes estudos deverão ser entregues para todos os meios de controle utilizados para medições de capacidade sobre as CTF necessárias.

Nota: Para R&R de 10 a 30% deve se ter o aceite da PSA por variáveis e para atributo detalhando a forma de medição.

## **9. Laboratórios externos:**

- 9.1 **Calibração externa:** Laboratórios acreditados conforme a ISO IEC 17.025 (No Brasil pertencer a RBC (Rede Brasileira de Calibração) ou RBLE (Rede Brasileira de Laboratórios Externos) ou laboratórios validados pela ANFAVEA) e (Na Argentina OAA – Organismo Argentino de Acreditación);

**Calibração interna:** Os padrões utilizados internamente deverão ser rastreados à calibração conforme informações do item 9.1.

Os laboratórios e grandezas aprovadas estão disponíveis para serem consultados no site do Instituto da Qualidade Automotiva – IQA – [www.iqa.org.br](http://www.iqa.org.br) no Brasil e na Argentina [www.oaa.org.ar](http://www.oaa.org.ar)

Nota: No caso de não existir disponibilidade de laboratórios credenciados, o Fornecedor deverá solicitar a derrogação junto ao engenheiro responsável pelo projeto da PSA.

## **10. Inspeção de layout e ensaios funcionais:**

- 10.1 Não temos nenhum tipo de exigência com relação a esse assunto, nem para inspeção de lay-out e nem para inspeção de produto.
- 10.2 ***Porém, para atender ao item 10.1, deveremos*** ter o processo qualificado e também a confirmação da qualificação do processo executada, ambos aceitos pela PSA.
- 10.3 Também é necessário um programa de realização de auditorias de processo conforme referência FIEV numa frequência adequada ao produto não maior do que 1 ano para a vida série, e para o desenvolvimento de acordo com as etapas da Q3P (Qualidade Progressiva do Produto e do Processo)
- 10.4 Qualificação na Formação de Auditoria FIEV para Fornecedores da PSA-Peugeot Citroen, por empresa terceirizada pela PSA.

*Porto Real, 12 de dezembro de 2008.*

**11. Modificações Produto e Processo:**

Em acordo com o item 7.1.4 da ISO/TS 16949:2002, a PSA exige que toda e qualquer alteração **deva** ser previamente consultada, e com base na análise que o fornecedor realizou sobre o Dossiê AQMPP do respectivo projeto, dará um parecer sobre a concordância do mesmo, bem como a necessidade de realização de nova qualificação e/ou submissão de amostras.



Porto Real, 12 de dezembro de 2008.

**INTERLOCUTORES PSA:**

- Modificações Produto e Processo  
**Brasil – Engenheiro responsável pelo produto**  
**Argentina – Engenheiro responsável pelo produto**
  
- Certificações e Protocolo de Qualidade  
**Brasil – Marcos Bittencourt ( [marcos.bittencourt@mpsa.com](mailto:marcos.bittencourt@mpsa.com) )**  
**Argentina – Gaston Ale ( [gaston.ale@mpsa.com](mailto:gaston.ale@mpsa.com) )**
  
- Engajamento Qualidade Vida Série  
Brasil - **Marcos Bittencourt ( [marcos.bittencourt@mpsa.com](mailto:marcos.bittencourt@mpsa.com) )**  
Argentina – **Gaston Ale ( [gaston.ale@mpsa.com](mailto:gaston.ale@mpsa.com) )**
  
- Engajamento Logístico e Protocolo Logístico  
**Brasil – Raquel Paiva ( [raquel.paiva@mpsa.com](mailto:raquel.paiva@mpsa.com) )**  
**Argentina – Marianela Heyaca ( [marianela.heyaca@mpsa.com](mailto:marianela.heyaca@mpsa.com) )**
  
- Meio Ambiente  
**Brasil – Mirela Siqueira ( [mirela.siqueira@mpsa.com](mailto:mirela.siqueira@mpsa.com) )**  
**Argentina – Daniel Raul Vidal ( [danielraul.vidal@mpsa.com](mailto:danielraul.vidal@mpsa.com) )**

**Observações:**

- Os Requisitos apresentados estão disponíveis nas línguas Portuguesa e Espanhola.
- Os Requisitos Específicos apresentados neste documento tem validade de 2 anos ou seja até **12.12.2010** ou quando o cliente entender a relevância da revisão.

**Marcos BITTENCOURT**  
**PSA - Peugeot Citroen**  
**DME/ITPA/QUAL/AQF/AQFB**  
**Gerente AQF - Brasil**  
[marcos.bittencourt@mpsa.com](mailto:marcos.bittencourt@mpsa.com)