

15 – MANIFESTAÇÃO DE CLIENTES E OUTRAS PARTES

Pode ser considerada uma manifestação de clientes e outras partes: apelação, denúncia, dúvida, elogio, reclamação e solicitação.

Ao receber uma manifestação, a TÜV Rheinland confirma se a mesma está relacionada com as atividades de certificação pelas quais é responsável (esta confirmação pode ser através da consulta ao banco de dados que descreve as atividades de certificação de cada cliente certificado) e caso esteja, deverá ser tratada, sendo sujeito aos requisitos de confidencialidade em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação.

Conforme procedimento interno (MS-0036632 - SGI-GERAL-Manifestação de Clientes e outras partes), a TÜV Rheinland tem o compromisso de registrar toda manifestação recebida, esse recebimento pode ser através do e-mail qualidade@br.tuv.com, telefone, site www.tuv.com/br ou pessoalmente através do formulário MS-0036632 (Manifestação de Clientes e Outras Partes) preenchido.

Quando a manifestação for elogio, ela será registrada, fechada, divulgada internamente e a documentação gerada, arquivada.

Para os outros casos, a manifestação será registrada e o manifestante receberá um e-mail informando o número do registro e o prazo previsto para a tratativa (quando aplicável).

A qualquer momento o manifestante poderá solicitar informações sobre o andamento da manifestação.

Quando as ações da tratativa estiverem finalizadas, o responsável pela mesma deverá comunicar formalmente o manifestante sobre o resultado da manifestação.

Depois da comunicação ao cliente, a manifestação será fechada e a documentação gerada, arquivada.

NOTA 1 - A TÜV Rheinland determina juntamente com o manifestante, por e-mail ou carta, se o assunto da manifestação ou a tratativa dada deve se tornar público e, se assim for, em que extensão.