



POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Com o objetivo de satisfação do cliente, excelência no atendimento e melhoria contínua, a Flowserve tem por meio da sua **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES** o compromisso de:

- **Valorizar e dar tratamento efetivo e adequado às reclamações apresentadas por nossos clientes;**
- **Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se as penalidades previstas nas leis vigentes;**
- **Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as devidas providências, em função das reclamações recebidas;**

Responsáveis:

Gisele Catalan, Eduardo Padovan e Nilo Giron são devidamente treinados e estão instruídos a registrar e tratar as reclamações.

Gerência da Qualidade – Investigação, análise e resultado.

Uma equipe preparada para a captação, análise e solução da reclamação, composta por membro diretor, membro técnico e membro operador;

Procedimento para tratamento de reclamações: PR-22.