

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 2022, 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 2022, 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 2022, 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), 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 (01/01/2022 a 30/06/2022), a Ouvidora registrou as seguintes ocorrências com pessoas físicas.

MÊS	QUANTIDADE	CLASSIFICAÇÃO
Janeiro	52	Improcedentes
Fevereiro	81	Improcedentes
Março	137	Improcedentes
Abril	52	Improcedentes
Maio	69	Improcedentes
Junho	40	Improcedentes

Total de Ocorrências para o Semestre: 431 (quatrocentas e trinta e uma ocorrências improcedentes).