

## Como apresentar:

### reclamações, informações sobre organizações certificadas ou apelações

O RINA Services sempre considera as reclamações como um incentivo para melhorar a qualidade do serviço prestado.

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

Reclamações, informações ou apelações relacionadas às atividades do RINA Services ou informações sobre organizações certificadas pelo RINA Services devem ser enviadas por email para:

[crt.accreditation@rina.org](mailto:crt.accreditation@rina.org)

Além disso, as apelações também devem ser enviadas ao escritório RINA Services, por carta registrada com comprovante de recebimento<sup>1</sup>.

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 certificada e o produto/serviço certificado envolvido, em conjunto com os dados do reclamante.

A comunicação confirmando o recebimento da 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 reclamações, informações ou apelações, os canais oficiais que devem ser usados são:**

- E-mail para [crt.accreditation@rina.org](mailto:crt.accreditation@rina.org) para submissão de quaisquer **reclamações ou informações**;
- E-mail para [crt.accreditation@rina.org](mailto:crt.accreditation@rina.org) e carta registrada com retorno de recebimento para o escritório RINA Services pertinente, para submissão de qualquer **apelação**.

<sup>1</sup> Para detalhes de contatos, por favor, refira-se ao website RINA <https://www.rina.org/it/contacts> ou <http://www.rinabrasil.com.br/contatos>