



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 Janeiro a 30 de Junho de 2023.

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. 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.

3. Contatos recebidos

No período de referência deste relatório, foram totalizados 11 (onze) registros, dos quais, 1 (um) corresponde a contatos de clientes via o canal telefônico, 10 (dez) contatos através de e-mail.

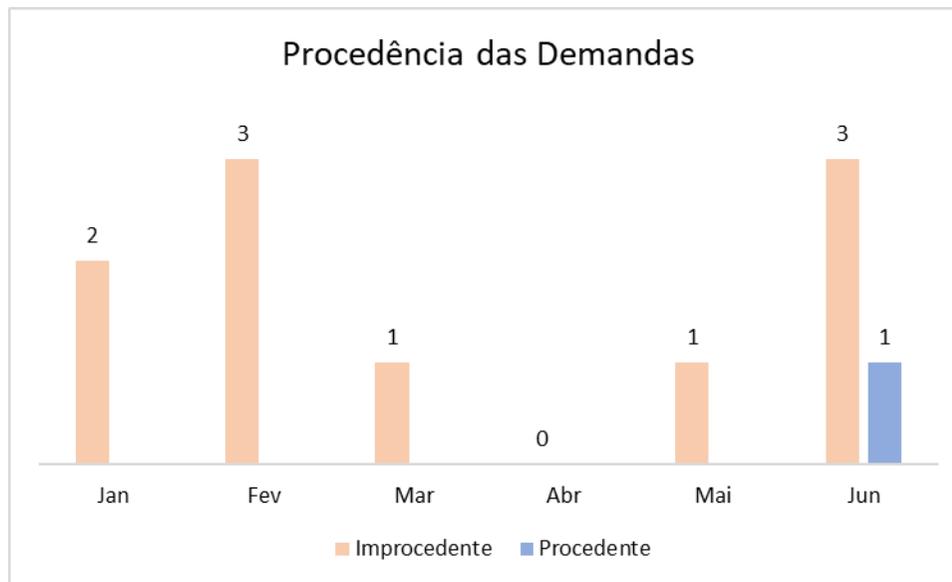
4. Reclamações Registradas

Durante o semestre foram registradas 11 (onze) reclamações realizadas diretamente pelo canal da ouvidoria, sendo 10 (dez) classificadas como improcedentes e 1 (um) classificada como procedente.

5. 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	2007202	Posição de Saldos	Cliente solicitou posição dos saldos e extrato	Orientado para que o mesmo fizesse a solicitação via at	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A
e-mail	2007203	Defeito no produto (Mini Escavadeira)	Cliente não recebeu atendimento da Sotreq e pede disponibilização de outro equipamento.	Orientado cliente a entrar em contato com a revenda pc	Nenhuma área do Banco Caterpillar	Improcedente	Solucionado	N/A
e-mail	2007204	Defeito no produto (Cat Phone)	Cliente informa defeito na tela	Orientado cliente a entrar em contato com a revenda pc	Nenhuma área do Banco Caterpillar	Improcedente	Solucionado	N/A
e-mail	2007205	Defeito no produto (Tênis)	Cliente informa problema no tênis	Orientado cliente a entrar em contato com a revenda pc	Nenhuma área do Banco Caterpillar	Improcedente	Solucionado	N/A
e-mail	2007206	Comprovante de Desalienação de bem	Cliente informa que solicitou comprovante de desalienação do bem e que até o momento não o recebeu.	Questionado ao Atendimento o tratamento que foi dado a esta demanda	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A
e-mail	2007207	Termo de Quitação	Cliente entrou em contato solicitando emissão do termo de quitação	Questionado ao Atendimento o tratamento que foi dado e pedindo o envio do solicitado pelo cliente	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A
e-mail	2007208	Compra de Botas	Cliente alega que comprou 3 botas e não as recebeu	Orientado cliente a entrar em contato com o site de compra pois não se trata de demanda do Banco Caterpillar	Nenhuma área do Banco Caterpillar	Improcedente	Solucionado	N/A
e-mail	2007209	Negativação	Cliente indaga cobranças indevidas (Serasa) e os contratos estão em dia	Questionado Atendimento ao Cliente com relação as cobranças via Serasa	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A
e-mail	2007210	Cobrança	Cliente questiona notificação extrajudicial recebida uma vez que havia realizado os pagamentos	Respondido cliente de que os contratos estavam regularizados	Cobrança	Improcedente	Solucionado	N/A
Ligação	2007211	Solicitação de boletos	Cliente informou que solicitou e ainda não recebeu o boleto com desconto para pagamento em 30/06	Checar com atendimento a solicitação do cliente	Atendimento ao Cliente	Procedente	Solucionado	N/A
e-mail	2007212	Solicitação de boletos	Cliente formalizou por e-mail o pedido de boleto com desconto para pagamento em 30/06	Checar com atendimento a solicitação do cliente	Atendimento ao Cliente	Improcedente	Solucionado	N/A



6. 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