

## Política da Qualidade

Assumindo a responsabilidade pelo reconhecimento como parceiro do Grupo Volkswagen, a **Volkswagen Group Services** desenvolve a sua atividade procurando ser competitiva e assim estar à altura dos desafios a enfrentar, pelo Grupo e os que são impostos pelo mercado de trabalho. Acreditamos que, ao apostar na excelência e especialização, estamos em linha com a filosofia Volkswagen e constituímos um elemento fundamental para a cadeia de valor do Cliente e para os Colaboradores contribuindo para a sua satisfação. Temos um compromisso na entrega excecional de serviços que vão de encontro e/ou excedam as expectativas dos nossos clientes. Reconhecemos que o nosso sucesso utiliza como fundação os nossos colaboradores, processos e satisfação dos nossos clientes.

### O Nosso Compromisso:

**Colaboradores** - Valorizamos os nossos colaboradores como a força motora por detrás do nosso sucesso. Estamos dedicados em criar um ambiente de trabalho solidário e inclusivo que fomenta a colaboração, inovação e aprendizagem contínua.

Investimos no desenvolvimento profissional dos nossos colaboradores, providenciando o treino e ferramentas necessárias para o desempenho das suas funções.

Promovemos uma cultura de empoderamento, onde cada individuo é encorajado a contribuir com as suas capacidades e ideias a alcançar os nossos objetivos da qualidade.

Trabalhamos no sentido de manter a colaboração com a Comissão de Trabalhadores.

**Processos** - Acreditamos no poder de processos bem definidos e eficientes. Esforçamo-nos pela melhoria contínua dos nossos processos por forma a alavancar a qualidade, consistência e eficiência dos nossos serviços.

Seguimos as melhoras práticas da indústria e aderimos a normas e regulamentos relevantes de qualidade. Através de monitorização regular, medição e análise, identificamos áreas de melhoria e implementamos medidas corretivas para assegurar a eficácia dos nossos processos.

Encorajamos uma cultura de responsabilidade sobre os processos onde todos os colaboradores são motivados a manter os níveis de qualidade.

**Clientes** – Os nossos clientes estão no epicentro do que fazemos. Temos um compromisso em entender as suas necessidades, expectativas e desafios. O nosso objetivo é providenciar soluções personalizadas com valor e que excedam as suas expectativas.

Ativamente procuramos feedback dos nossos clientes para continua melhoria dos serviços que providenciamos enquanto melhoramos a sua experiência como clientes.

Dedicamo-nos a entregar o trabalho nos prazos enquanto procuramos assegurar uma alta satisfação do cliente.

**Melhoria contínua** – Estamos comprometidos com uma cultura de melhoria contínua. Regularmente revemos e avaliamos o nosso sistema de gestão da qualidade para identificar oportunidades de melhoria. Usamos inovação e tecnologia para eficiência e encorajamos todos os colaboradores a contribuírem para um ambiente com cultura de inovação, criatividade e solução de problemas.

**Compliance** – Dedicamo-nos a cumprir com todos os standards de qualidade relevante, todos os regulamentos e legislações requisitadas. Certificamo-nos que os nossos serviços vão de encontro aos casos comparativos de qualidades aplicados na indústria.

<b>Aprovação:</b>						<b>Referência:</b>	E.PE.d.PQ
<b>Documento idêntico ao original assinado, à data da sua impressão.</b>						<b>Emissão:</b>	18/05/2016
						<b>Revisão:</b>	16/09/2024
CEO VWGS Iberia	COO Barcelona & Madrid	COO Portugal	COO Navarra & Valencia	CFO VWGS Iberia	CHRO VWGS Iberia	<b>Versão:</b>	09

# VOLKSWAGEN

## GROUP SERVICES

Mantemos registos da documentação apropriada também como a rastreabilidade e responsabilidade de todos os assuntos envolvendo *Compliance* da empresa.

**Comunicação** – Promovemos uma comunicação eficaz a todos os níveis da organização. Encorajamos canais de comunicação transparentes que assegurem um entendimento partilhado da qualidade, objetivos, processos e requisitos dos clientes.

Valorizamos feedback e ativamente procuramos informação por parte dos nossos colaboradores, clientes e partes interessadas para melhoria continua do nosso sistema.

Neste sentido mantemos o Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001, assegurando a continuidade do crescimento sustentado. Estamos empenhados na Melhoria Contínua do nosso desempenho no âmbito da prestação de serviços de outsourcing e trabalho temporário.

Os nossos valores:

- I) **RESPONSABILIDADE**  
NÓS ASSUMIMOS RESPONSABILIDADE PELO AMBIENTE E PELA SOCIEDADE.
- II) **HONESTIDADE**  
NÓS SOMOS HONESTOS E FALAMOS QUANDO ALGO NÃO ESTÁ BEM.
- III) **CORAGEM**  
NÓS ABRIMOS NOVOS CAMINHOS.
- IV) **DIVERSIDADE**  
NÓS VIVEMOS EM DIVERSIDADE.
- V) **ORGULHO**  
NÓS TEMOS ORGULHO NO RESULTADO DO NOSSO TRABALHO.
- VI) **SOLIDARIEDADE**  
NÓS EM VEZ DE EU.
- VII) **CONFIANÇA**  
NÓS CUMPRIMOS COM A NOSSA PALAVRA.

Esta Política é revista periodicamente para garantir a sua relevância e alinhamento com os objetivos da nossa organização. Serve como linha mestra para todos os colaboradores, de quem é esperado que se mantenha os valores mais elevados na qualidade do seu trabalho. É comunicada e está à disposição dos nossos Colaboradores, das pessoas que trabalham com a Volkswagen Group Services e do público interessado.

***“Trabalhando juntos ficaremos mais fortes para conquistar novos negócios, enfrentar desafios e construir um caminho sustentável para o futuro.”***

<b>Aprovação:</b>  <b>Documento idêntico ao original assinado, à data da sua impressão.</b>	<b>Referência:</b>	E.PE.d.PQ				
	<b>Emissão:</b>	18/05/2016				
	<b>Revisão:</b>	16/09/2024				
	<b>Versão:</b>	09				
CEO VWGS Iberia	COO Barcelona & Madrid	COO Portugal	COO Navarra & Valencia	CFO VWGS Iberia	CHRO VWGS Iberia	