



POLÍTICA E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

As reclamações e apelações contra o AmSpec podem ser encaminhadas, pelo reclamante, por meio de carta, e-mail, formulário do sítio ou por meio de qualquer documento equivalente.

O AmSpec deve acusar o recebimento da reclamação, quando recebida formalmente.

O AmSpec recebe quaisquer reclamações e apelações pelos seguintes canais e acusa o recebimento da reclamação, quando recebida formalmente:

- Pelo telefone (21) 3883-4026
- Pelo endereço eletrônico Website: amspecgroup.com.

O AmSpec define e informa às partes interessadas um código, nº de documento ou nº de protocolo para o acompanhamento de todas as etapas (recebimento, tratamento e conclusão) de todas as reclamações recebidas.

As reclamações relativas à verificação contra o AmSpec, trata-se de reclamação contra o serviço de verificação prestado pelo organismo gerando não conformidade em seu sistema de gestão da qualidade.

As apelações relativas verificação contra o AmSpec, trata-se de uma apelação contra alguma decisão do AmSpec em relação ao serviço de verificação prestado.

Após o recebimento da reclamação ou apelação, o AmSpec confirma se a reclamação ou apelação diz respeito às suas atividades como organismo de verificação. Quando na esfera de decisão do AMSPEC, as decisões e ações tomadas com relação às reclamações e apelações devem ser comunicadas formalmente ao reclamante, pelo Gerente Geral da Qualidade, ou pessoa por ele designada, no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar da data do recebimento destas.

O Gerente Geral da Qualidade, ou pessoa por ele designada, acusa o recebimento da reclamação ou apelação e comunica formalmente todos os envolvidos. Todos os documentos recebidos e os gerados contendo as resoluções e/ou as ações corretivas adequadas ao tratamento das reclamações e apelações são tratados pelo GGQ como informação confidencial, sendo o seu acesso restrito somente às pessoas autorizadas signatários do FOR-307- Termo de Compromisso Confidencialidade Sigilo.

O Gerente Geral da Qualidade, ou pessoa por ele designada, é responsável por coordenar as medidas necessárias para esclarecer e solucionar as reclamações e apelações apresentadas. Sendo responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias (tanto quanto possível) para encaminhar a reclamação ou a apelação a uma decisão.

Para todas as reclamações recebidas pelo AmSpec, ficam estabelecidos inicialmente os seguintes critérios:

- Valorizar e dar efetivo tratamento às reclamações recebidas;
- Atender às leis vigentes;
- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as providencias devidas, em função das reclamações recebidas;
- Definir formalmente, uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada, às responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;



- Assegurar total liberdade da pessoa ou equipe para executar as ações relativas ao tratamento de reclamações;
- Comprometer-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos neste manual.

O Gerente Geral da Qualidade, ou pessoa por ele designada, apresentará ao Diretor Executivo a reclamação, ou apelação, para julgamento e decisão quanto à solução do problema, de forma a salvaguardar a imparcialidade deste tratamento.

O AmSpec garante que não envolve pessoal com potencial conflito de interesse durante o processo de tratamento da reclamação ou da apelação. Para assegurar que não há conflito de interesse, o pessoal utilizado pelo AmSpec (incluindo aqueles que tenham atuado em função gerencial) envolvido na revisão, aprovação ou resolução de uma reclamação e/ou apelação, não pode ter tido qualquer vínculo com o reclamante ou apelante por um período mínimo de 01 (ano) ano após o fim deste.

A decisão para solucionar a reclamação ou a apelação é realizada, revisada pela Gerente Geral da Qualidade e aprovada pelo Diretor Executivo do AmSpec.

O AmSpec, a partir da consolidação do tratamento e medidas aplicáveis, diretamente ou por meio de outra instância cabível (interna ou externa) toma as ações subsequentes apropriadas à natureza das reclamações e apelações. Nas reclamações e apelações o interessado pode recorrer a qualquer foro.

As não conformidades registradas por equipe verificadora do AmSpec e contestadas pelo cliente serão tratadas como reclamação sendo sua análise de responsabilidade da Gerência Geral da Qualidade. O AmSpec dá, sempre que possível, conhecimento formal do resultado do tratamento da reclamação ao reclamante. E, no caso de apelação, o AmSpec dá conhecimento formal do resultado ao apelante. Para registrar o Tratamento das Reclamações e Apelações o AmSpec, como Organismo de Verificação, utiliza o formulário ECLAB 110 – Relatório de Não Conformidade e Oportunidade de Melhoria, para identificação, registro e acompanhamento das ações tomadas. As não conformidades, suas ações corretivas e sua eficácia serão discutidas na reunião de Análise Crítica do SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade). Quaisquer ações posteriores as reclamações e apelações são tomadas pelo Gerente Geral da Qualidade. No caso de reclamações que, por meio de evidências objetivas, comprovem a existência de não conformidade no sistema de gestão da OV, o AmSpec deve implementar ações corretivas de forma a sanar a não conformidade e deve também verificar se as ações tomadas foram adequadas ao tratamento da reclamação. A critério do AmSpec, a eficácia da(s) ação(ões) tomada(s) para o tratamento da não conformidade poderá ser verificada na próxima auditoria de manutenção da empresa. O AmSpec deve manter em arquivo próprio, por no mínimo 5 (cinco) anos, toda a documentação recebida e gerada no tratamento de reclamações e apelações.