



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 1º semestre de 2019:

Diretor Responsável: Ana Paula Ribeiro Marchione

Ouvidor: Alessandra Cabana

Lucas Castelucci (*backup*)

Período de referência do relatório:

De 01 de Janeiro a 31 de Junho de 2019.

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



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 março de 2.018 a Ouvidora responsável Alessandra Cabana foi aprovada em exame de certificação, não constatado assim a necessidade de exame de certificação para o ano de 2.019. E auxiliando como suporte ao Ouvidor Responsável, o funcionário Lucas Castelucci devidamente certificado em 2.016.



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., demandas de clientes efetuadas pela primeira vez as quais são redirecionadas para a Área de Atendimento ao Cliente, ou ainda demanda que não foram observados erros/falhas de processos e procedimentos.
- Procedente solucionada: são demandas relacionadas aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco Caterpillar S.A., observados os erros/falhas de processos e procedimentos para as quais já foi apresentada uma solução dentro do prazo de 10 (dez) dias uteis.
- 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, foram totalizados 78 (setenta e oito) registros, dos quais, 62 (sessenta e dois) correspondem a contatos de clientes, que se dividem em 55 (cinquenta e cinco) via o canal telefônico e 07 (sete) contatos através de e-mails, não sendo registrada nenhum contato via sistema RDR.

5. Reclamações Registradas

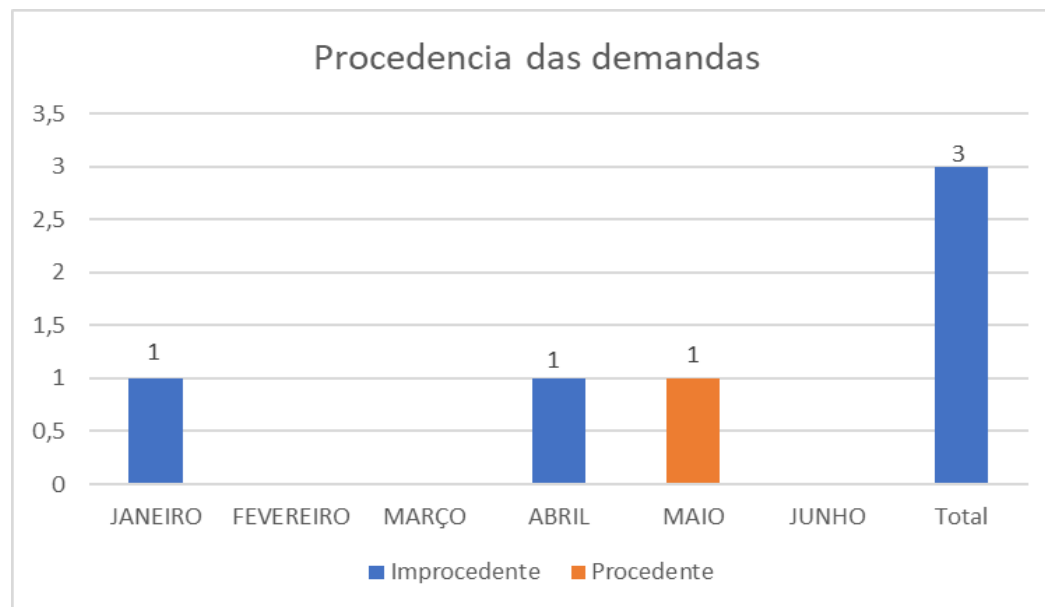
Durante o semestre foram registradas 03 (três) reclamações, sendo todas realizadas diretamente pelo canal da Ouvidoria e apenas 01 (uma) reclamação foi classificadas procedente.



6. Quadro de Reclamações Registradas

Reclamações via Ouvidoria

Protocolo	Data do contato	Forma de contato	Solicitação	Conteúdo da Resposta	Tipo: Procedente / Improcedente	Status
182095	14/01/2019	Telefone	Cliente informa que não recebe boletos por e-mail e não consegue solicitar boletos via site ou telefone	Verificado o envio dos boletos no e-mail do cliente e informado que não ocorreria o envio automático por e-mail, sendo necessário a utilização pelo o site do Banco Caterpillar. Também fora sugerido o cadastro em DDA.	Improcedente	Solucionado
182130	26/04/2019	Telefone	Cliente abriu reclamação informando que os boleto sempre chegam com atraso, acumulando dessa forma acruação de juros e a inclusão nos órgãos de proteção de crédito	Verificado que não constam apontamentos nos órgãos de proteção ao crédito, (ii) a ferramenta MyCATFinancial foi apresentada na época (iii) comprovação do envio do boleto dentro da data para pagamento.	Improcedente	Solucionado
182141	09/05/2019	Telefone	Cliente abriu reclamação devido ao atendimento de um dos nossos funcionários.	Reportada a gravação da ligação ao Diretor da área responsável pelo funcionário com o direcionamento de outro funcionário para atender o Cliente. Ainda, com resultado, conseguimos a redução dos encargos no boleto.	Procedente	Solucionado



7. Adequação de Estrutura

Atendendo ao disposto no art. 9º e seguintes da Resolução 4.433, o Estatuto Social do Banco Caterpillar em assembleia Geral Extraordinária realizada em 30 de janeiro de 2017, sofreu novas alterações em seu capítulo VI – Ouvidoria, de modo a assegurar a transparência, imparcialidade e independência nas atribuições da Ouvidoria.

Em observância ao Artigo 8º 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 resolvido manter os relatórios referentes os semestres de 2017 no sítio eletrônico do Banco Caterpillar, na aba “Relatórios Financeiros”.



Visando o a continuidade, transparência, imparcialidade e disseminação deste Canal, a Ouvidoria passou a contar como Ouvidora principal a Alessandra Cabana, contando com o suporte (back-up) de Lucas Castelucci.

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.

Alessandra Cabana
Ouvidor principal

Lucas Lagonegro Castelucci
Ouvidor suporte

Ana Marchione
Diretora