

## POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

**A Apolo Tubulars, em seu constante processo de melhoria continua, com objetivo de aumentar a satisfação do cliente, se compromete a:**

Tratar e responder com eficácia, às reclamações apresentadas por seus clientes;

Cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas na legislação vigente (Nº 8078, Nº 9933 e outras que se fizerem necessárias);

Analisar periodicamente os resultados, bem como tomar ações em função das estatísticas de reclamações recebidas;

Definir através de procedimentos e treinamentos específicos os papéis para tratamento a reclamações;

Responder ao Inmetro qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido, no prazo por ele estabelecido.



Emitido pela Gerência da Qualidade  
Igor de Oliveira Gomes



Aprovado pela Diretoria Industrial  
Wilson Rosa Cordeiro