



POLÍTICA DA QUALIDADE

POLÍTICA AMBIENTAL

**POLÍTICA DE SEGURANÇA, SAÚDE
E BEM ESTAR NO TRABALHO**

A satisfação do cliente está na base das operações do Grupo Volvo. A Qualidade é um pré-requisito para a satisfação do cliente. A Qualidade é um valor corporativo do Grupo Volvo. Devemos ser classificados como líderes em satisfação do cliente e Qualidade, entre os melhores fornecedores mundiais de produtos e serviços de transporte. Todas as Áreas e Unidades de Negócios deverão contribuir para esse objetivo, por meio da orientação para o cliente, comprometimento e participação de todos, abordagem por processos e melhoria contínua.

Orientação para o cliente

A Qualidade percebida por nossos clientes é a medida do nosso desempenho.

O sucesso no mercado depende da nossa capacidade para fornecer produtos e serviços que satisfaçam ou superem as expectativas. Para sermos bem-sucedidos, devemos ter um desempenho superior ao da concorrência. Para isso, temos que ouvir constantemente os clientes, compreender suas necessidades e, com base nelas, introduzir melhorias imediatas e sustentáveis em nossas operações.

Comprometimento e participação de todos

Cada funcionário deverá estar sempre orientado para o cliente e comprometido com a excelência em Qualidade. Essa é uma responsabilidade individual e uma filosofia presente na cultura e valores do Grupo Volvo.

Espera-se que cada um contribua ativamente para a excelência em Qualidade. Todos precisam ter uma atitude aberta para a mudança, visão holística das operações, basear as ações em fatos e ter visão de longo prazo. Nossos fornecedores, concessionárias e parceiros de negócios também são estimulados a adotar esses princípios.

Abordagem por processos e melhoria contínua

A excelência em Qualidade será obtida pela identificação, documentação, visualização e melhoria contínua dos nossos processos. As necessidades do cliente serão transformadas em ações e os resultados serão monitorados por objetivos quantificáveis. Dessa forma, todos podem compreender como contribuir para a satisfação do cliente e melhoria da Qualidade. A realidade será monitorada com dados quantificáveis, identificados na fonte. Os processos serão continuamente revistos e serão implementadas ações para assegurar sua relevância e eficácia. Também serão feitas

comparações e avaliações regulares das melhores práticas da indústria. Será sempre utilizada uma abordagem preventiva e pró-ativa.

Junho, 2008

Preservação do Meio Ambiente é um valor corporativo do Grupo Volvo. O Grupo deve figurar como líder em preservação ambiental entre os principais fornecedores mundiais de produtos e serviços para transporte. Nossos programas ambientais deverão ser caracterizados por uma visão holística, melhoria contínua, desenvolvimento tecnológico e eficiência de recursos. Por esses meios, o Grupo Volvo deverá obter vantagens competitivas e contribuir para o desenvolvimento sustentado.

Visão holística

Em nosso empenho para reduzir o impacto ambiental de nossos produtos, operações e serviços deveremos:

- ▶ levar em consideração o ciclo de vida completo;
- ▶ assumir uma posição de liderança em preservação ambiental, onde quer que operemos no mundo, tendo a legislação e os regulamentos aplicáveis como um padrão mínimo a ser atingido;
- ▶ fazer da prevenção contra a poluição um pré-requisito para todas as operações;

- ▶ estimular fornecedores, concessionários e outros parceiros de negócios dentro de nossa esfera de influência a adotarem os princípios contidos nesta política.

Melhoria contínua

Nossas atividades ambientais deverão ser integradas a todas as nossas operações e continuamente melhoradas por meio de:

- ▶ formulação, comunicação e monitoração de metas claramente definidas;
- ▶ envolvimento de nossos funcionários.

Desenvolvimento tecnológico

Nós nos esforçaremos para superar as exigências e expectativas de nossos clientes e da sociedade através de:

- ▶ pesquisas contínuas, orientadas para o futuro e para o desenvolvimento;
- ▶ desenvolvimento de soluções de transporte com baixo impacto ambiental;
- ▶ promoção do desenvolvimento de requisitos legais harmonizados;
- ▶ redução contínua do consumo de combustível, emissões de escapamento, ruído e impacto de nossos produtos sobre mudanças climáticas;

- ▶ redução do uso de materiais prejudiciais ao meio ambiente.

Eficiência de recursos

Levando em consideração o ciclo de vida completo, nossos produtos e operações industriais deverão ser de modo tal que:

- ▶ o consumo de energia e matérias-primas seja minimizado;
- ▶ a produção de lixo e produtos residuais seja minimizada e o gerenciamento do resíduo seja facilitado.

Os programas ambientais e seus resultados deverão ser comunicados de modo aberto e objetivo.

As Áreas e Unidades de negócio são responsáveis pela implementação de programas de ação baseados nesta Política.

Julho, 2006

No trabalho, tão importante quanto a segurança – valor fundamental da marca Volvo – ter um ambiente saudável também é essencial para o sucesso do nosso negócio. O Grupo Volvo promoverá ativamente a segurança, a saúde e o bem-estar de seus funcionários, nos aspectos físico, psicológico e social. Compromisso e Participação de Todos.

As lideranças e os funcionários deverão trabalhar em colaboração e sistematicamente para criar um ambiente de trabalho seguro e saudável.

- ▶ É responsabilidade de cada funcionário compreender e agir em conformidade com esta política, informando prontamente a liderança imediata sobre qualquer problema ou possibilidade de melhoria em segurança.
- ▶ É responsabilidade de cada liderança garantir o cumprimento desta política.

Prevenção e Promoção de Segurança

A Volvo deverá estar na vanguarda em segurança, saúde e bem-estar no trabalho. Os acidentes, incidentes, lesões, doenças ocupacionais e as atitudes e condições inseguras podem ser prevenidos. Além disso, ambiente e condições de trabalho adequados também podem promover a saúde e o bem-estar dos funcionários. Para isso, a companhia irá:

- ▶ cumprir de forma pró-ativa e responsável todas as leis, regras, contratos e regulamentos de segurança.

- ▶ estabelecer diretrizes de segurança, saúde e bem-estar, bem como procedimentos de trabalho que poderão ir além das exigências estabelecidas em lei;
- ▶ informar e educar os funcionários, fornecedores e visitantes sobre potenciais riscos de segurança e sobre o dever de respeitar as normas da empresa;
- ▶ envolver de forma aberta e pró-ativa os empregados na concepção e melhoria contínua das diretrizes, procedimentos de trabalho e sistemas de suporte que promovam o bem-estar físico e mental;

- ▶ ajudar os funcionários a tomar, no dia a dia, decisões saudáveis relativas ao estilo de vida;
- ▶ manter-se atualizada em relação às mais recentes descobertas e às melhores práticas. A companhia incluirá ainda esse conhecimento em todas as iniciativas de aprimoramento em saúde, segurança e bem-estar de seus funcionários.

Excelência na Implementação e na Execução

O aprimoramento contínuo é fundamental para a criação e a manutenção de um ambiente de trabalho seguro e saudável. Devemos sempre:

- ▶ conceber e utilizar as nossas instalações para que levem em consideração a segurança, a saúde e o bem-estar dos nossos funcionários;

- ▶ estabelecer objetivos para redução de lesões e doenças e mensurar a eficácia desse processo;
- ▶ encorajar os funcionários a identificar condições e atitudes efetivamente ou potencialmente inseguras ou não saudáveis e a apresentar sugestões de melhoria;
- ▶ garantir que todos respeitem os procedimentos estabelecidos para proteção dos nossos funcionários, fornecedores e visitantes.

Setembro, 2010

VOLVO

www.volvo.com.br