



À
Receita Federal do Brasil
RFB - AIRJ
Aeroporto Int'l do Rio de Janeiro

Assunto: Programa De Conformidade

Visando o seguimento de transporte de remessas internacionais porta a porta, direcionando suas expectativas de mercado para o comercio eletrônico internacional, com dedicação, comprometimento com os clientes e com os órgãos de controle, a Amirom Express não poupará esforços para garantir que a qualidade dos serviços prestados atinja cada vez mais os mais altos níveis de exigência. Cooperando com o desenvolvimento da economia nacional que enfrenta uma fase difícil, gerando novos empregos e aumentando a arrecadação seja ela no âmbito Federal, Estadual ou Municipal. Nosso comprometimento com a qualidade começa na contratação criteriosa dos funcionários até a etapa final de entrega das remessas aos seus destinatários. Vejamos a partir de agora o nosso ciclo de conformidade:

Com o intuito de reduzir a rotatividade de funcionários, realizamos um processo rigoroso de seleção e contratação mão de obra. Assim podemos valorizar os funcionários que vestem a camisa da empresa, garantindo que os processos logísticos sejam seguidos de acordo com a nossa filosofia.

Todos os funcionários terão seus antecedentes criminais checados, exigências de crédito checadas para evitar condutas irregulares dentro da empresa. Evidente que alguns desvios podem ocorrer, mas trabalhamos diariamente para evita-los.

Após a contratação, os funcionários passarão por um processo de treinamento onde transmitimos a necessidade de cumprimento dos protocolos da empresa. Seja ela no atendimento ao cliente, na entrega, na coleta ou nos processos de exigências dos órgãos de controle das encomendas paradas.

Possuímos um software capaz de identificar arquivos com falhas nas informações enviadas pelos nossos agentes no exterior das remessas a serem importadas como falta de um CPF ou CNPJ de alguma encomenda, CEP incompleto, detalhamento da mercadoria, antes mesmo de enviar as informações para o sistema da RF. (Manifesto eletrônico)



Isso irá minimizar o tempo de liberação ou retenção, mas não garante que falhas aconteçam. Alguma remessa poderá passar por todo esse processo e mesmo assim ficar parada por algum outro motivo. Nesse caso, nossa equipe de importação entrará em contato com o nosso agente no exterior solicitando o que foi exigido pela RF. Todas as informações serão incluídas no setor “Rastreamento” localizado no nosso sítio eletrônico e em alguns casos, enviaremos e-mails para os clientes a fim de agilizar a captura das informações necessárias ou documentos exigidos.

*Comprometido com o nosso programa de avaliação de conformidade e para que não haja interferência interna na captação de dados que avaliam nossos processos, fizemos uma parceria com a empresa **UPSILAN Consultoria e Desenvolvimento de Sistemas Ltda – ME**.*

*A **UPSILAN** fará consultoria periodicamente, a fim de fornecer dados importantíssimos para a melhoria da nossa eficiência. Capaz de avaliar todos os nossos processos internos, conduta dos funcionários, tempo de resposta nos atendimentos por e-mail, SAC, Ouvidoria ou por telefone e na identificação das falhas.*

Os resultados dessa consultoria serão enviados para o responsável da Amirom Express que por sua vez, também avaliará as respostas da Ouvidoria e da avaliação feita pelos clientes em nosso site.

- *Ouvidoria e avaliação do atendimento:*

<https://www.amiromexpress.com/ouvidoria.html>

De posse dessas informações, o presidente da empresa irá realizar reuniões com os chefes dos setores que tiveram desempenho desfavorável ou que precisem de mudanças. Esses responsáveis setorializados farão treinamentos e workshops com suas equipes mostrando a importância do comprometimento com as normas e condutas da empresa. Corrigindo os processos errôneos e parabenizando o funcionário que obteve destaque positivo.

Deixaremos evidente em nossos treinamentos que o desvio de conduta ou das normas estabelecidas acarretará no desligamento do funcionário.

Esses treinamentos serão primordiais para garantir o programa estratégico nos processos, reduzindo ou até mesmo eliminando as falhas obtidas nos relatórios de avaliação.



Após o período estabelecido pela presidência, novas avaliações serão realizadas e novos relatórios serão emitidos.

Incansavelmente todos os resultados serão reavaliados. Novas reuniões serão agendadas, conseqüentemente novos treinamentos e workshops serão ministrados para que assim possamos garantir o nosso ciclo de conformidade.