

Como apresentar:

Elogios, reclamações, informações sobre organizações inspecionadas ou apelações

A RINA Services valoriza tanto o feedback positivo quanto o negativo fornecido por seus clientes e/ou partes interessadas. Comentários de clientes e outros contatos feitos no curso dos negócios são valiosos como medidas de desempenho da empresa, especialmente no que diz respeito à compreensão e resposta aos requisitos do cliente e serviços realizados.

Este documento descreve como terceiros e partes interessadas podem registrar um elogio ou reclamação ao RINA Services sobre suas atividades, enviar informações sobre uma organização que foi inspecionada pelo RINA Services ou apelar contra uma decisão do RINA.

Elogios, reclamações, informações ou apelações relacionadas às atividades do RINA Services ou informações sobre organizações inspecionadas pelo RINA devem ser enviadas por e-mail para:

suporte.compliance@rinabrasil.com.br

Além disso, as apelações também devem ser enviadas ao escritório RINA Services, por carta registrada com comprovante de recebimento¹.

Elogios e reclamações devem incluir todos os dados que permitam ao RINA Services identificar adequadamente a atividade para a qual a reclamação está sendo registrada, em conjunto com os contatos do reclamante.

Informações devem detalhar todos os dados relevantes sobre a organização inspecionada e o produto/serviço inspecionado envolvido, em conjunto com os dados do reclamante.

A comunicação confirmando o recebimento do elogio, reclamação ou da informação reportada será fornecida pelo RINA Services. A reclamação ou informação será analisada e o assunto investigado para identificar e resolver as causas da maneira mais eficaz possível, em tempo hábil, com prazos que dependerão da ação planejada. No final da investigação, o resultado da análise e as medidas tomadas serão comunicadas ao reclamante pelo RINA Services.

Observe que, para gerenciar efetivamente a apresentação de elogios, reclamações, informações ou apelações, os canais oficiais que devem ser usados são:

- E-mail para suporte.compliance@rinabrasil.com.br para submissão de quaisquer elogios, reclamações ou informações;
- E-mail para suporte.compliance@rinabrasil.com.br e carta registrada com retorno de recebimento para o escritório RINA Services pertinente, para submissão de qualquer apelação.

¹ Para detalhes de contatos, por favor, refira-se ao website RINA <http://www.rinabrasil.com.br/contatos>