



RINA

Como apresentar reclamações e observações

A Divisão de Certificação sempre considera as reclamações como uma oportunidade de incentivo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Este documento descreve as formas que podem ser utilizadas por terceiros ou partes interessadas para apresentar ao RINA uma **reclamação** sobre as atividades prestadas por sua Divisão de Certificação ou uma **observação** relacionada a uma Organização que tenha sido certificada pela Divisão de Certificação do RINA.

Reclamações ou observações podem ser transmitidas à Divisão de Certificação do RINA através de comunicação escrita ou verbal apresentada ao escritório mais próximo ¹ da Divisão de Certificação do RINA.

A reclamação ou observação deve incluir todos os dados que permitam rastrear e identificar a(s) atividade(s) do RINA para a(s) qual(is) se pretende apresentar a reclamação, os dados da Organização certificada e do produto/serviço certificado que seja relacionado à observação que se pretende apresentar e dos dados daquele(a) que apresenta a reclamação ou observação, de forma a permitir contata-lo(a) e mantê-lo(a) informado(a) sobre as ações tomadas com relação a sua reclamação e/ou observação.

Em geral enviaremos, em até 15 dias do recebimento da reclamação ou da observação, uma comunicação na qual o(a)informaremos as ações tomadas em relação à organização objeto da comunicação.

O RINA efetuará uma investigação do objeto da reclamação ou observação quando se seu recebimento.

Ao final da investigação RINA enviará uma comunicação para informar o resultado da mesma e das ações tomadas pelo RINA.

Rev. 01 de 14-12-2007

¹ Para localizar o endereço do escritório mais próximo consultar a página "onde estamos" ou "find us" em nosso sítio na web (www.certification.rina.org)