

A. Avaliação da Eficácia da Ouvidoria

O sistema de Ouvidoria da Cooperativa é utilizado para gerenciamento das ocorrências registradas na Ouvidoria, que ocorrem por meio do DDG 0800 775 1110, do e-mail ouvidoria-cooperativa@gpabr.com, carta enviada ao endereço da Cooperativa, situada na Alameda Lorena, 58 – Jardim Paulista – Cep: 01.424-000 – São Paulo – SP, ou pessoalmente nas dependências da Cooperativa, no mesmo endereço.

No período-base deste relatório, segundo avaliação da Diretoria desta Cooperativa, conclui-se que os trabalhos da Ouvidoria foram considerados eficazes quanto ao atendimento à regulamentação aplicável em vigor.

O comprometimento da administração desta Cooperativa está efetivado com a adequada execução das atividades da Ouvidoria como refletido nos investimentos realizados na estruturação da área e no empenho em oferecer condições adequadas de trabalho aos colaboradores do componente organizacional.

B. Adequação da Estrutura da Ouvidoria

O perfil qualitativo e quantitativo do quadro social, a carteira de produtos, serviços e benefícios oferecidos, bem como a estrutura organizacional da Cooperativa, foram elementos utilizados na definição da estrutura de Ouvidoria.

Os equipamentos como aparelhos telefônicos, computadores de mesa e impressora possuem configurações compatíveis com as necessidades da área.

Os procedimentos utilizados nas rotinas foram definidos pela Diretoria atendendo à regulamentação em vigor.

Atualmente, a Cooperativa possui Ouvidora, responsável pelo recebimento das reclamações/solicitações e por efetuar os devidos registros.

C. Proposições Encaminhadas

Não houve.

Proposta: No decorrer do período deste relatório, que compreende os meses de Janeiro a Junho do ano de 2020, não houve proposições.

Periodicidade: Não houve.

Justificativas: Não houve.

D. Acatadas e Não Implementadas:

Proposta: No decorrer do período deste relatório, que compreende os meses de Janeiro a Junho do ano de 2020, não houve proposições.

Periodicidade: Não houve.

Justificativas: Não houve.

E. Acatadas e Implementadas:

Proposta: No decorrer do período deste relatório, que compreende os meses de Janeiro a Junho do ano de 2020, não houve proposições.

Periodicidade: Não houve.

Justificativas: Não houve.

F. Exames de Certificação

Foi realizado curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria – Adequação ao Canal de Denúncias (Resolução CMN BCB Nº 4.567, 27 de Abril de 2017), pelos colaboradores Keli da Silva Coelho e Luiz Guilherme Ramos de Barros Junior, nos dias 29 e 30 de junho, e 1, 2 e 3 de julho/2020, pela Febraban.

G. Comentários do Diretor de Ouvidoria

A ouvidora Margaret Rosa Pires de Castro encerrou suas atividades na cooperativa em 05/06/2020. Sendo assim, a Cooperativa buscou treinamento e certificação para novos ouvidores, e tão logo a certificação seja concluída, a Administração da Cooperativa fará nova nomeação de ouvidor. Até lá, a colaboradora Keli da Silva Coelho assumirá as funções de atendimento com supervisão da gerente Luciana Carvalho, certificada pela Ancord. Por fim, destacamos que mesmo em período de pandemia a Cooperativa manteve os direitos e atendimento de ouvidoria a todos os cooperados.

H. Observações Finais

I. Ocorrências com clientes/ Reclamações Recebidas:

No decorrer do período que compete este relatório (01/01/2020 a 30/06/2020), a Ouvidora registrou as seguintes ocorrências com pessoas físicas.

MÊS	QUANTIDADE	CLASSIFICAÇÃO
Janeiro	153	Improcedentes
Fevereiro	63	Improcedentes
Março	63	Improcedentes
Abril	8	Improcedentes
Maio	9	Improcedentes
Junho	8	Improcedentes

Total de Ocorrências para o Semestre: 304 (trezentos e quatro ocorrências improcedentes).