NOSSOS VALORES PRINCIPAIS

1. Integridade e ética

- Agimos de boa fé, com honestidade e justiça.
- Fazemos aquilo que dissemos que faremos.
- Prestamos nossos serviços com base em contratos estabelecidos claramente e ações bem definidas.
- Seguimos as políticas e procedimentos da empresa.
- Respeitamos a confidencialidade das informações comerciais e pessoais.
- Respeitamos e aplicamos a ética local e internacional e as normas profissionais.
- Oferecemos informações, instruções e treinamento, sempre que necessário, para garantir a segurança e a saúde.
- Cumprimos nossas responsabilidades e deveres em matéria de segurança e saúde no trabalho.

2. Imparcialidade e independência

- O resultado de nosso trabalho é profissional e imparcial.
- Elaboramos relatórios com registros exatos de constatações, de acordo com nossas melhores práticas.

3. Respeito para todos os indivíduos

- Reconhecemos e valorizamos as contribuições individuais e damos retorno constante e objetivo sobre o desempenho individual.
- Respeitamos as diferenças, preocupamo-nos com os outros e não fazemos discriminação de nacionalidade, origem étnica, idade, sexo ou crenças religiosas ou políticas.

4. Responsabilidade social e ambiental

- Respeitamos a comunidade, as pessoas e o meio ambiente no qual vivemos e trabalhamos e sempre consideramos o impacto das nossas ações sobre a comunidade, as pessoas e o meio ambiente.

5. Erradicar o suborno e a corrupção

- A FSA Quality está totalmente comprometida com a luta contra todas as formas de suborno e corrupção, em todos os ramos nos quais atuamos.
- Nenhum colaborador da FSA Quality poderá prometer, oferecer ou pagar, quer direta ou indiretamente, qualquer suborno a qualquer pessoa, visando obter pedidos ou obter qualquer outro benefício para a FSA Quality.

Avenida Padre Alarico Zacharias, 65 , Sala 401 – Jardim Belvedere - Araras - São Paulo CEP: 13.601-200
CNPJ: 26.417.016/0001-98
www.fsaengenharia.com.br / contato@fsaengenharia.com.br

- Nenhum colaborador da FSA Quality poderá, no exercício de suas atribuições, solicitar ou aceitar, quer direta ou indiretamente, qualquer suborno oferecido por qualquer pessoa.

Histórico			
REV	DATA	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO DO DOCUMENTO	APROVAÇÃO
00	12/10/2016	Primeira Edição	Rogério de Santana
01	07/02/2022	Segunda Edição	Elisângela Renata Castelani Santana
02	20/03/2023	Terceira Edição	Elisângela Renata Castelani Santana

Avenida Padre Alarico Zacharias, 65 , Sala 401 – Jardim Belvedere - Araras - São Paulo CEP: 13.601-200
CNPJ: 26.417.016/0001-98
www.fsaengenharia.com.br / contato@fsaengenharia.com.br

1. Objetivo deste Documento
Este procedimento estabelece a sistemática para o tratamento de reclamações e apelações provenientes de clientes e/ou partes interessadas.

2. Referência
ABNT - NBR ISO 17020:2012

3. Responsabilidade
Alta direção é responsável pela designação, assegurando o cumprimento da sistemática descrito neste procedimento por meio das seguintes tratativas:

Analisar o processo de reclamação certificando se tem coerência ou é relativo com a inspeção.
- Constituir se necessário uma comissão técnica para análise;
- Elaborar e encaminhar resposta ao reclamante / apelante;
- Informar ao apelante sobre o andamento do processo;
- Acompanhar os prazos estabelecidos;
- Controlar os registros gerados pelo processo de reclamação/apelação.

4. Definições sobre o processo

Reclamação – Reinvindicação de direito e/ou expressão de insatisfação com a atividade realizada.

Apelação – Solicitação do cliente visando uma reanálise e/ou reconsideração de uma decisão tomada com relação a uma situação especifica.

Reclamante – Pessoa física ou jurídica responsável pela abertura do processo.

Alta Direção – Pessoa física ou jurídica responsável pela acompanhamento e finalização do processo.

5. Procedimentos

5.1 – Planejamento Reclamações / Apelações:

1) Analisar as evidências e registros enviados pelo reclamante / apelante.
2) Realizar a abertura de um RARO (FO 024) para tratamento e ação.
3) Enviar ao reclamante as ações propostas com o prazo determinado.
4) Acompanhar e verificar a implantação da ação junto ao reclamante / apelante.
5) Acompanhar e verificar e registrar a eficácia da ação.
6) Finalizar e formalizar todo o processo.

Avenida Padre Alarico Zacharias, 65 – Sala 401 – Jardim Belvedere - Araras - São Paulo
CEP: 13.601-200
CNPJ: 26.417.016/0001-98
www.fsaengenharia.com.br / contato@fsaengenharia.com.br

5.2 – Canais de atendimento

As reclamações / apelações deverão ser consideradas, desde que sejam recebidas através do sistema FSA Quality, qual gera o número de protocolo e histórico de atendimento.

Quando recebida via fone, é imprescindível que seja formalizada via RARO (FO 024).

6 – Registros gerados:

- Histórico (Sistema)
- Relatório de Análise de Riscos e Oportunidades.

7 – Distribuição:

- Partes Interessadas (Clientes) – Website (www.fsaengenharia.com.br).

8 – Controle de Alteração de Documentos:

Histórico			
REV	DATA	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO DO DOCUMENTO	APROVAÇÃO
00	03/08/2020	Primeira Edição	Rogério de Santana
01	27/01/2022	Segunda Edição - Distribuição	Rogério de Santana
02	20/03/2022	Terceira Edição - Alteração de Rodapé	Rogério de Santana