



 **BASF**
We create chemistry

Relatório da Ouvidoria CrediBASF

1º semestre de 2023

Sumário

1.	APRESENTAÇÃO.....	2
2.	RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS	3
2.1.	Classificação das reclamações.....	3
2.2.	Temas das reclamações.....	3

1. APRESENTAÇÃO

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo do Grupo BASF (“CrediBASF”)** utiliza o sistema de Ouvidoria disponibilizado pela FNCC - Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas nos canais de atendimento da CrediBASF e que, por algum motivo, não foram resolvidas. A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificados, e é um canal de comunicação subordinado a Diretoria Executiva da Cooperativa.

O sistema é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana, e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

a) telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;

b) internet: pelo endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;

c) aplicativo: o App da Contato Seguro é um aplicativo gratuito nas plataformas IOS e Android (Apple Store e Google Play) para acesso via smartphones e tablets, no qual os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese.

As informações referentes aos canais de acesso são divulgadas em local visível no recinto das dependências da Cooperativa, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, e acessível pela página inicial do site da cooperativa no endereço <https://www.basf.com/br/pt/who-we-are/cooperativa-financeira-dos-colaboradores-do-grupo-basf.html>.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução CMN nº 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01/01/2023 a 30/06/2023 1 (uma) reclamação foi registrada no sistema de Ouvidoria da CrediBASF, solucionada no prazo previsto e classificada como improcedente.

2.1. Classificação das reclamações

- a) **Procedentes:** são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao cooperado. Pode-se entender também, procedente como sendo “aquilo que tem fundamento, que é justo, que justifica ter havido a manifestação”. A análise e a fundamentação devem ter como parâmetro os elementos básicos apresentados na manifestação;
- b) **Improcedentes:** caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas ou, ainda, dano ou prejuízo ao cooperado. Algumas manifestações, apesar de classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da cooperativa, ou, ainda, auxiliar o cooperado no encaminhamento da questão apresentada.
- c) **Solucionadas:** quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao cooperado;
- d) **Não solucionadas:** quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao cooperado.

2.2. Temas das reclamações

A manifestação registrada na Ouvidoria foi classificada no tema de cobrança de ex cooperados e a reclamação foi concluída como improcedente, uma vez que não houve irregularidade nos processos e tratativas.

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo do Grupo BASF

Cleiton Barbosa Luna - Diretor Resp. pela Ouvidoria

Karina Jordão Rocha - Ouvidora



Contato

credibasf@basf.com

(11) 2349-1144 | (11) 2349-1167

0800 773 2303 | WhatsApp (11) 99614-7663