

# POLÍTICA QUALIDADE FABRICAÇÕES



A Qualidade é um eixo estratégico do Grupo. A ambição é melhorar a satisfação cliente e ser reconhecido como sendo um dos melhores construtores automóveis líder em termos de qualidade de produtos e de serviços, em cada região, em cada segmento de mercado.

O compromisso da ruptura Qualidade iniciado há já alguns anos nas fábricas inscreve-se sustentavelmente nas nossas démarches de performance.

A implementação desta política Qualidade apoia-se no **Plano de Satisfação Cliente** que inclui sete eixos dos quais, quatro fundamentais para o Manufacturing :

- ❑ **A conformidade** : baseada na aplicação rigorosa dos standards em todos as funções. A aplicação rigorosa da FOS (Ficha de Operação Standard) e a sua auditoria permanente, a execução correcta dos planos de vigilância estabelecidos nas FOPS (Folha de Operação Processos tipo «Vigilância») e a aplicação dos princípios e regras da Alliance Production Way devem garantir uma produção conforme às exigências especificadas, alavanca da Qualidade que devemos prestar aos nossos clientes.
- ❑ **A reactividade**: baseada na velocidade de protecção e de correcção. Nós, que fabricamos, temos o dever de proteger o cliente o mais rapidamente possível, o objectivo é fazê-lo em menos de três dias logo que o defeito surja na rede. Pertence a nós também, tratar e analisar o problema com os nossos parceiros para corrigir na fonte.
- ❑ **A qualidade percebida** : baseada num melhor conhecimento sobre o que os clientes esperam dos nossos produtos. Traduz-se pela adequação dos nossos processos e também pelo respeito dos gestos e na forma de trabalhar que impactam, nomeadamente a qualidade do acabamento.
- ❑ **A comunicação** : cada colaborador da Direcção das Fabricações e da Logística Grupo compromete-se a promover a nossa política e os nossos resultados Qualidade, e fazê-los reconhecer pelos nossos clientes.

Esta política Qualidade deve respeitar dois pré-requisitos: assegurar em qualquer circunstância a saúde e a segurança de todos os colaboradores e vigiar permanentemente para que a produção dos veículos e órgãos mecânicos seja irrepreensível, que satisfaçam os nossos clientes e contribuam para a melhoria do **Overall Opinion** – indicador primordial da atractividade e reputação das marcas, para o qual devemos contribuir através da gestão da nossa Qualidade.

Conto com cada um de vós para que a contribuição do Manufacturing no Plano Satisfação Cliente leve a empresa ao melhor nível de Qualidade entre os construtores de automóveis.

  
**José Vicente de Los Mozos**  
Membre du Comité Exécutif  
Directeur des Fabrications et  
de la Logistique Groupe