



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 1º semestre de 2022:

Diretor Responsável: Ana Paula Ribeiro Marchione

Ouvidor: Douglas Santiago

Período de referência do relatório:

De 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2022.

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.

Em Abril de 2.022, Eliana Sangiorgio Dobay foi aprovada em exame de certificação e passará a ser a Ouvidora responsável a partir do dia 01 de Julho de 2.022.



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 29 (vinte e nove) registros, dos quais, 19 (dezenove) correspondem a contatos de clientes via o canal telefônico, e 10 (dez) contatos através de e-mail.

5. Reclamações Registradas

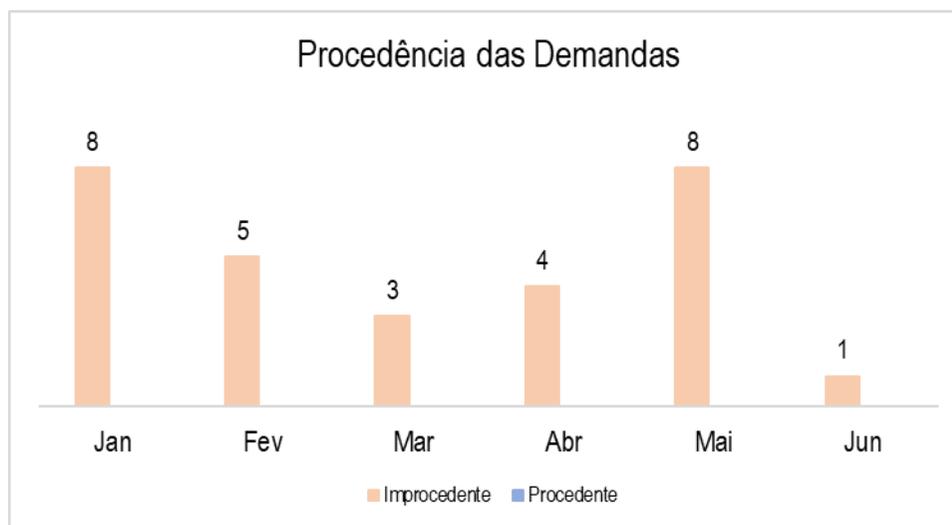
Durante o semestre foram registradas 07 (sete) reclamações realizadas diretamente pelo canal da ouvidoria, sendo todas elas classificadas como improcedentes. Tivemos 1 (uma) reclamação registrada via RDR, também classificada como improcedente.



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	2007167	Confirmação de Autenticidade	Cliente deseja saber da autenticidade das informações	Enviado e-mail e boletos para que o Atendimento ao Cliente verifique	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A
Ligação	2007175	Solicitação de Contrato	Cliente solicitou cópia dos contratos	Solicitei histórico a área de Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A
Voicemail	2007179	Boleto de Quitação	Cliente deseja receber boleto de quitação	Solicitado ao Atendimento verificar o ocorrido	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A
Ligação	2007181	Solicitação de boleto	Cliente solicitou boleto para antecipar algumas parcelas	Solicitado ao Atendimento verificar o ocorrido	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A
Ligação	2007182	Solicitação de Extrato	Cliente alega que solicitou extrato do contrato para At	Enviado email checando com atendimento o ocorrido	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A
Ligação	2007183	Solicitação de boleto	Cliente solicita boleto que vence hoje	Solicitado ao Atendimento verificar o ocorrido	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A
Ligação	2007188	Carnê não recebido	cliente informou que não recebeu carne que vence hoje	Solicitado ao Atendimento verificar o ocorrido	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A





7. Adequação de Estrutura

Visando o a continuidade, transparência, imparcialidade e disseminação deste Canal, informamos que o Ouvidor principal Douglas Santiago será substituído a partir de Julho/2022 pela Ouvidora Eliana Sangiorgio Dobay.

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