



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 2º semestre de 2020:

Diretor Responsável: Ana Paula Ribeiro Marchione

Ouvidor: Douglas Santiago

Período de referência do relatório:

De 01 de Julho a 31 de Dezembro 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 Agosto de 2.020 o Ouvidor responsável Douglas Santiago foi aprovado em exame de certificação, não constatado assim a necessidade de exame de certificação para o ano de 2.020.

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 58 (cinquenta e oito) registros, dos quais, 20 (vinte) correspondem a contatos de clientes via o canal telefônico, 38 (trinta e oito) contato através de e-mail.

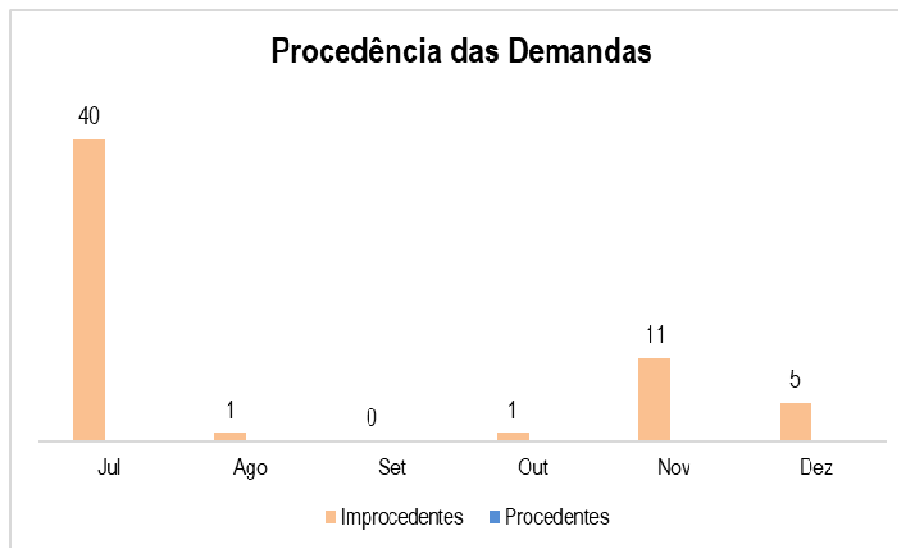
5. Reclamações Registradas

Durante o semestre foi registrada 01 (uma) reclamação realizada diretamente pelo canal da ouvidoria, sendo esta classificada como improcedente.

6. Quadro de Reclamações Registradas

Reclamações via Ouvidoria

Tipo de contato	Protocolo	Assunto	Solicitação	Ação	Área Responsável	Tipo: Procedente / Improcedente	Status	Medidas corretivas propostas
E-mail	2007048	Devolução de equipamento	Cliente deseja a devolução dos equipamentos por conta de uma decisão judicial	Solicitado esclarecimento ao escritório responsável pela condução do processo	Jurídico	Improcedente	Solucionado	Verificado com o Escritório Responsável que a decisão ainda estava sob análise do Poder Judiciário



7. Adequação de Estrutura

Visando o a continuidade, transparência, imparcialidade e disseminação deste Canal, a Ouvidoria passou a contar como Ouvidor principal Douglas Santiago.

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Douglas Santiago".

Douglas Santiago
Ouvidor principal

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ana Marchione".

Ana Marchione
Diretora