

## **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

### **Equipe de Ouvidoria durante o 1º semestre de 2016:**

Diretor Responsável: Antonio Celso Morais

Ouvidora: Marcella Wittner

### **Equipe de Ouvidoria a partir do 2o semestre de 2016:**

Diretor Responsável: Jorge Abibe

Ouvidora: Lucas Castelucci

### **Período de referência do relatório:**

De 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2016.

### **Formas de acesso à Ouvidoria:**

- Discagem Direta Gratuita: 0800 722 7237.
- E-mail: [ouvidoria@cat.com](mailto:ouvidoria@cat.com)
- Correspondências: Rua Henri Dunant, 1.383 – Edifício Golden Tower - 17º andar  
Chácara Sto Antônio - São Paulo, SP - CEP 04717-004
- Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do SFN, do Banco Central do Brasil

São Paulo, 04 de Julho de 2016.

## **1. Estrutura da Ouvidoria**

A Ouvidoria é o canal de diálogo entre clientes e instituição, defende os interesses e direitos dos clientes atuais e potenciais, garantindo a melhor forma de condução possível de suas solicitações.

O principal objetivo da Ouvidoria é receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários dos nossos produtos e serviços que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado pela área de Atendimento a Clientes, buscando atuar de forma proativa com a área responsável pelo assunto para que a resposta seja enviada aos clientes no menor tempo possível.

A estrutura é composta por um Ouvidor, que se reporta diretamente ao Diretor Estatutário responsável pela Ouvidoria. Nos casos de ausência do Ouvidor, as funções são desenvolvidas por outro colaborador, devidamente certificado. A estrutura física da Ouvidoria está instalada na sede da instituição.

Para um adequado acompanhamento das soluções às demandas dos clientes, os departamentos envolvidos na resolução de cada demanda enviam à Ouvidoria as soluções apresentadas, cabendo a esta última o contato final com os clientes. A Ouvidoria tem papel importante na mediação de conflitos entre os clientes e o Banco Caterpillar S.A., mantendo atuação autônoma, imparcial e sigilosa.

## **2. Exame de Certificação**

Em Setembro/2014 a Ouvidora responsável foi aprovada em exame de certificação.

## **3. Critérios para qualificar a procedência das reclamações**

Os critérios para classificar os registros são:

- Improcedente: são demandas não relacionadas aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco Caterpillar S.A. ou demandas de clientes efetuadas pela primeira vez as quais são redirecionadas para a Área de Atendimento ao Cliente;
- Procedente solucionada: são demandas relacionadas aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco Caterpillar S.A. para as quais já foi apresentada uma solução dentro do prazo de 10 dias;
- Procedente não solucionada: são demandas relacionadas aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco Caterpillar S.A. para as quais não houve uma solução até o momento.

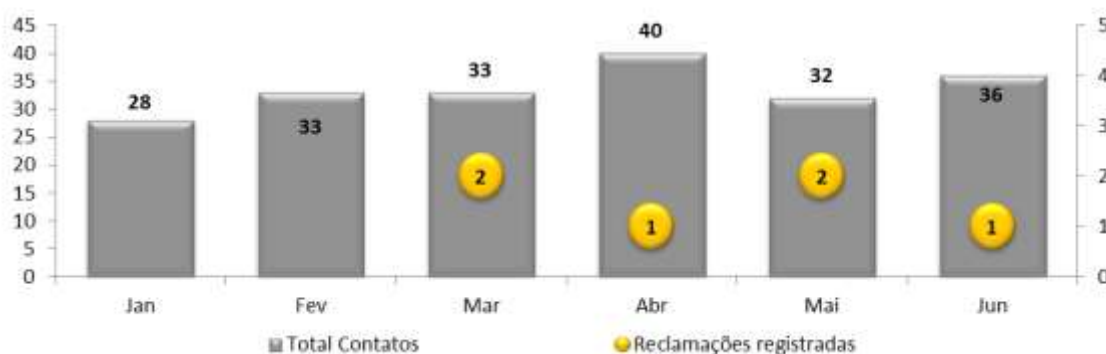
#### 4. Contatos recebidos

No período entre 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2016, foram recebidos 208 registros de contatos, sendo: 06 registros de reclamação (procedentes solucionadas); 123 contatos sobre produtos e serviços do Banco Caterpillar SA, os quais foram direcionados para área específica, e 32 ligações de engano.

#### 5. Reclamações Registradas:

Protocolo	Data Registro	Meio de entrada	Resumo Problema	Resumo Resposta	Data Resposta	Tipo
160063	02/03/2016	Telefone	Inclusão no Serasa (parcelas pagas)	Cliente efetuou pagamento de parcelas invertidas. Inclusão devida	14/03/2016	Procedente solucionada
160071	10/03/2016	RDR	Negociação de contrato em atraso	Não houve proposta de pagamento. Bem já estava em processo de busca e apreensão.	17/03/2016	Procedente solucionada
160135	29/04/2016	Telefone	Negociação de contrato em atraso	Acordo formalizado. Minuta de contrato enviada ao cliente	04/05/2016	Procedente solucionada
160150	12/05/2016	Telefone	Consulta ao Serasa - Suspeita de Fraude	Esclarecido que não houve tentativa de fraude	23/05/2016	Procedente solucionada
160168	29/05/2019	E-mail	Negociação de contrato em atraso	Proposta de acordo enviada ao cliente	06/06/2016	Procedente solucionada
160171	08/06/2016	E-mail	Leilão de máquinas retomadas	Entrega do equipamento ao cliente	10/06/2016	Procedente solucionada

#### Total de contatos X Reclamações Registradas



## 6. Quadro comparativo 1º semestre 2015/2016

Instituição	Mês	Tema BC	Improcedente	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada	Total Geral	Mês	Tema BC	Improcedente	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada	Total Geral		
Banco Caterpillar	jan/15	Operações de Crédito	54	1,00	-	55	jan/16	Operações de Crédito	10		-	10		
		Relação Contratual	5	-	-	5		Relação Contratual	3		-	3		
		Outros Temas	249	-	-	249		Outros Temas	15		-	15		
	fev/15	Operações de Crédito	34	-	-	34	fev/16	Operações de Crédito	15		-	15		
		Relação de Contratual	13	-	-	13		Relação de Contratual	7		-	7		
		Outros Temas	332	-	-	332		Outros Temas	11		-	11		
	mar/15	Operações de Crédito	48	1,00	-	49	mar/16	Operações de Crédito	14	2,00	-	16		
		Relação Contratual	15	-	-	15		Relação Contratual	6		-	6		
		Outros Temas	276	-	-	276		Outros Temas	13		-	13		
	abr/15	Operações de Crédito	40	-	-	40	abr/16	Operações de Crédito	19	1,00	-	20		
		Relação Contratual	17	-	-	17		Relação Contratual	9		-	9		
		Outros Temas	201	-	-	201		Outros Temas	12		-	12		
	mai/15	Operações de Crédito	27	-	-	27	mai/16	Operações de Crédito	15	1,00	-	16		
		Relação Contratual	17	-	-	17		Relação Contratual	7		-	7		
		Outros Temas	151	-	-	151		Outros Temas	10	1,00	-	11		
	jun/15	Operações de Crédito	41	-	-	41	jun/16	Operações de Crédito	14		-	14		
		Relação Contratual	35	-	-	35		Relação Contratual	10		-	10		
		Outros Temas	188	-	-	188		Outros Temas	12	1,00	-	13		
	TOTAL			1743	2,00	-	1745	TOTAL			202	6,00	-	208

<b>Operações de crédito -</b>	Operações de crédito - Assuntos relativos ao pagamento das operações de crédito existentes
<b>Relação Contratual -</b>	Relação Contratual - Assuntos referentes a informações sobre os contratos ativos
<b>Outros temas -</b>	Outros temas - Assuntos referentes a revenda, marketing, ligações mudas, enganos, etc.

## **7. Adequação de Estrutura**

De acordo com o disposto no Artigo 7, parágrafo único da Resolução 4.433, A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional responsável pela gestão de riscos e da unidade executora da atividade de auditoria interna.

Por este motivo, a partir de 30 de Junho de 2016 a estrutura da Ouvidoria deixou de ser vinculada à Área de Gestão de Riscos, houve a designação de novo ouvidor, Lucas Castelucci, aprovado em exame de certificação em 30/06/2016, que se reportará ao Diretor Estatutário responsável pela Ouvidoria, Jorge Abibe.

## **8. Conclusão**

A existência da Ouvidoria representa um fórum permanente para a discussão e avaliação das rotinas e procedimentos internos da instituição, visando a sua melhoria em benefício da própria instituição e, principalmente, dos clientes. Por se constituir no último recurso “não-jurídico” a que um cliente tem acesso, a Ouvidoria deve conquistar a confiança destes, mantendo, e até melhorando, o nível de credibilidade da instituição com seus clientes e órgãos reguladores.

Pelo fato da Ouvidoria se reportar diretamente a um Diretor Estatutário, esta mantém a sua independência e imparcialidade no tratamento das demandas dos clientes, visando a proteção de seus interesses.

A instituição da Ouvidoria fortalece os princípios de diálogo e participação dos clientes na definição de políticas e procedimentos internos, fomentando a transparência e a ética nas relações entre a instituição e seus clientes.

---

Marcella Wittner  
Ouvidora (anterior)

---

Antonio Celso Moraes  
Diretor (anterior)

---

Lucas Castelucci  
Ouvidor (vigente)

---

Jorge Abibe  
Diretor (vigente)