



RELATÓRIO DE OUVIDORIA – Relatório do Diretor Ouvidor

Equipe de Ouvidoria durante o 1º semestre de 2023:

Diretor Responsável: Ana Paula Ribeiro Marchione

Ouvidor: Douglas Santiago

Período de referência do relatório:

De 01 de Julho a 31 de Dezembro 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. Ouvidor Principal

No período de referência deste relatório o Ouvidor Principal era Eliana Sangiorgio Dobay, contudo, devido ao seu afastamento médico, o Ouvidor anteriormente responsável Douglas Santiago, certificado desde Agosto de 2020, assumiu as responsabilidades da função.

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 9 (nove) registros, dos quais, 3 (três) correspondem a contatos de clientes via o canal telefônico, 6 (seis) contato através de e-mail.

5. Reclamações Registradas

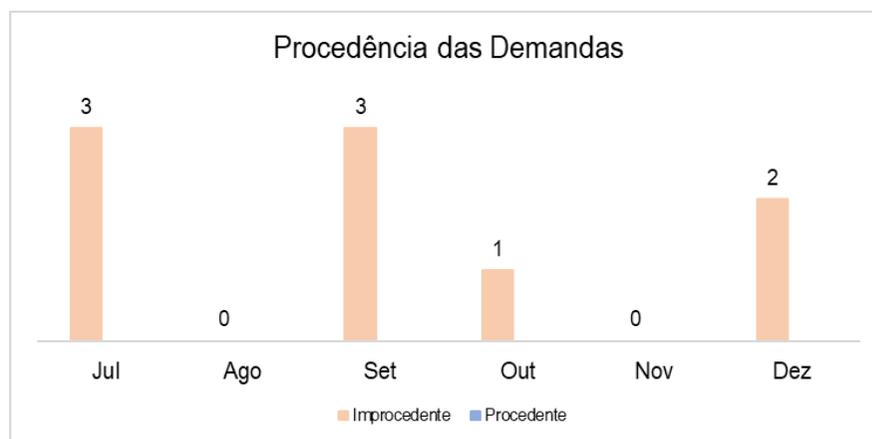
Durante o semestre foram registradas 09 (nove) reclamações realizadas diretamente pelo canal da ouvidoria, sendo todas elas classificadas como improcedentes.



6. Quadro de Reclamações Registradas

Reclamações via Ouvidoria

| Tipo de contato | Protocolo | Assunto | Solicitação | Ação | Área Responsável | Tipo: Procedente / Improcedente | Status | Medidas corretivas propostas |
|-----------------|-----------|------------------------------------|---|--|-----------------------------------|---------------------------------|-------------|------------------------------|
| Ligação | 2007193 | engano | engano | engano | Nenhuma área do Banco Caterpillar | Improcedente | Solucionado | N/A |
| Ligação | 2007194 | pediu telefone do Atend ao cliente | Cliente quer pedir segunda via do boleto | Informe telefone do Atendimento ao Cliente | Nenhuma área do Banco Caterpillar | Improcedente | Solucionado | N/A |
| Voicemail | 2007195 | pediu retorno | Pedi retorno através do Voicemail | Retornei para o cliente duas vezes e o telefone só chamou | Nenhuma área do Banco Caterpillar | Improcedente | Solucionado | N/A |
| e-mail | 2007196 | reclamação atendimento Sotreq | cliente reclamou sobre falta de atendimento da Sotreq | Informe que Ouvidoria do Banco só atende demandas de proc | nenhuma área do Banco Caterpillar | improcedente | Solucionado | n/a |
| e-mail | 2007197 | reclamação atendimento Sotreq | cliente reclamou sobre falta de atendimento da Sotreq | Informe que Ouvidoria do Banco só atende demandas de proc | nenhuma área do Banco Caterpillar | improcedente | Solucionado | n/a |
| e-mail | 2007198 | reclamação atendimento Sotreq | cliente reclamou sobre falta de atendimento da Sotreq | Informe que Ouvidoria do Banco só atende demandas de proc | nenhuma área do Banco Caterpillar | improcedente | Solucionado | n/a |
| e-mail | 2007199 | reclamação atendimento Sotreq | cliente reclamou sobre falta de atendimento da Sotreq | Informe que Ouvidoria do Banco só atende demandas de proc | nenhuma área do Banco Caterpillar | improcedente | Solucionado | n/a |
| e-mail | 2007200 | Defeito em bota | Cliente deseja ressarcimento ou troca da bota | Sem necessidade de ação | nenhuma área do Banco Caterpillar | improcedente | Solucionado | n/a |
| e-mail | 2007201 | Quitação de Contrato | Cliente deseja informações sobre como proceder a qu | Informado telefone do Atendimento ao Cliente, e também, soli | Atendimento ao Cliente | improcedente | Solucionado | n/a |





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