

***Impulsionados pela nossa diversidade,
Lideramos a maneira como o mundo se move***

*A satisfação de cada um de nossos clientes está no centro da nossa estratégia.
A nossa ambição é ser o TOP 1 mundial, na qualidade dos nossos produtos e dos nossos serviços, proporcionando uma mobilidade sustentável, segura e acessível.*

Para a STELLANTIS, ser TOP 1 significa:

- **Experiência do Cliente ao melhor nível** dos nossos concorrentes em todo o mundo.
- **Zero Defeitos** nos produtos e **Zero Reclamações** nas experiências com todas as nossas marcas.
- **Qualidade Sustentável** ao longo de todo o ciclo de vida do produto.
- **Resposta Exemplar** ao *feedback* do cliente.

Através da nossa Política de Qualidade, comprometemo-nos a implementar somente ações robustas para alcançar esta ambição:

- **Pensar e agir "Cliente em PRIMEIRO LUGAR":**
A nossa empresa é uma organização centrada no cliente, alimentada pela diversidade, liderança e experiência técnica de todos os nossos colaboradores, parceiros e fornecedores.
- **Implementar as nossas melhores práticas através de uma execução diária rigorosa:**
A Experiência Cliente utilizará o nosso Sistema de Gestão da Qualidade (QMS - Quality Management System) para pilotar a nossa atividade. Isso permite-nos definir e gerir a melhoria dos nossos fundamentais e standards de qualidade, garantindo a sua aplicação sistemática de forma a alcançar, de forma sustentável, a nossa ambição de qualidade.

Aplicamos a nossa Política de Qualidade em toda a cadeia de valor da empresa: desde a concepção dos nossos produtos e serviços até o suporte aos nossos clientes, sejam eles digitais ou físicos, em qualquer lugar do mundo.

Através de sua implementação, cada um de nós se compromete a:

- Satisfazer todos os nossos clientes,
- Desenvolver a nossa empresa de forma responsável,
- Garantir a sustentabilidade da nossa empresa a longo prazo.

Carlos TAVARES
Chief Executive Officer

Os Processos de Qualidade apoiam a nossa ambição de ser o TOP 1 na qualidade do produto, qualidade de serviço e custo de utilização, em todos os mercados em que estamos presentes.

O compromisso de todos é o "Cliente em PRIMEIRO LUGAR"

Somos uma empresa centrada no cliente, focada em proporcionar a melhor experiência para o cliente através do nosso comportamento, decisões e ações, em todos os níveis da empresa.

Isso implica um compromisso rigoroso e contínuo, que está no centro de todas as nossas ações, e que é medido diariamente.

Este compromisso é construído através de uma vigilância contante, da antecipação e mitigação dos riscos:

- Monitoramos a Satisfação do Cliente em relação aos produtos e serviços, e respondemos rapidamente.
- Definimos os objetivos de qualidade na fase de planificação dos novos produtos e serviços.
- Somos pró-ativos no nosso negócio para aprimorar as experiências dos nossos clientes.
- Aplicamos sistematicamente os standards, melhorados a partir do retorno de experiências.
- Selecionamos os melhores fornecedores compatíveis com a nossa ambição de ser "TOP 1".
- Desenhamos produtos e processos robustos para evitar defeitos para o cliente.
- Em cada etapa, verificamos a conformidade das entregas e dos resultados esperados.
- Exercemos, com diligência e de forma constante, a nossa responsabilidade de vigiar e alertar.
- Reagimos imediatamente aos defeitos identificados, sejam internos ou externos envolvendo o cliente.
- Melhoramos continuamente o nível de desempenho dos nossos processos através de auditorias e da implementação de ações corretivas e preventivas.
- Utilizamos as análises dos nossos resultados para evitar recorrências e melhorar o nosso desempenho.

Isto compromete os nossos fornecedores e parceiros na concretização da nossa ambição Qualidade:

- Sendo responsáveis pela qualidade dos seus resultados em cada fase de desenvolvimento.
- Incluindo-os diretamente na análise dos problemas e dos riscos em tempo real.
- Não hesitando em se envolverem e escalarem a informação, se necessário.

Rigor através de um Sistema de Gestão da Qualidade operacional e eficaz

O Nosso Sistema de Gestão da Qualidade é uma resposta sustentável para alcançar a nossa ambição de Qualidade.

O Sistema de Gestão da Qualidade do grupo STELLANTIS (QMS):

- Define as exigências de Qualidade para todos os processos da nossa cadeia de valor.
- Define os fundamentais de Qualidade cuja aplicação rigorosa permite alcançar os resultados.
- Integra a aplicação da Política Geral de Segurança do Produto.

O nosso QMS é gerido pela **Equipa Central e Regional**.

Ele exprime a gestão da Qualidade em 3 níveis:

- Grupo: Exigências Qualidade, Diretivas Grupo e Procedimentos transversais do Grupo.
- Equipe Central: Referenciais que descrevem os processos, os modos de funcionamento e os fundamentais de Qualidade necessários para cumprir as exigências de Qualidade.
- Região: Standards detalhados e modos operatórios locais que permitam aos operacionais realizarem as suas atividades em conformidade com os processos definidos.

Todos os colaboradores da STELLANTIS estão implicados na nossa ambição, desde as fases iniciais (estratégia e planificação/programação de produtos e serviços) até à venda e o pós-venda, de todos os nossos produtos, incluindo os serviços de mobilidade.

A avaliação da maturidade do nosso Sistema de Gestão da Qualidade em comparação com os resultados obtidos permite-nos estabelecer planos de ações relevantes para melhorar e realizar continuamente a nossa ambição, num espírito PDCA (Planificar, Fazer, Verificar, Agir).

Implementação da Política de Qualidade

O nosso compromisso coletivo é supervisionado por pessoas qualificadas, cujas competências técnicas e de liderança são do mais alto nível.

A Direção de *Customer Experience* - uma função independente da STELLANTIS - controla e avalia o cumprimento dos compromissos assumidos em relação à Qualidade.

Os Responsáveis de Qualidade das Direções e das Regiões pilotam a aplicação da Política de Qualidade e são responsáveis pela gestão do QMS. Eles envolvem todas as funções e todos os colaboradores da Stellantis, bem como todos os colaboradores das empresas externas com os quais trabalhamos (fornecedores, parceiros industriais, filiais, importadores, redes comerciais...). Eles trabalham em conjunto para garantir os resultados de Qualidade.

Cada Manager da empresa é responsável por garantir o cumprimento das normas, a conformidade dos resultados e o desempenho dos processos no seu âmbito de aplicação.

Exigimos as certificações relevantes das nossas fábricas, laboratórios, parceiros, JV, fornecedores e outros setores da empresa que são fundamentais para a Satisfação do Cliente, em conformidade com as exigências regulamentares dos países em que operamos, em linha com as melhores práticas da indústria automóvel.

Nas redes comerciais:

- Exigimos que a Política de Qualidade seja plenamente adotada e esperamos que os objetivos de satisfação do cliente sejam cumpridos.
- Asseguramos a aplicação da Política de Qualidade e a obtenção de resultados através de métodos preconizados.