



BASF
We create chemistry

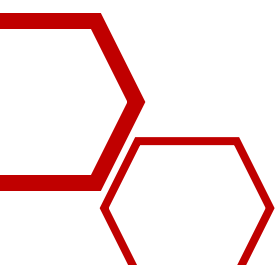
Política de Relacionamento BASF Previdência

Área de Segurança



ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO.....	2
2. FINALIDADE	2
3. A QUEM SE APLICA	2
4. DIRETRIZES	2
5. CANAIS DE RELACIONAMENTO.....	3
6. REQUISITOS BASF PREVIDÊNCIA PARA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE	4
7. DIFERENCIAIS DO RELACIONAMENTO DA BASF PREVIDÊNCIA.....	4
7.1. Excelência na prestação do serviço.....	4
7.2. Compromisso dos Gestores da Entidade.....	5
7.3. Capacitação da Equipe	5
7.4. Indicadores de Desempenho	5
8. FATOR HUMANO	5
9. VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÕES	6



1. APRESENTAÇÃO

A Política de Relacionamento é tradução da forma como a BASF Previdência atua refletindo a transparência e comprometimento e é um instrumento de governança corporativa, uma vez que apresenta diretrizes a serem seguidas por todas as áreas, com a finalidade de estreitar o relacionamento, consolidar as ações institucionais e aperfeiçoar o fluxo de informações, gerando comprometimento da entidade.

As práticas de relacionamento tornam-se buscas constantes para transparência e eficácia, servindo como ferramenta para gestão.

2. FINALIDADE

A Política de relacionamento tem como finalidade direcionar as ações da BASF Previdência no âmbito de relacionamento com seus públicos.

3. A QUEM SE APLICA

A política de relacionamento não se limita à área de relacionamento, seguem as áreas:

- Profissionais de atendimento;
- Demais colaboradores da Entidade;
- Diretores e Conselheiros Deliberativo e Fiscal;
- Gestores do plano BASF Previdência.
- Participantes assistidos, beneficiários, auto patrocinados e vinculados.

4. DIRETRIZES

Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, pois a conquista da confiança do participante exige ações que vão além da cordialidade, simpatia e respeito.

Por não entregar um bem tangível, um dos fatores essenciais é a confiança do participante, não apenas nos serviços e produtos, também é preciso confiança nos profissionais e principalmente na entidade.

Devido a área de atendimento ser fundamental para estratégia, existem diretrizes essenciais a serem seguidas:

- Prestar serviço com segurança, confiabilidade, clareza e precisão;
- Assegurar a qualidade do atendimento, conforme requisitos que constam nessa política;
- Esclarecer aos participantes sobre alterações, informações ou demais assuntos de interesse;
- Buscar continuamente resultados que visem a satisfação dos participantes.

5. CANAIS DE RELACIONAMENTO

Nas últimas décadas o relacionamento com o participante ganhou complexidade, com a evolução tecnológica e introdução de novos meios de comunicação.

Devido a isso a BASF Previdência manterá disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando sempre que necessário.

- **Atendimento telefônico:** atendimento disponibilizado aos participantes por meio de um número que permite realizações de chamadas, onde possam ser esclarecidas dúvidas sobre o plano e serviços oferecidos pela entidade. Nesse canal também serão acolhidas reclamações, sugestões e solicitações diversas;
- **Atendimento presencial:** atendimento aos participantes que se dirigem à entidade ou a seus postos de relacionamento;
- **Atendimento eletrônico:** atendimento com serviços e consultas disponíveis, com mecanismos e ferramentas de acesso restrito, que garantem ao participante e à Entidade a segurança da informação;
- **Atendimento escrito:** atendimento realizado por carta e e-mail, que proporcionam a formalização das respostas efetuadas;
- **Atendimento Itinerante:** atendimento prestado em diversos locais, sem base fixa;
- Outros que vierem a ser criados.

6. REQUISITOS BASF PREVIDÊNCIA PARA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE

- **Resiliência:** capacidade de voltar ao seu estado natural, principalmente após alguma situação crítica e fora do comum;
- **Assertividade:** qualidade que reúne várias competências emocionais por meio de um comportamento, ativo, direto e honesto. Com isso consegue transmitir segurança e respeito;
- **Comprometimento:** proatividade no atendimento das demandas dos participantes buscando encantar os participantes;
- **Comunicação:** Informar, esclarecer e orientar de maneira clara e objetiva os participantes;
- **Capacitação e conhecimento:** informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, regulamento, leis, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
- **Percepção:** Escutar atentamente o que o participante está solicitando e ter capacidade de traduzir o anseio, prestando informação adequada no primeiro contato;
- **Relacionamento:** acolher o participante;
- **Inovação:** capacidade de identificar e apontar necessidades de melhorias e propostas para novos produtos e serviços;
- Promover conhecimento de mercado com outras fundações no objetivo de compartilhar melhores práticas, evoluindo para o trabalho constante de excelência.

7. DIFERENCIAIS DO RELACIONAMENTO DA BASF PREVIDÊNCIA.

7.1. Excelência na prestação do serviço

- **Confiabilidade:** efetuar o serviço prometido com confiança e precisão;
- **Cordialidade:** Ser educado e acessível nos ambientes de atendimento, assertivo, firme e transparente com as informações;
- **Empatia:** capacidade psicológica para sentir o que sentiria uma pessoa caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela. Consiste em tentar compreender sentimentos e emoções.
- **Informações transparentes:** Sempre fácil entendimento e corretas as informações.

7.2. Compromisso dos Gestores da Entidade

A satisfação do participante não é só de responsabilidade exclusiva da área de relacionamento. Portanto, para que a instituição tenha o foco na satisfação do Participante a alta direção da Entidade se compromete com este objetivo promovendo:

- Envolvimento dos dirigentes e gestores;
- Revisão sistemática de processos e normas;
- Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados.

7.3. Capacitação da Equipe

- Capacitação técnica e tecnológica sistemática;
- Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processo de trabalho;
- Avaliação de qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano;
- Transformação de informação em conhecimento;
- Desenvolvimento de competências necessárias para um atendimento com excelência.

7.4. Indicadores de Desempenho

Para atender aos seus objetivos, a área de relacionamento precisa dispor de recursos que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

- Pesquisa de satisfação realizada regularmente;
- Processos e mecanismos de comparação de resultados;
- Indicador de uso do CRM.

8. FATOR HUMANO

O profissional da área de relacionamento, precisa ter o perfil adequado para o exercício de tão importante função, o mesmo precisa ter ciência das mais diversas e adversas condições em que essas interações podem se dar. Por isso mais do que atender, ele deverá ser capaz de acolher.

Portanto, entende-se como necessário que o profissional tenha as seguintes características:

- Afetividade;
- Dinamismo;
- Proatividade;
- Comprometimento;
- Capacidade de relacionamento interpessoal;
- Fluência na comunicação verbal e escrita;
- Espírito de equipe;
- Equilíbrio emocional;
- Flexibilidade;
- Resistência a pressão.

9. VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÕES

A política de relacionamento passa a vigorar a partir da sua aprovação, sendo válida por tempo indeterminado.

Esta política norteará a Norma de relacionamento com os públicos estratégicos da BASF Previdência e deverá ser submetida a avaliações periódicas, com objetivo de aprimorá-la e/ou atualizá-la.

CONTROLE DE VERSÕES

Aprovado por:		Conselho Deliberativo	
Versão	Ano da alteração	Vigência	Alterações
1° Versão	2018	Indeterminado	-

 **■ ■ BASF**

We create chemistry