



RELATÓRIO DE OUVIDORIA
Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria

Equipe de Ouvidoria durante o 2º semestre de 2023:

Diretora Responsável: Ana Paula Ribeiro Marchione

Ouvidora: Juliana Davanzo

Período de referência do relatório:

De 01 de Julho a 31 de Dezembro 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 12 (doze) registros, dos quais, 7 (sete) correspondem a contatos de clientes via o canal telefônico, 5 (cinco) contatos através de e-mail.

4. Reclamações Registradas

Durante o semestre foram registradas 12 (doze) reclamações realizadas diretamente pelo canal da Ouvidoria do Banco Caterpillar, sendo 07 (sete) classificadas como improcedentes e 05 (cinco) classificadas como procedentes.

Não houve o registro de reclamações no Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do SFN, do Banco Central do Brasil.

5. Certificação da Ouvidora

A Ouvidoria passou a contar a Sra. Juliana Davanzo como Ouvidora principal desde julho de 2023, encontrando-se a mesma devidamente certificada para o exercício das atividades.

6. Melhorias e Adequação da Estrutura

Considerando o número reduzido de reclamações de clientes e da conseqüente necessidade de aprimoramento dos controles internos, não houve no período, recomendações nem melhorias a serem indicadas para o próximo semestre com relação aos serviços prestados pela Ouvidoria. A Diretoria do Banco Caterpillar S.A. com base no reduzido número de reclamações ocorridas neste



semestre e no contexto operacional da instituição, considera que a estrutura implementada é adequada e suficiente às necessidades da instituição e de seus clientes.

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, melhoria e criação de procedimentos internos, fomentando a transparência e a ética nas relações entre a instituição e seus clientes.

Juliana Davanzo

Juliana Davanzo
Ouvidora

Ana Marchione
Diretora Jurídica
Diretora Responsável pela Ouvidoria