

Avaliação Semestral de Ouvidoria

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo Pão de Açúcar

31/12/2024

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 Julho a Dezembro do ano de 2024, 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 2024, 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 2024, não houve proposições.

Avaliação Semestral de Ouvidoria

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo Pão de Açúcar

31/12/2024

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 Perito, 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.

Em 15 de fevereiro de 2024 a colaboradora Camila Fagundes de Farias concluiu o curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria (FBB 200) – e Adequação ao Canal de Denúncias para garantir backup e continuidade de atendimento e funcionamento dos canais de ouvidoria, conforme aprovação do Conselho de Administração registrado em ata de reunião de 21 de dezembro de 2023.

Em 24 de maio de 2024 a colaboradora Kawany Vitoria da Silva Marques de Freitas concluiu o curso de Ouvidoria através do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado de São Paulo – Sescop, para apoio no atendimento de demandas do canal de ouvidoria da GPAtiva.

Em 22 de Julho de 2024 a ouvidora Keli da Silva Coelho fez a renovação de certificação profissional Febraban Ouvidoria FBB 200 – Ouvidoria, com base de aprovação em exame realizado em 22 de julho de 2024, com validade de 4 anos.

E conforme ata de reunião do Conselho de administração de 31 de julho de 2024, por unanimidade foi renovado o mandato da Keli da Silva Coelho, como ouvidora da Cooperativa, por mais 2 anos, com vigência inicial em 01/08/2024.

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 (01/07/2024 a 31/12/2024), a Ouvidoria registrou as seguintes ocorrências com pessoas físicas.

MÊS	QUANTIDADE	CLASSIFICAÇÃO
Julho	68	Improcedentes
Agosto	73	Improcedentes
Setembro	54	Improcedentes
Outubro	51	Improcedentes
Novembro	63	Improcedentes

Avaliação Semestral de Ouvidoria
Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo Pão de Açúcar

31/12/2024

Dezembro	89	Improcedentes
----------	----	---------------

Total de Ocorrências para o Semestre: 398 ocorrências improcedentes.

KELI DA SILVA COELHO
Ouvidora

MARCELO SIMOES PATO
Diretor de Controladoria e Riscos