



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 1º semestre de 2020:

Diretor Responsável: Ana Paula Ribeiro Marchione

Ouvidores: Alessandra Cabana e Lucas Castelucci

Período de referência do relatório:

De 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2020.

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 146 (cento e quarenta e seis) registros, dos quais, 53 (cinquenta e três) correspondem a contatos de clientes, e 93 (noventa e três) contato de não-cliente. Somadas, se dividem em 54 (cinquenta e quatro) via o e-mail, 91 (noventa e um) via contato telefônico e *voicemail*, 01 (um) RDR.

5. Reclamações Registradas

Durante o semestre foram registradas 04 (quatro) reclamações, sendo apenas 01 (uma) realizada via canal RDR e as demais diretamente no canal da Ouvidoria.



6. Quadro de Reclamações Registradas

Reclamações via Ouvidoria

Tipo de contato	Protocolo	Data do contato	Horário do contato	Solicitação	Ação	Tipo: Procedente / Improcedente	Status
RDR	182208 - 2020002130	03/01/2020	12:08	Após renegociação via judicial, o cliente verifica em consulta ao SCR o apontamento valor anteriormente devido, impossibilitando a contratação de novas operações em outras instituições.	Verificado falha no processo para realização de baixa do Serasa e SCR.	Procedente	Solucionado
E-mail	182209	14/01/2020	08:47	Cliente adquiriu equipamento via leilão e não recepcionou o CRVL que deveria ter encaminhado em até 30 dias após compra.	Acompanhamento com a área de relacionamento junto a leiloeira para confirmação da entrega dos documentos ao cliente.	Procedente	Solucionado
Ligação	182222	06/02/2020	13:55	Cliente informa que pagou as parcelas em atraso dos contratos e ainda consta o apontamento no Serasa.	Acompanhamento do processo junto a área de cobrança.	Improcedente	Solucionado
E-mail	182221	13/02/2020	16:19	Complemento da demanda 182222 - Cliente informa não ter recebido os documentos solicitados na primeira demanda, não concordando com o fechamento da demanda.	Acompanhamento do processo junto a área de vendas de equipamentos usados e leiloeiro. Confirmado posterior envio da documentação do equipamento.	Procedente	Solucionado



Todas as pesquisas de satisfação foram encaminhadas e as seguintes medidas corretivas foram propostas:

Tipo de contato	Protocolo	Tipo: Procedente / Improcedente	Status	Medidas corretivas propostas	Pesquisa de Satisfação encaminhada
RDR	182208 - 2020002130	Procedente	Solucionado	Estabelecer fluxo para baixa de restrições Serasa / SCR de contratos com status Prejuízo Permanente.	Sim
E-mail	182209	Procedente	Solucionado	Acompanhar o prazo que consta no edital e enviar os documentos para todos os equipamentos.	Sim
Ligação	182222	Improcedente	Solucionado	Sem necessidade, uma vez que estávamos dentro do prazo para a Baixa. (5 dias úteis)	Sim
E-mail	182221	Procedente	Solucionado	Leitura integral do Edital padrão do leiloeiro para identificarmos se estamos cumprindo com tudo o que está informado nele e se estamos aderentes aos prazos. Envio antecipado do documento atual do bem vendido para que o cliente o retire no mesmo momento da retirada do bem e diligenciar com o despachante para garantir que todos os equipamentos que estão disponíveis para venda possuem o licenciamento do ano vigente.	Sim

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 a Alessandra Cabana e o 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.

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

Lucas Lagonegro Castelucci
Ouvidor suporte

Ana Marchione
Diretora