



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 2º semestre de 2019:

Diretor Responsável: Ana Paula Ribeiro Marchione

Ouvidor: Alessandra Cabana

Lucas Castelucci (*backup*)

Período de referência do relatório:

De 01 de Julho a 31 de Dezembro 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 81 (oitenta e um) registros, dos quais, 34 (trinta e quatro) correspondem a contatos de clientes, que se dividem em 31 (trinta e um) via o canal telefônico, 01 (um) contato através de e-mail e 02 (dois) contatos via sistema RDR.

5. Reclamações Registradas

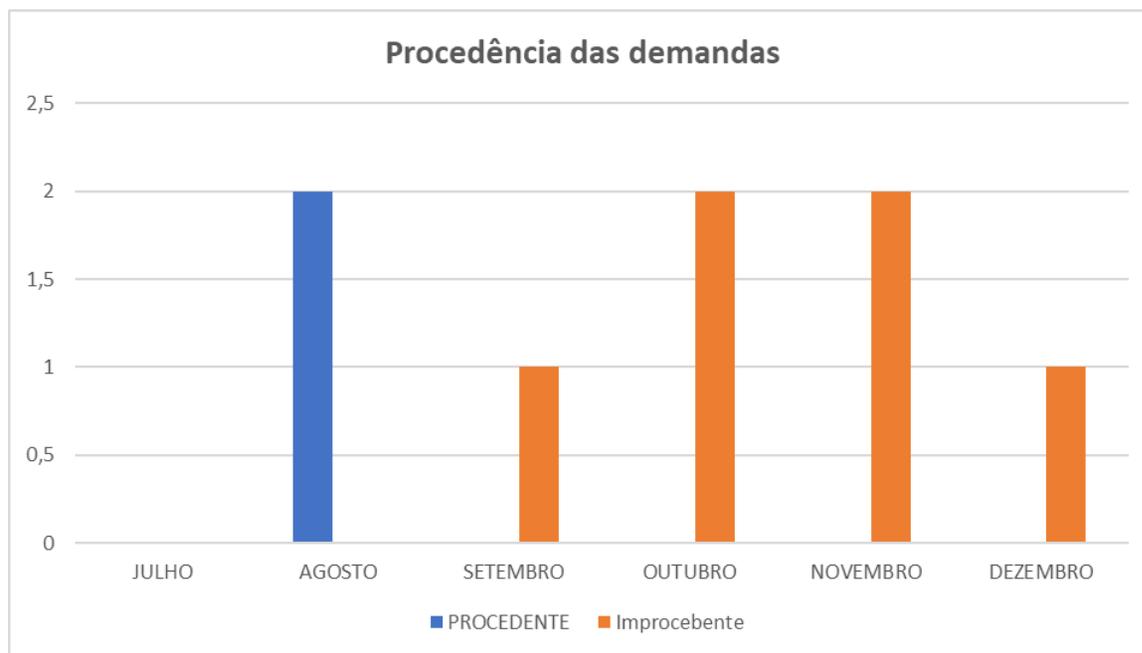
Durante o semestre foram registradas 08 (oito) reclamações, sendo 06 (seis) realizadas diretamente pelo canal da ouvidoria e 02 (duas) via canal RDR. Sendo apenas 02 (duas) reclamações classificadas como procedente.

6. Quadro de Reclamações Registradas

Reclamações via Ouvidoria



Tipo de contato	Protocolo	Solicitação	Ação	Tipo: Procedente / Improcedente	Status	Medidas corretivas propostas
Ligação	182164	Cliente solicita carta de quitação e cópia do acordo que fechou com o escritório e reclama da demora para envio dos documentos. Informa que o escritório não atende e não retorna as ligações.	Solicitamos a minuta para o escritório e autorizamos a emissão da carta de quitação.	Procedente	Solucionado	Verificado que o departamento Jurídico possui a informação do status do contrato não sendo necessária a consulta ao escritório.
Ligação	182169	Cliente adquiriu equipamento retomado (BNDU) junto a revendedor, após o pagamento da entrada solicitou o envio do boleto para quitação, mas recebeu informação do analista que o Banco não encaminha boleto para o último dia do mês.	Acompanhamento do processo junto a área responsável e envio do boleto ao cliente.	Procedente	Solucionado	Analistas orientado pessoalmente quanto a diferença de pagamento e processo de baixa interna, esclarecendo assim a possibilidade de pagamento em qualquer data independente de
RDR	2019373210	Cliente reclama de mal atendimento na cobrança e solicita termo de quitação do contrato.	Verificado a gravação da ligação, bem como cópias de email, onde foi verificado o atendimento do analista como sendo de boa qualidade. Verificamos ainda que o termo de quitação foi encaminhado dias após abertura da demanda.	Improcedente	Solucionado	Sem necessidade
Ligação	182183	Cliente informou que adquiriu equipamento porem o mesmo encontra-se desmontado e danificado. Ainda informou que já teria aberto reclamação na ouvidoria fato esse nao confirmado considerando pesquisa no controle de ligações desde 2018,	Apesar de não ser demanda relacionada a Ouvidoria do Banco Caterpillar, foi decidido por realizar a abertura para acompanhamento do processo de troca do equipamento. Não confirmada a abertura de demanda anterior como mencionada pelo cliente. Equipamento substituído em 01/11/2019.	Improcedente	Solucionado	Sem necessidade
Ligação	182184	Cliente em atraso, efetuou o pagamento em 24/10/2019 porém continuava os apontamentos nos órgãos de proteção de crédito.	Confirmação com a área responsável onde constatou-se que o procedimento de baixa observou o prazo estipulado.	Improcedente	Solucionado	Sem necessidade
RDR	2019445865	Cliente solicita via RDR informações referentes quantidade de contratos financiado e histórico de pagamento, bem como a possibilidade de renegociação em conformidade com a Circular BNDES.	Solicitado a área responsável o envio da documentação solicitada, bem como foi esclarecido o não enquadramento da Circular 44/2016 - BNDES.	Improcedente	Solucionado	Sem necessidade
Ligação	182187	Reclamação vinculada ao RDR 2019445865, onde em complemento o cliente solicita a relação de equipamentos retomados, localidade da retomada e data e valor de venda de cada um dos equipamentos.	Tratamento e encerramento da demanda em conjunto RDR 2019445865 e Protocolo 182187.	Improcedente	Solucionado	Sem necessidade
Ligação	182197	Avalista reclama do processo de cobrança judicial	Verificado que o Banco Caterpillar seguiu corretamente o procedimento adotado pelo departamento responsável.	Improcedente	Solucionado	Sem necessidade



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.

Devido as circulares nº 3.880 e nº 3.881 fora incluído no processo da Ouvidoria, a pesquisa de satisfação, sendo essa direcionada unicamente para demandas de reclamação, após a conclusão destas.

Por fim, visando a continuidade da e observância aos normativos vigentes no ano de 2019, foi atualizado o Manual de Ouvidoria, bem como, a criação do Cronograma de 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.

Alessandra Cabana
Ouvidor principal

Lucas Lagonegro Castelucci
Ouvidor suporte

Ana Marchione
Diretora