



 **BASF**
We create chemistry

Relatório da Ouvidoria CrediBASF

2º semestre de 2021

Sumário

| | | |
|------|------------------------------------|---|
| 1. | APRESENTAÇÃO..... | 3 |
| 2. | RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS | 4 |
| 2.1. | Classificação das reclamações..... | 4 |
| 2.2. | Temas das reclamações..... | 4 |

1. APRESENTAÇÃO

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo do Grupo BASF (“CrediBASF”) compartilha a estrutura de Ouvidoria com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.

O sistema da Contato Seguro está alocado no Painel Administrativo da empresa, através do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/>, com acesso por meio de um login e senha pessoal e intransferível.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificados, e é um canal de comunicação subordinado a Diretoria Executiva, 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.

O Sistema da Contato Seguro 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.

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 01/07/2021 a 31/12/2021 foi registrada 1 (uma) reclamação, respondida no prazo definido na Resolução CMN nº 4.860/2020.

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.

As manifestações podem ser subdivididas em:

a) **Solucionadas:** quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao cooperado;

b) **Não solucionadas:** quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao cooperado.

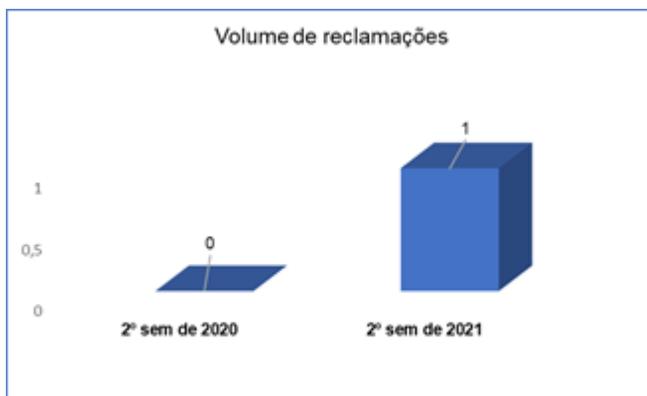
2.2. Temas das reclamações

A manifestação registrada na Ouvidoria no período em análise foi classificada em “Outros temas”. São classificadas nessa categoria as manifestações que não se referem às atividades ou atendimento da CrediBASF, mas que devem ser respondidas e direcionadas a área competente.

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

Dessa forma, a reclamação recebida foi solucionada no prazo e classificada como improcedente.

Abaixo, demonstramos graficamente as características da reclamação recebida:



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo do Grupo BASF

Daniela Claudia Carrizo da Fonseca - Diretora Resp. pela Ouvidoria
Bruna Maia Veloso - Ouvidora



Contato

credibasf@basf.com

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

0800 773 2303 | WhatsApp (11) 99614-7663