

Política da Qualidade

Como um dos principais fabricantes de materiais de fricção para a indústria automotiva e de freios, a TMD Friction se esforça para se tornar conhecida em todo o mundo como **especialista em material de fricção**, contribuir ativamente para a mobilidade futura como **líderes em inovação** e agir de forma consciente sobre nossos recursos como uma **empresa sustentável**. Nosso objetivo é desafiar a nós mesmos para alcançar os mais altos padrões de qualidade e construir processos robustos enquanto nos esforçamos para superar as expectativas de nossos clientes.

Para atingir nossos objetivos e garantir a satisfação dos clientes, a TMD Friction se compromete com os seguintes aspectos principais:

Sistema de Gestão

O nosso Sistema de Gestão da Qualidade certificado garante o cumprimento de normas internacionais, como a ISO 9001 e a IATF 16949, e fornece a base para alcançar os objetivos acima descritos. Ele também fornece a estrutura para todos os nossos processos, melhoria contínua e pensamento baseado em risco.

Requisitos das Partes Interessadas

Compreender e integrar os requisitos legais, estatutários, regulamentares e do cliente em nossos processos garante a satisfação dos clientes internos e externos. Entendemos que as necessidades de nossas partes interessadas estão em constante mudança e pretendemos evoluir e fornecer soluções para atender a essas necessidades.

Nossos Produtos e Serviços

Nós nos esforçamos para fornecer um excelente serviço e produtos de qualidade. A conformidade da produção e a segurança do produto são nossas principais prioridades.

Kaizen (Melhoria Contínua)

Assumimos o compromisso de Kaizen (melhoria contínua) em todas as áreas. Para melhorar nosso desempenho de qualidade de forma sustentável, definimos e nos esforçamos para atingir metas ambiciosas todos os anos e motivar nossos funcionários a viver esse princípio.

Nossa Mentalidade

Todos dentro da empresa são responsáveis pela qualidade de seu trabalho e pelo cumprimento dos padrões de qualidade e dos requisitos legais, estatutários, regulamentares e do cliente. Alinhados com nossos valores, apoiamos uma cultura em que capacitamos, lembramos e desafiamos uns aos outros a viver de acordo com essa responsabilidade. Continuaremos a promover e administrar nossa atual infraestrutura de comunicação e treinamento (por exemplo, TMD Academy) para criar uma cultura de aprendizado.

Nossa Responsabilidade

Funcionários qualificados e comprometidos com funções e responsabilidades claras, trabalhando em equipe, são os fatores-chave para alcançar nossos objetivos. Entendemos o valor de ter parcerias de longo prazo com nossos funcionários e parceiros de negócios.

Princípios da Qualidade

Nossos Princípios de Qualidade descrevem os aspectos centrais de nossa mentalidade de Qualidade. Nós nos esforçamos para espalhar essa mentalidade por toda a organização e usá-la como diretriz para nossas atividades diárias

1. Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) – A base para tudo o que fazemos

- “Entradas – processos – Saídas” são a base para todas nossas atividades
- Nós garantimos que os processos estão descritos, comunicados e padronizados através de procedimentos ou instruções de trabalho
- Nós estabelecemos metas SMART (Específicos, mensuráveis, realizáveis, relevantes e com prazos definidos) para os indicadores, medindo a eficiência e eficácia dos processos e comunicando para todas as partes interessadas relevantes
- Nós monitoramos os resultados dos processos numa frequência regular e se as metas não são atingidas, reagimos imediatamente com ações específicas que acompanhamos de perto

2. Satisfação de clientes Internos e Externos – o objetivo principal

- Nós entregamos apenas produtos sem falhas e serviços confiáveis para nossos clientes
- Nós tratamos cada cliente com respeito e honestidade e estamos sempre abertos ao diálogo, pois a confiança do nosso cliente é a chave
- Nós trabalhamos em linha com os requisitos específicos do cliente
- Nós entendemos o processo e sabemos que nossos colegas são nossos clientes em primeira mão
- Nós consideramos a satisfação do cliente o principal direcionador para qualquer processo que estabelecemos e desenvolvemos.
- Nós monitoramos e desenvolvemos nossos fornecedores para garantir alta qualidade em nossos produtos

3. Sistemática de solução de problema – nosso conjunto básico de ferramentas

- Aceitamos que falhas podem ocorrer, mas temos como objetivo não repetir os mesmos erros, tendo as lições aprendidas como parte da nossa mentalidade
- Temos o poder para apontar abertamente a qualquer momento os problemas de qualidade
- Temos o poder de parar imediatamente o processo ou atividade que está causando problemas de qualidade
- Nós sabemos que até o menor processo de correção pode trazer uma grande diferença, portanto nós não hesitamos em tomar ações
- Nós encorajamos a comunicação aberta de boas práticas e lições aprendidas através da organização

4. KAIZEN (Melhoria Contínua) – nossa atitude na luta pelo progresso

- Estamos sempre buscando melhores desempenhos e melhorando continuamente os processos, produtos e nós mesmos
- Nós apreciamos as contribuições e sugestões de melhoria da qualidade, não importando a fonte (auditorias externas ou internas, caminhadas no Gemba, comunicação direta com os colegas, etc)
- Nós olhamos para o passado apenas para uma definição clara de causa raiz, mas depois focamos nas melhorias futuras, ações corretivas e preventivas
- Nós não aceitamos que os processos são ideais/perfeitos, sempre há como melhorar!
- Nós aceitamos e acolhemos opiniões diferentes, desde que sejam construtivas e não busquem culpados

5. Expectativas alcançadas sempre – compartilhar conhecimento e expectativas claras é a nossa forma de garantir conquistas

- Nós fornecemos treinamentos e informações necessárias para garantir que todos os colaboradores possam desempenhar e entregar resultados de alta qualidade
- Buscamos continuamente aumentar nossa qualificação
- Nós compreendemos que não podemos esperar resultados sem uma clara definição de expectativas
- Nós nos esforçamos para monitorar o desempenho usando indicadores relevantes e mensuráveis
- Nós dizemos o que fazemos e fazemos o que dizemos, portanto entendemos o valor de nossos materiais de treinamentos, Instruções de trabalho e procedimentos

6. Alta Qualidade em tudo o que fazemos – Nossa contribuição para o sucesso da TMD

- Independentemente de qual trabalho desempenhamos ou qual posição ocupamos, todos representamos a QUALIDADE
- Nós produzimos produtos e serviços com a Qualidade certa (de acordo com as especificações), no tempo e custo corretos
- Nós compreendemos que os custos da não Qualidade afetam o sucesso da nossa empresa
- Buscamos Zero Falhas em tudo o que fazemos

Esta Política é obrigatória para todas as empresas, sites e áreas funcionais do Grupo TMD Friction e suas afiliadas.

TMD Friction do Brasil SA
Edilson Jaquette
Vice-Presidente