



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 2º semestre de 2016:

Diretor Responsável: Jorge Luiz Abibe

Ouvidor: Lucas Castelucci

Período de referência do relatório:

De 01 de Julho a 31 de Dezembro de 2016.

Formas de acesso à Ouvidoria:

- Discagem Direta Gratuita: 0800 722 7237.
- E-mail: ouvidoria@cat.com
- Correspondências: Av. Dr. Chucri Zaidan, 1.240 – Edifício Golden Tower - 17º andar
Chácara Sto Antônio - São Paulo, SP - CEP 04711-130
- Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do SFN, do Banco Central do Brasil

São Paulo, 06 de Janeiro de 2017.



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 Junho/2016 o Ouvidor responsável foi aprovado 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 de referência deste relatório, 1º de Julho a 31 de Dezembro de 2016, foram totalizados 224 (duzentos e vinte e quatro) registros, dos quais 217 (duzentos e dezessete) correspondem-se a contatos de clientes, dos quais dividem-se em 197(cento e noventa e sete) via o canal telefônico, 01(um) via site Bacen - RDR - Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do SFN e 19(dezenove) contatos através de e-mails. Para a manutenção do sistema de gravação foram realizados 07(sete) testes, totalizando 224 (duzentos e vinte e quatro) registros.

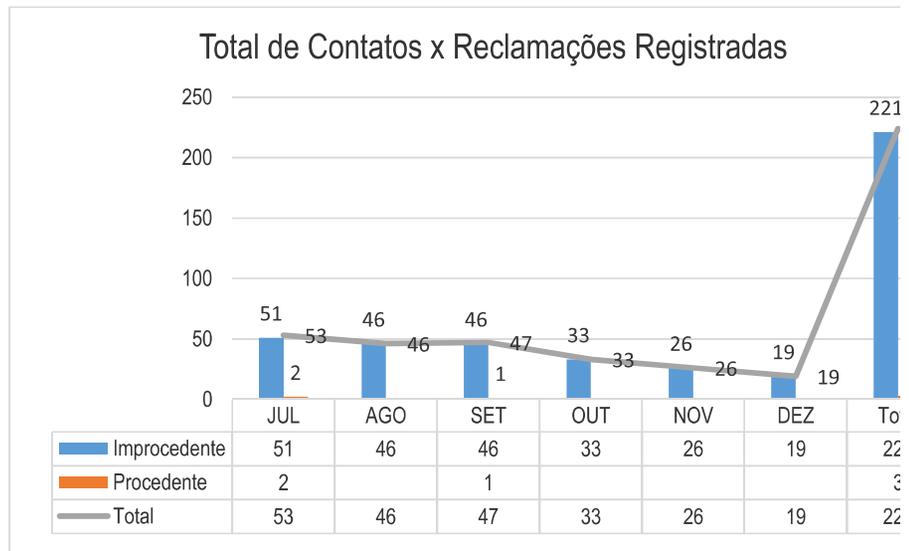
5. Reclamações Registradas

Durante o semestre foram processadas 2 (duas) reclamações procedentes, entretanto foram registrados 3 (três) contatos com clientes.

No mês de julho, a demanda de número **160233**, foi aberta pelo cliente através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do SFN (RDR), entretanto o cliente também realizou a abertura de nova demanda através do e-mail da Ouvidoria.

Após a análise de ambas os registros (RDR e E-mail) foi-se constatada a possibilidade de tratar ambos os registros em apenas um número de protocolo, uma vez que tratava-se de mesma matéria, solicitação e cliente, da qual foi processada e respondida através do e-mail e por Sistema de registro de reclamações – RDR.

Protocolo	Data do Registro	Forma de contato	Solicitação	Data da Resposta	Conteúdo da resposta	Tipo
160233*	15/07/2016	E-mail e RDR (2016272972)*	Formalização de acordo judicial	27/05/2016	Visando a celeridade na formalização de seu acordo judicial. Após o pagamento das parcelas e a homologação do Acordo judicial, foi encaminhada e-mail com a liberação do equipamento.	Procedente Solucionada
130366	21/09/2016	Telefone	Solicitação de pagamento sem juros por conta de greve bancária	23/09/2016	Conforme informações e trocas de e-mails do cliente com a área de atendimento ao cliente, o boleto com vencimento para o dia 28/09/2016 foi encaminhado no dia 22/09/2016.	Procedente Solucionada





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	jul/15	Operações de Crédito	32	-	-	32	jul/16	Operações de Crédito	22	2*	-	24*		
		Relação Contratual	9	-	-	9		Relação Contratual	5	-	-	5		
		Outros Temas	37	-	-	37		Outros Temas	24	-	-	24		
	ago/15	Operações de Crédito	28	-	-	28	ago/16	Operações de Crédito	21	-	-	21		
		Relação Contratual	8	-	-	8		Relação Contratual	3	-	-	3		
		Outros Temas	17	-	-	17		Outros Temas	22	-	-	22		
	set/15	Operações de Crédito	29	-	-	29	set/16	Operações de Crédito	15	1	-	16		
		Relação Contratual	8	-	-	8		Relação Contratual	2	-	-	2		
		Outros Temas	25	-	-	25		Outros Temas	29	-	-	29		
	out/15	Operações de Crédito	26	2,00	-	28	out/16	Operações de Crédito	18	-	-	18		
		Relação Contratual	12	-	-	12		Relação Contratual	3	-	-	3		
		Outros Temas	20	-	-	20		Outros Temas	12	-	-	12		
	nov/15	Operações de Crédito	23	1,00	-	24	nov/16	Operações de Crédito	10	-	-	10		
		Relação Contratual	6	-	-	6		Relação Contratual	1	-	-	1		
		Outros Temas	11	-	-	11		Outros Temas	15	-	-	15		
	dez/15	Operações de Crédito	15	1,00	-	16	dez/16	Operações de Crédito	8	-	-	8		
		Relação Contratual	12	1,00	-	13		Relação Contratual	4	-	-	4		
		Outros Temas	23	-	-	23		Outros Temas	7	-	-	7		
	TOTAL			341	5,00	-	346	TOTAL			221	3	-	224

Operações de crédito -	Operações de crédito - Assuntos relativos ao pagamento das operações de crédito existentes
Relação Contratual -	Relação Contratual - Assuntos referentes a informações sobre os contratos ativos
Outros temas -	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 Luiz Abibe.

Em observância ao Artigo 8 e parágrafos da Resolução 4.433, A instituição deve dar amplas divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso e ainda garantir e divulgar o acesso gratuito. Deste modo, foi incluído o telefone da Ouvidoria em lugar de maior destaque no sítio eletrônico do Banco Caterpillar na aba "Entre em contato Conosco", ainda, foi realizada a inclusão de mensagem padrão sobre atendimento na caixa postal da Ouvidoria.

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.

Lucas Lagonegro Castelucci
Ouvidor

Jorge Abibe
Diretor