



Como submeter

Elogios, Reclamações, Informações sobre organizações certificadas ou apelações ao RINA Services

Este documento descreve como enviar elogios ou reclamações ao RINA Services sobre suas atividades, apresentar informações relativas a uma organização que tenha sido certificada pelo RINA Services ou apresentar uma apelação contra uma decisão emitida pelo RINA.

Elogios, reclamações, informações e apelações sobre as atividades do RINA Services, ou informações sobre organizações certificadas pelo RINA Services, devem ser enviados por e-mail para:

crt.accreditation@rina.org

Além disso, as apelações também devem ser enviadas ao escritório pertinente do RINA Services, por carta registrada com aviso de recebimento ao escritório do RINA que gerencia o contrato do cliente que está realizando a apelação.

Os elogios e reclamações devem incluir todos os dados necessários para permitir que o RINA Services identifique adequadamente a atividade envolvida, em conjunto com os contatos do emissor do elogio ou reclamação.

As informações sobre clientes certificados pelo RINA Services devem detalhar todos os dados relativos à organização certificada e ao produto/serviço certificado envolvido, em conjunto com os contatos relevantes do comunicante.

Uma confirmação do recebimento da comunicação (elogio, reclamação ou informação) será prestada pelo RINA Services ao comunicante.

A denúncia ou informação será analisada e o assunto investigado a fim de gerenciar e resolver adequadamente o problema da forma mais eficaz, em tempo hábil, dependendo da ação requerida.



Ao final da investigação, o resultado da análise e das ações tomadas será comunicado ao reclamante pelo RINA Services.

Observe que, para gerenciar efetivamente a apresentação de elogios, reclamações, informações ou apelações, serão utilizados os canais oficiais:

- E-mail para crt.accreditation@rina.org para envio de qualquer elogio, reclamação ou informação;
- E-mail para crt.accreditation@rina.org e carta registrada com recibo de devolução ao escritório pertinente do RINA Services, para apresentação de qualquer apelação.

Os dados pessoais coletados serão processados de acordo com o artigo 13 do GDPR, conforme referido na [POLÍTICA DE PRIVACIDADE](#), que deverá ser fornecida assinada, em conjunto com o elogio, reclamação ou informações, a fim de permitir a correta gestão do mesmo.

Para qualquer relatório sobre violações do Código de Ética, direitos humanos, leis e regulamentos, ou ao GDPR, consulte a plataforma dedicada no seguinte link:

[Whistleblowing - RINA.org](https://www.rina.org/whistleblowing)

Por favor, note que a plataforma de denúncias permite a possibilidade de enviar reclamações anônimas.

Por favor, encontre a seguir, os métodos adotados pelo RINA Services - Divisão de Certificação para a gestão de comunicações, sendo essas elogios, reclamações ou informações sobre clientes, ou apelações e disputas, conforme definido na versão atual da instrução interna do RINA Services aplicável (IS-CERTI-ACP-03), da qual este procedimento é um resumo para o público.

<h1>RINA</h1>	Procedimento para a Gestão de Elogios, Reclamações, Informações, Apelações e Disputas (RESUMO PÚBLICO)	IS-CERTI-ACP-03-P
		Rev. 00
		Página 3/12

TABELA DE CONTEÚDOS

1. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS	4
2. RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÕES	5
3. COMUNICAÇÃO AOS ORGANISMOS DE ACREDITAÇÃO/RECONHECIMENTO	5
4. PUBLICAÇÃO	5
5. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES / INFORMAÇÕES	5
5.1 RECEBIMENTO E REGISTRO DA RECLAMAÇÃO	5
5.2 ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO E PROPOSTA DE AÇÕES DE GESTÃO	6
5.3 APROVAÇÃO/REJEIÇÃO DAS PROPOSTAS DE GESTÃO DA RECLAMAÇÃO	6
5.4 IMPLEMENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO DAS AÇÕES DE GESTÃO DA COMUNICAÇÃO	7
5.5 ENCERRAMENTO DA COMUNICAÇÃO	7
6. CONTROLE DE APELAÇÕES	7
7. DISPUTAS	8
8. ANÁLISE E CONCLUSÃO	8

<h1>RINA</h1>	Procedimento para a Gestão de Elogios, Reclamações, Informações, Recursos e Apelações (RESUMO PÚBLICO)	IS-CERTI-ACP-03-P
		Rev. 00
		Página 4/12

1. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

Apelação: Comunicação por escrito declarando discordância sobre as decisões tomadas pela Certificação RINA relativas à não emissão, suspensão ou retirada da certificação. Para a atividade de MDL sob acreditação da UNFCCC, um recurso é definido como "Um pedido de uma organização cliente de MDL (MDL PP – participante do projeto) para uma revisão por um painel de recurso independente de várias decisões tomadas por uma DOE (Entidade Operacional Designada) em relação às funções de validação e/ou verificação/certificação".

CECPL: Unidade de Conformidade e Melhoria de Processos da Certificação RINA .

Comunicação: quaisquer elogios, reclamações sobre as atividades do RINA ou informações sobre os clientes da RINA.

Reclamação: Comunicação declarando insatisfação com os serviços prestados pela RINA.

Para a atividade de MDL sob credenciamento da UNFCCC, a reclamação é definida como "expressão formal de insatisfação, feita verbalmente, eletronicamente ou por escrito, no que diz respeito à atuação de um DOE ou de suas entidades terceirizadas em relação às suas funções de validação ou verificação/certificação de qualquer fonte, como clientes, participantes do projeto, público em geral ou seus representantes, órgãos governamentais, organização não governamental, etc."

Elogio: Comunicação afirmando um nível excepcional de satisfação sobre os serviços prestados pelo RINA.

CSI: Comitê RINA para salvaguardar a imparcialidade

Disputa: Situação de discordância que não pode ser tratada como reclamação ou apelação (por exemplo , controvérsia, discórdia). Para a atividade de MDL sob acreditação da UNFCCC, a disputa é definida como "discordância entre um DOE e seu cliente em relação à recomendação e/ou opinião/decisões do DOE tomadas em várias etapas no curso de suas atividades de validação e/ou verificação/certificação.

DOE: Entidade operacional designada. O DOE é um auditor independente acreditado pelo Conselho Executivo do MDL (CDM EB) para validar propostas de projetos ou verificar se projetos implementados alcançaram reduções planejadas de emissões de gases de efeito estufa.

Informações: Comunicação declarando insatisfação com o produto/serviço fornecido por organizações certificadas pelo RINA, incluindo anônimas.

RINA: Divisão de Certificação do RINA Services

Scheme Manager: Pessoal RINA responsável pela gestão de esquemas específicos de certificação.

<h1>RINA</h1>	Procedimento para a Gestão de Elogios, Reclamações, Informações, Recursos e Disputas (RESUMO PÚBLICO)	IS-CERTI-ACP-03-P
		Rev. 00
		Página 5/12

2. RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÕES

O canal oficial de recebimento para qualquer tipo de reclamação é o endereço crt.accreditation@rina.org.

O pessoal do RINA que receber contato de qualquer parte interessada em enviar uma comunicação irá dirigir-se ao comunicante para usar o canal oficial e enviar a comunicação via e-mail para crt.accreditation@rina.org, a fim de permitir que o processo de gestão de comunicações seja iniciado corretamente.

Outros canais de comunicação, como pessoas de interface com o cliente, e-mails de referência das unidades operacionais, reuniões comerciais ou de projetos, telefonemas, faxes, cartas, outros meios, não levariam ao reconhecimento oficial da comunicação. Qualquer comunicante que utilizar esses canais não reconhecidos será endereçado ao canal oficial de recebimento para a submissão da comunicação: crt.accreditation@rina.org.

3. COMUNICAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE ACREDITAÇÃO/RECONHECIMENTO

Se algum organismo de acreditação (ou qualquer outro tipo de organismo de reconhecimento externo) estiver envolvido em uma comunicação, realizando contato direto, ou de outras formas, para solicitar atualizações sobre o gerenciamento da comunicação, atualizações relevantes serão fornecidas a esta parte sobre o status da gestão da comunicação.

4. PUBLICAÇÃO

A unidade de assuntos jurídicos do RINA estará envolvida, em conjunto com o cliente RINA envolvido na comunicação e o comunicante, para determinar se qualquer informação sobre a comunicação será tornada pública, e a extensão das informações a serem eventualmente compartilhadas publicamente.

5. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES/ INFORMAÇÕES

5.1 RECEBIMENTO E REGISTRO DE RECLAMAÇÃO

Qualquer unidade operacional RINA que receba contato de qualquer parte interessada em enviar uma comunicação irá dirigir-se ao comunicante para usar o canal oficial e enviar a comunicação via e-mail para crt.accreditation@rina.org, a fim de permitir que o processo de gestão de comunicações seja iniciado corretamente.

A seção de Compliance RINA, ao receber a reclamação através do canal oficial (e-mail para crt.accreditation@rina.org) confirmará ao comunicante, no prazo de 10 dias úteis, o recebimento da comunicação e a registrará, atribuindo-a ao escritório pertinente do RINA para análise e gestão.

Todos os registros relevantes para qualquer comunicação recebida (incluindo os detalhes de contato dos comunicante, comunicações de entrada e saída, evidências de correções realizadas, etc.) são permanentemente arquivados em uma base de dados RINA dedicada

<h1>RINA</h1>	Procedimento para a Gestão de Elogios, Reclamações, Informações, Recursos e Disputas (RESUMO PÚBLICO)	IS-CERTI-ACP-03-P
		Rev. 00
		Página 6/12

Quando uma reclamação é registrada no banco de dados dedicado RINA, uma notificação é automaticamente enviada para:

- 1) Os responsáveis pelos escritórios do RINA(s) designados para a gestão e análise de comunicações;
- 2) Diretor da Unidade de Compliance RINA; e
- 3) O Scheme Manager do esquema de certificação de eventual interesse para a comunicação.

5.2 ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO E PROPOSTA DE AÇÕES DE GESTÃO

A comunicação é analisada pelos escritórios RINA relevantes e no prazo de 10 dias úteis a partir de seu registro, a ação para sua gestão é(são) submetidas à aprovação:

- a) ao Scheme Manager do esquema de certificação relevante, se o pedido se refere à insatisfação do requerente sobre o produto/serviço fornecido por uma organização certificada pelo RINA (INFORMAÇÕES);

Ou

- b) à Diretoria da Unidade de Compliance RINA, se a comunicação se refere à insatisfação do comunicante sobre os serviços prestados pelo RINA (RECLAMAÇÃO).

Se a comunicação for avaliada como não consistente, a ação proposta para sua gestão será a rejeição do pedido, acompanhada de justificativa adequada.

5.3 APROVAÇÃO/REJEIÇÃO DA PROPOSTA DE GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

O Scheme Manager (em caso de INFORMAÇÃO) ou o Diretor da Unidade de Compliance RINA (em caso de RECLAMAÇÃO), verifica e aprova ou rejeita, com eventual apoio da GLEGA, a(s) ação(ões) proposta(s), garantindo uma verificação independente, não estando diretamente envolvida nas atividades objeto da comunicação.

Se o Scheme Manager (em caso de INFORMAÇÃO) ou o Diretor da Unidade de Compliance^{RINA 1} (em caso de RECLAMAÇÃO) avaliarem que as ações propostas são inadequadas para a gestão da comunicação, e estas forem rejeitadas, as ações apropriadas serão reapresentadas para aprovação.

Além disso, a eventual necessidade de levantar uma não conformidade interna é considerada pelo Scheme Manager relevante (em caso de INFORMAÇÃO) ou pelo Diretor da Unidade de Compliance RINA (em caso de RECLAMAÇÃO), para tratar eventuais falhas sistêmicas que possam levar à recorrência da causa da insatisfação do comunicante. ²

¹ O Scheme Manager de MDL é responsável por gerenciar as reclamações relevantes às atividades de MDL, em vez do Diretor CECPL .

A UO que recebe a comunicação reunirá e verificará todas as informações necessárias para avaliar a procedência da comunicação, investigá-la e propor quais ações devem ser tomadas em resposta a ela. As ações a serem tomadas são aprovadas pelo Scheme Manager de MDL. O Scheme Manager de MDL garante que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de reclamações sejam diferentes daquelas que realizaram as atividades de validação ou verificação/certificação

²Este é sempre o caso para reclamações relevantes para validação e verificação de projetos de MDL

<h1>RINA</h1>	Procedimento para a Gestão de Elogios, Reclamações, Informações, Recursos e Disputas (RESUMO PÚBLICO)	IS-CERTI-ACP-03-P
		Rev. 00
		Página 7/12

Nesse caso, o pessoal pertinente da Unidade de Compliance RINA é notificado para que uma não conformidade interna seja levantada, o que seria gerenciado de acordo com o procedimento RINA relacionado.

5.4 IMPLEMENTAÇÃO E COMUNICAÇÃO DAS AÇÕES DE GESTÃO DE COMUNICAÇÕES

Após a aprovação das ações, elas serão implementadas de acordo com o cronograma requerido pelo pessoal do RINA definido, e o comunicante será notificado sobre a comunicação/atualizações relevantes sobre o status da gestão da comunicação.

No caso de comunicação referente à insatisfação do comunicante sobre o produto/serviço fornecido por uma organização certificada pelo RINA (INFORMAÇÃO), a organização certificada poderia ser contatada a fim de permitir a coleta das evidências relevantes úteis para a gestão da comunicação, eventualmente referentes a questões gerais ou específicas relativas ao objeto da comunicação.

Eventualmente, outras partes eventualmente envolvidas (ou seja, Órgão de Acreditação/Reconhecimento, organização certificada pelo RINA sujeito da comunicação, outras conforme considerado necessário) serão notificadas apropriadamente sobre a comunicação/atualização relevantes sobre o status da gestão da comunicação, conforme considerado adequado.

Uma vez que as ações previstas para a gestão da comunicação tenham sido implementadas, o comunicante será notificado sobre sua conclusão e a data de conclusão da comunicação será atualizada no banco de dados dedicado.

5.5 ENCERRAMENTO DA COMUNICAÇÃO

Na ausência da apresentação de evidências adicionais relevantes do comunicante, a comunicação será encerrada oficialmente pelo RINA após:

c) um mês, se a comunicação se referir à insatisfação do comunicante sobre o produto/serviço fornecido por uma organização certificada pelo RINA (INFORMAÇÕES);

Ou

d) dois meses, se a comunicação se refere à insatisfação do comunicante sobre os serviços prestados pelo RINA (RECLAMAÇÃO).

O pessoal da Unidade de Compliance RINA monitora periodicamente o status das comunicações e a eficácia de sua gestão, além disso, assim que o prazo para conclusão é definida no banco de dados dedicado RINA para a gestão da comunicação, um lembrete automático é enviado por email ao responsável pela gestão da comunicação a cada primeiro dia do mês para notificar eventuais comunicações a serem encerradas no mês subsequente, ou atrasadas.

6. CONTROLE DE APELAÇÕES

Apeleções contra decisões tomadas pelo RINA referentes à não emissão, suspensão ou retirada da certificação são recolhidos e interpostas pelo escritório pertinente do RINA em contato com o cliente, que fornecerá confirmação de recibo por escrito ao apelante.

<h1>RINA</h1>	Procedimento para a Gestão de Elogios, Reclamações, Informações, Recursos e Disputas (RESUMO PÚBLICO)	IS-CERTI-ACP-03-P
		Rev. 00
		Página 8/12

Toda a documentação relacionada à apelação será submetida ao Diretor da Unidade de Compliance do RINA, envolvendo o Scheme Manager relacionad, conforme aplicável e, se necessário, o apelante.

Para as atividades de MDL sob a acreditação da UNFCCC, as apelações contra as decisões tomadas pelo RINA relativas ao pedido feito por um cliente para uma revisão formal de uma decisão tomada pelo RINA em relação às suas atividades de validação e/ou verificação/certificação são gerenciados pelo Scheme Manager de MDL.

Além disso, a eventual necessidade de levantar uma não conformidade interna é considerada pelo Diretor da Unidade de Compliance RINA .

Nesse caso, o pessoal pertinente da Unidade de Compliance RINA é notificado para que uma não conformidade interna seja levantada, o que seria gerenciado de acordo com a instrução RINA pertinente.

Qualquer recurso que não pôde ser resolvido é submetido ao CSI, juntamente com um relatório elaborado pelo Diretor da Unidade de Compliance do RINA.

O CSI, após as investigações pertinentes, eventualmente envolvendo o apelante, fornece um parecer sobre o assunto no prazo de 60 dias, o que é notificado pelo pessoal da CECPL ao escritório(s) responsável(s) envolvido(s) e ao apelante.

Para as atividades de MDL sob a acreditação da UNFCCC, caso seja dado parecer negativo sobre a apelação, o apelante também é informado de que, se não estiver satisfeito, tem a opção de fazer uma reclamação ao Conselho.

A unidade CECPL mantém registros relevantes para recursos por pelo menos 3 anos, a menos que seja exigido de outra forma nos acordos de acreditação/reconhecimento/notificação ou regras.

7. DISPUTAS

As modalidades para a gestão de qualquer disputa que possa surgir das partes com relação à interpretação e execução de um contrato existente estão detalhadas no documento " Termos e condições gerais para a certificação de sistemas, produtos, pessoas e atividades de inspeção", disponível no site da RINA.

Para as atividades de MDL sob acreditação da UNFCCC, as disputas são gerenciadas de acordo com os procedimentos de gestão de comunicações descritos nos capítulos anteriores.

O procedimento para tratamento de disputas é disponibilizado aos clientes mediante solicitação caso ocorra uma disputa.

8. ANÁLISE E CONCLUSÃO

A análise de comunicações, apelações e elogios registrados é feita anualmente, em conjunto com os resultados da pesquisa de satisfação do cliente atual, como entrada no processo de planejamento e a análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade RINA.



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Nos termos do art 13 do Regulamento italiano (UE) 2016/679 (doravante denominado "GDPR") e em relação aos dados fornecidos pelo cliente ou obtidos pelo controlador durante as relações contratuais ou pré-contratuais, o cliente é, por meio deste, informado que seus dados serão processados através dos seguintes meios e para os seguintes fins:

1. CONTROLADOR DE DADOS

O RINA S.p.A, com sede em Gênova (Itália), via Córsega 12, código tributário e IVA n ° 03794120109, bem como a(s) empresa(s) do Grupo RINA, são controladores conjuntos, de acordo com o art.26 GDPR. O Controlador pode ser contratado pelos dados de contato mostrados no site www.rina.org ou pelo endereço de e-mail do Gestor de Proteção de Dados rina.dpo@rina.org.

2. FINALIDADE DO PROCESSAMENTO

O controlador processa os dados pessoais (doravante "**dados pessoais**" ou também "**dados**") fornecidos pelo cliente:

- a. Sem ter que obter o seu consentimento explícito, para os seguintes fins:
 - atividade pré-contratuais destinadas à oferta de propostas e ao estabelecimento de uma relação contratual para a prestação dos serviços do controlador (como, por exemplo, no caso de detalhes de contato coletados diretamente do interessado ou disponíveis publicamente);
 - cumprir obrigações contratuais, administrativas e fiscais decorrentes de relacionamentos em vigor (como dados fiscais para emissão da fatura e respectivo pagamento, mesmo que eletrônico, ou detalhes de contato necessários para o registro e acesso a áreas restritas em plataformas on-line ou aplicativos móveis);
 - cumprir as obrigações estabelecidas pelos termos contratuais específicos do serviço solicitado e/ou por quaisquer requisitos obrigatórios de acreditação e/ou certificação como a coleta de evidências de auditoria ou outra documentação de suporte, contendo também categorias especiais de dados pessoais definidas no art. 9 GDPR, como certificados sanitários, se exigido por lei ou norma de referência e, portanto, obrigatório para obter o serviço em si, fornecido por meio de metodologias tradicionais e digitais e fornecido por ferramentas remotas);
 - cumprir as obrigações impostas por lei ou por decisão da autoridade competente;
 - exercer os direitos do controlador, como o direito de defesa em um ação judicial.
- b. Somente com seu consentimento prévio, para os seguintes fins promocionais:
 - enviar-lhe e-mails, post, sms e/ou ligações telefônicas, boletins informativos, comunicações comerciais e/ou materiais de publicidade sobre produtos ou serviços oferecidos pelo controlador e para medir o nível de satisfação com a qualidade de tais serviços.
 - usar suas imagens, fotos e vídeos, tirados na ocasião da prestação do serviço, para documentar o sucesso da iniciativa com a possibilidade de publicação no site www.rina.org, nos canais oficiais de mídia social da empresa, ou outros canais de comunicação externos selecionados de tempos em tempos.

3. MÉTODO DE PROCESSAMENTO

O controlador processará dados pessoais de acordo com os princípios da justiça, legalidade e transparência. Seus dados pessoais são processados por meio das seguintes operações: coleta, registro, organização, estruturação, armazenamento, consulta, adaptação ou alteração, uso, disseminação, divulgação por transmissão, recuperação, alinhamento ou combinação, restrição, eliminação ou destruição dos dados . Seus dados pessoais estão sujeitos a cópia impressa e processamento eletrônico.

O controlador irá processar os dados pessoais durante o tempo necessário para realizar os fins acima indicados e, em qualquer caso, por não mais de 30 anos do encerramento das relações contratuais e não mais de 2 anos, a partir de coleta de dados para fins de marketing.



Passados 10 anos desde o término das relações contratuais, o acesso aos dados será limitado aos chefes de departamento. Se o Controlador tiver uma necessidade documentada de armazenar os dados por um período superior a 30 anos (por exemplo, se a eliminação dos dados puder comprometer seu direito legítimo de defesa ou, em geral, de proteger os ativos de sua empresa), esse armazenamento adicional deverá ocorrer, limitando o acesso a esses dados apenas ao chefe do departamento jurídico, a fim de garantir o exercício legítimo do direito de defesa do Controlador.

4. DESTINATÁRIOS DOS DADOS

Seus dados podem ser disponibilizados para os fins indicados nos artigos 2.a e 2.b aos seguintes destinatários:

- empresas afiliadas ou subsidiárias do Grupo RINA, na Itália e no exterior, na medida em que isso seja necessário para o processamento, em conformidade com as regras de vinculação corporativa adotado pelo grupo RINA;
- empresas ou outras entidades terceiras (instituições de crédito, empresas profissionais, consultores, companhias de seguros para prestação de serviços de seguros, empresas de auditoria, instituições de controle, etc.) que realizam atividades de forma terceirizada, em nome do Controlador;
- entidades públicas, para o cumprimento de obrigações legais.

Sem exigir o seu consentimento explícito, o Controlador pode comunicar seus dados para os fins indicados no artigo 2.a a órgãos de supervisão, autoridades judiciais, companhias de seguros para prestação de serviços de seguros, bem como a entidades para as quais a comunicação é obrigatória nos termos da lei para realizar os fins mencionados.

5. TRANSFERÊNCIAS DE DADOS

Os dados pessoais são armazenados em servidores localizados na União Europeia. De qualquer forma, entende-se que, se isso for necessário, o Controlador terá o direito de mover os servidores mesmo fora da UE. Nesse caso, o Controlador garante que as transferências de dados para fora da UE serão realizadas de acordo com a legislação aplicável, inclusive incluindo cláusulas contratuais padrão previstas pela Comissão Europeia e adotando regras corporativas vinculativas para transferências “intra-grupo”.

6. BASE JURÍDICA DO PROCESSAMENTO

O fornecimento e processamento de dados para os fins indicados no art. 2.a é necessário para garantir os serviços do Controlador solicitados pelo (a) senhor(a) e para a execução do contrato e quaisquer obrigações pré-contratuais. Qualquer recusa tornará impossível ao Controlador fornecer os serviços abrangidos pelo contrato.

Fornecer dados para os fins indicados no art. 2.b, por outro lado, não é obrigatório. O senhor(a) pode, portanto, decidir não fornecer quaisquer dados ou posteriormente recusar o processamento de dados já fornecidos - a única consequência de tal recusa será que receber boletins, materiais de publicidade e comunicações comerciais relacionadas com o serviços oferecidos pelo controlador não será possível. No entanto, você continuará tendo direito aos serviços indicados no art. 2.a.

7. DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS

Como titular dos dados, você tem o direito de:

- I. obter a confirmação se seus dados pessoais foram processados ou não, bem como obter uma cópia desses dados;
- II. obter uma indicação de: a) a fonte dos dados pessoais; b) as finalidades e os meios de processamento; c) a lógica envolvida no caso do processamento feito com a ajuda de instrumentos eletrônicos; d) a identidade e os detalhes de contato do responsável pelo tratamento, representantes do responsável pelo tratamento, processadores e responsável pela proteção de dados ; e) os destinatários ou categorias de destinatários a que os dados pessoais podem ser comunicados ou que possam conhecer o mesmo que o representante designado no território do estado, processadores ou funcionários que realizam o processamento;
- III. obter: a) atualização, retificação ou preenchimento dos dados; b) eliminação, transformação em forma anônima ou bloqueio de dados processados em violação às leis; c) certificação de que as operações mencionadas nas letras a) e b) foram divulgadas, também em relação ao seu conteúdo, àqueles a quem os dados foram comunicados ou divulgados por transmissão, a menos que isso seja impossível ou envolva um esforço desproporcional ; d) um formato estruturado, a partir do Controlador, comumente usado e fornecido de forma inteligível e facilmente acessível com os dados pessoais relacionados ao senhor (a) e, onde tecnicamente viável, obter transmissão desses dados diretamente de um controlador para outro;
- IV. opor-se a: a) processamento de seus dados pessoais, mesmo que pertinentes ao objetivo para o qual foram coletados. b) processamento de seus dados pessoais para fins de envio de publicidade ou materiais de vendas diretas, ou para pesquisa de mercado ou comunicação comercial, usando sistemas automáticos de chamada telefônica sem operador, por e-mail e / ou por meio de telefone tradicional e / métodos de marketing postal, em cópia impressa.



Esse direito de objeto também pode ser exercido apenas em parte, permitindo assim que os titulares dos dados escolham se devem receber apenas comunicações usando meios tradicionais ou apenas comunicações automatizadas, ou nenhum dos dois tipos de comunicação.

V. Portanto, na sua qualidade de titular dos dados, você tem os direitos previstos nos arts. 15-21 do GDPR, bem como o direito de apresentar uma queixa junto à autoridade competente, de acordo com o artigo 77 do GDPR.

8. PROCEDIMENTO PARA O EXERCÍCIO DOS DIREITOS E DA COMUNICAÇÃO

O controlador designou um Gestor de Proteção de Dados (Data Protection Officer), que pode ser contactado para todos os assuntos relacionados ao processamento dos seus dados pessoais e o exercício dos direitos conexos.

Portanto, o senhor(a) pode contatar o gestor de proteção de dados a qualquer momento, usando o seguinte procedimento:

- enviando uma carta registrada com confirmação de recebimento para RINA s.p.a., via Corsica 12, 16128 Genova, em atenção do Gestor de Proteção de Dados, ou por
- enviando uma mensagem de email para rina. DPO@Rina.org .

Gostaríamos de ratificar que o(a) senhor(a) tem o direito de retirar o consentimento dado a qualquer momento escrevendo para rina. DPO@Rina.org.

Atenciosamente,da

Eu declaro que Examinei a Política de Privacidade supra e aceito o seu conteúdo (consentimento obrigatório para prestação de serviços do Controlador).

(Assinatura do titular dos dados)

(Local e data)

Para efeitos de recebimento de e-mails, post, sms e/ou ligações telefônicas, boletins informativos, comunicações comerciais e/ou materiais de publicidade sobre produtos ou serviços, as ofertas do controlador e para medir o grau de satisfação com a qualidade de tais serviços (consentimento não obrigatório).

Eu dou meu consentimento

Eu não dou meu consentimento

(Assinatura do titular dos dados)

(Local e data)

Com o objetivo de usar suas imagens, fotos e vídeos, tirados na ocasião da prestação do serviço, para documentar o sucesso da iniciativa com a possibilidade de publicação no site www.rina.org, nos canais oficiais de mídia social da empresa, ou outros canais de comunicação externos selecionados de tempos em tempos.

Eu dou meu consentimento

Eu não dou meu consentimento

(Assinatura do titular dos dados)

Local e data)