



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 1º semestre de 2021:

Diretor Responsável: Ana Paula Ribeiro Marchione

Ouvidor: Douglas Santiago

Período de referência do relatório:

De 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2021.

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 recertificação.

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 60 (cinquenta e oito) registros, dos quais, 46 (quarenta e seis) correspondem a contatos de clientes via o canal telefônico, 14 (quatorze) contato através de e-mail.

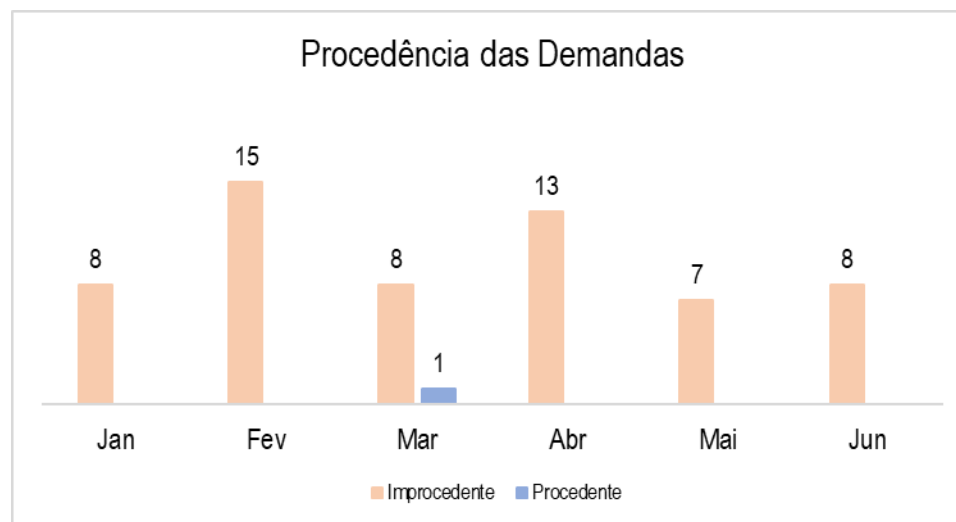
5. Reclamações Registradas

Durante o semestre foi registrada 02 (duas) reclamações realizadas diretamente pelo canal da ouvidoria, sendo uma delas, protocolo 2007089 classificada como improcedente, e a outra cujo protocolo é 2007093, classificada como procedente.

6. Quadro de Reclamações Registradas

Reclamações via Ouvidoria

Tipo de contato	Protocolo	Assunto	Solicitação	Ação	Área Responsável	Tipo: Procedente / Improcedente	Status	Medidas corretivas propostas
Ligação	2007089	Solicitação de Crédito	Não obteve retorno quanto ao preenchimento do cadastro junto ao BNDS	Encaminhado a departamento de Crédito *Recebido resposta da area de Crédito informando que não recebemos pedido para o cliente em questão, e que os pedidos devem ser realizados através dos revendedores.	Crédito	Improcedente	Solucionado	N/A
Voicemail	2007093	Boleto de Quitação Antecipado	Cliente solicitou boleto para quitação antecipada via atendimento e não recebeu	Solicitado que atendimento forneça o boleto de quitação conforme solicitação do cliente.	Atendimento ao Cliente	Procedente	Solucionado	Maior agilidade no service recovery com a finalidade de evitar liquidações antecipadas



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.

Douglas Santiago
Ouvidor principal

Ana Marchione
Diretora