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.

20/03/2023

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

DECLARAÇÃO DE IMPARCIALIDADE

FSA Quality – Engenharia e Inspeções

1. Objetivo

Este documento tem o objetivo de afirmar que o serviço de Inspeção de Fabricação definido em toda a extensão do escopo abaixo será realizado com imparcialidade e independência.

2. Escopo

Dados do Organismo de Inspeção:

Razão Social:	*FSA Quality – Engenharia & Inspeções LTDA*
CNPJ:	*CNPJ: 26.417.016/0001-98*
Certificado ISO 9001:	*Certificado Número: ALC-1133/21-OCS válido até 18 jan 2025*

Dados do Fornecedor do Bem:

Razão Social:	-
CNPJ:	-
Endereço:	-

Informações sobre a execução da Inspeção de Fabricação:

Contratos/Pedidos de Compra e/ou Período de execução do serviço:	-
Descrição dos bens:	*Válvulas Industrias com inspeção de fabricação tipo Q de acordo com o CRC do fabricante.*
Modalidades aplicáveis:	*Modalidades de inspeção aplicáveis, conforme definido na ABNT NBR 16278, IF AT N1 e N2.*
Atividades Previstas:	*Inspeção de fabricação de acordo com pit aprovado, visual, dimensional, reconhecimento de ligas, ensaios de estanqueidade, torques, pintura, embalagem e análise de documentos*

3. Descrição

A FSA Quality Engenharia e Inspeções não estará engajado em qualquer tipo de atividade que possa causar conflito com sua independência de julgamento e integridade com relação às suas atividades de inspeção.

A FSA Quality Engenharia e Inspeções não estará diretamente envolvido e não fará parte de uma entidade legal que esteja engajada no projeto, fabricação, fornecimento, instalação, compra, propriedade, uso ou manutenção dos bens inspecionados.

A FSA Quality Engenharia e Inspeções não possui nenhum compromisso contratual ou por outros meios que possam ter a habilidade de influenciar o resultado de uma inspeção.

Questões decorrentes das atividades e do relacionamento entre o Organismo de Inspeção e o Fornecedor - por exemplo: pressões comerciais, financeiras, gestão pessoal, divisão de recursos, marketing, etc. - não comprometerão a imparcialidade e independência do serviço a ser executado.

A Alta Direção da FSA Quality Engenharia e Inspeções em conjunto com todos os colaboradores baseados no sistema de gestão, declaram à partir desse documento que todas as atividades de inspeção são realizadas com independência e imparcialidade, preservando à empresa de:

- Pressões comerciais;
- Pressões financeiras;
- Interesses pessoais;
- Quaisquer outras atividades que possam comprometer a imparcialidade;

A FSA Quality Engenharia e Inspeções identifica os riscos à sua imparcialidade de forma contínua e garante a capacidade de eliminação desses riscos com o comprometimento, compostura e ética visando sempre atender todos os requisitos aplicáveis.

Araras, 20 de Março de 2023.

Elisangela Renata
Robson de Santana
Direção

Histórico			
REV	DATA	DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO DO DOCUMENTO	APROVAÇÃO
00	04/03/2019	Primeira Edição	Elisangela Renata
01	15/07/2019	Segunda Ed - Inserido ABNT NBR ISO/IEC 17020 Tipo A	Elisangela Renata
02	03/06/2020	Terceira Edição – Incluído item 2 e 3.	Elisangela Renata
03	20/03/2023	Quarta Edição – Adequado Padrão de Rodapé	Elisangela Renata

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.

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.

Canal oficial, portal FSA Quality: www.portalfsaengenharia.com.br

Possui alguma reclamação ou apelação? Clique aqui!

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
03	05/06/2025	Quarta Edição – Canal Oficial - Site	Rogério de Santana