



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 2º semestre de 2021:

Diretor Responsável: Ana Paula Ribeiro Marchione

Ouvidor: Douglas Santiago

Período de referência do relatório:

De 01 de Agosto a 31 de Dezembro 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, podendo ainda ser executada através de home office.

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 39 (trinta e nove) registros, dos quais, 27 (vinte e sete) correspondem a contatos de clientes via o canal telefônico, 12 (doze) contato através de e-mail.

5. Reclamações Registradas

Durante o semestre foram registradas 05 (cinco) reclamações realizadas pelo canal da ouvidoria, sendo que os protocolos das mesmas correspondem 2007130; 2007142; 2007151; 2007153 e 2007156, todas classificadas como improcedentes.

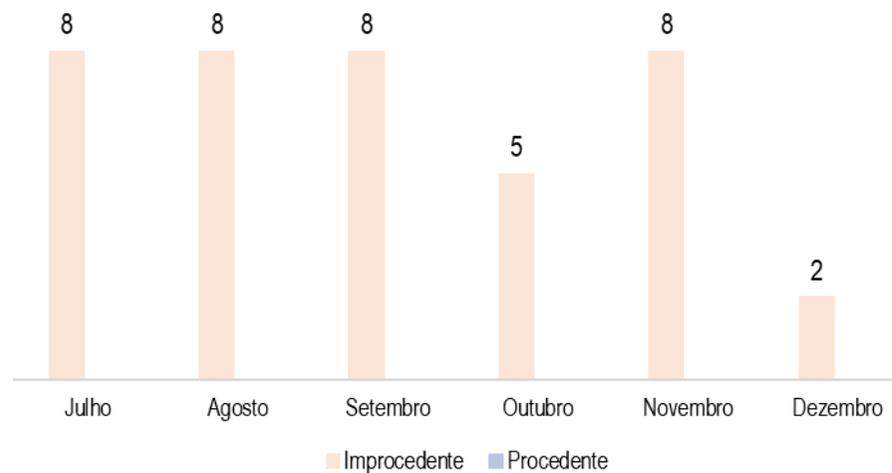


6. Quadro de Reclamações Registradas

Reclamações via Ouvidoria

Tipo de contato	Protocolo	Assunto	Solicitação	Ação	Área Responsável	Tipo: Procedente / Improcedente	Status	Medidas corretivas propostas	Pesquisa de Satisfação encaminhada
e-mail	2007130	Boleto	Solicitação de boleto	Encaminhado para a Central de Atendimento	Atendimento	Improcedente	Solucionado	N/A	N/A
e-mail	2007142	Boleto	Solicitação de boleto	Verificando com Atendimento ao Cliente se foi solicitado	Cobrança	Improcedente	Solucionado	N/A	N/A
Ligação	2007151	Não entrega de equipamento	Seja verificado a falta de entrega de equipamento	Solicitado ao Comercial averiguar junto ao Dealer o	Comercial	Improcedente	Solucionado	N/A	N/A
e-mail	2007153	Aumento valor das parcelas	Esclarecimentos sobre o aumento no valor das parcelas	Verificar com o Comercial o ocorrido	Comercial	Improcedente	Solucionado	N/A	N/A
e-mail	2007156	DDA	Questionando o lançamento de um DDA	Verificar com a Tesouraria a origem desse lançamento	Atendimento	Improcedente	Solucionado	N/A	N/A

Procedência das Demandas





7. 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