



# POLÍTICA DA QUALIDADE do Grupo Volkswagen

## Foco no cliente

Colocamos as expectativas dos nossos clientes externos e internos no ponto central da nossa atuação. O nosso sucesso é medido através da satisfação dos clientes com os nossos produtos e serviços, e da sua fidelidade em relação à empresa.

## Orientação para resultados

Para a VOLKSWAGEN, o desempenho da qualidade superior ao da concorrência é a chave para obter excelentes resultados de negócio a longo prazo, considerando os interesses dos clientes, colaboradores, fornecedores, concessionários e acionistas.

## Liderança e coerência de objetivos

As nossas atividades são estruturadas e sistematicamente alinhadas. Alcançamos a excelência através da busca constante da superioridade qualitativa do mercado, bem como através da conscientização e comprometimento da nossa Liderança e colaboradores.

## Gestão orientada por processos

Através do foco em processos e do seu acompanhamento, atingimos rapidamente os objetivos, com uso otimizado dos recursos. As decisões são tomadas com base em fatos e na orientação estratégica.

## Desenvolvimento e participação dos colaboradores

A qualidade e o êxito dos nossos produtos e serviços são responsabilidade de todos. Os nossos colaboradores são qualificados, possuem autonomia, e o seu envolvimento é estimulado através da participação ativa.

## Aprendizagem contínua, inovação e melhoria

Através da criatividade e aprendizagem, todos os colaboradores se aperfeiçoam continuamente. O nosso processo de melhoria contínua baseia-se na utilização de métodos, bem como na efetiva troca de conhecimentos, e é baseado nas melhores práticas.

## Estabelecimento de parcerias

O nosso comportamento é orientado para parcerias com fornecedores, concessionários e outras organizações. Isso propicia relações de negócios sustentáveis, que se destacam pelo benefício mútuo.

## Responsabilidade pública

Conquistamos a confiança da comunidade através da nossa competência na gestão das questões ambiental e social. A utilização responsável dos recursos durante todo o ciclo de vida dos nossos produtos aumenta a nossa credibilidade e estima perante a sociedade.

