

**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](mailto: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 Julho a Dezembro do ano de 2023, 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 Julho a Dezembro do ano de 2023, 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 Julho a Dezembro do ano de 2023, 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 (FBB 200) – e Adequação ao Canal de Denúncias realizados pelas colaboradoras Keli da Silva Coelho e Lorena Marques de Souza, nos períodos de Agosto/2020 e Novembro/2021, respectivamente, pela Febraban, estão vigentes, e possuem validade até Agosto e Novembro de 2025, respectivamente.

Em destaque, a colaboradora Lorena Marques de Souza, também tirou certificado de ouvidoria para atuar como backup em atendimento, e foi aprovada em reunião de Conselho de Administração em 21 de Outubro de 2021.

A colaboradora Carolina Marcia da Costa Perियोto, em 01 de abril de 2023 também recebeu certificado emitido referentes ao curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria (FBB 200) – e Adequação ao Canal de Denúncias, após deliberação para backup em reunião do Conselho de Administração realizada em 31 de janeiro de 2023.

#### **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.

Importante destacar que, ao avaliar os relatórios, fica claro que o canal da ouvidoria está sendo utilizado como atendimento primário aos cooperados, por se tratar de canal de ligação gratuita. Por isso, chamados que não se adequam a atendimento em 2ª instância, são tratados como improcedentes, porém, todas as demandas são orientadas e direcionadas para o canal de atendimento primário correto.

#### **H. Observações Finais**

##### **I. Ocorrências com clientes/ Reclamações Recebidas:**

No decorrer do período que compete este relatório (01/07/2023 a 31/12/2023), a Ouvidoria registrou as seguintes ocorrências com pessoas físicas.

<b>MÊS</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
Julho	104	Improcedentes
Agosto	116	Improcedentes
Setembro	115	Improcedentes
Outubro	81	Improcedentes
Novembro	77	Improcedentes
Dezembro	136	Improcedentes

Total de Ocorrências para o Semestre: 629 ocorrências improcedentes.