

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 2021, 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 2021, 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 2021, não houve proposições.

Periodicidade: Não houve.

Justificativas: Não houve.

F. Exames de Certificação

Os certificados emitidos referentes ao curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria – Adequação ao Canal de Denúncias (Resolução CMN BCB Nº 4.567, 27 de Abril de 2017), realizados 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, estão vigentes.

G. Comentários do Diretor de Ouvidoria

Os canais e processos da Ouvidoria da Cooperativa, estão em pleno funcionamento e adequados ao perfil, porte, estrutura e processos da Cooperativa, e atendem satisfatoriamente às necessidades dos cooperados.

H. Observações Finais

I. Ocorrências com clientes/ Reclamações Recebidas:

No decorrer do período que compete este relatório (01/01/2021 a 30/06/2021), a Ouvidora registrou as seguintes ocorrências com pessoas físicas.

| MÊS | QUANTIDADE | CLASSIFICAÇÃO |
|------------|-------------------|----------------------|
| Janeiro | 65 | Improcedentes |
| Fevereiro | 30 | Improcedentes |
| Março | 173 | Improcedentes |
| Abril | 90 | Improcedentes |
| Maior | 47 | Improcedentes |
| Junho | 72 | Improcedentes |

Total de Ocorrências para o Semestre: 477 (quatrocentos e setenta e sete ocorrências improcedentes).