

O canal de ouvidoria tem a finalidade de atuar como canal de comunicação da Becooper com os seus Cooperados, Colaboradores, Membros Estatutários, Delegados, Prestadores de Serviço, Fornecedores e Comunidade, direcionando de elogios, reclamações ou sugestões e **deverão ser utilizados/consultados em última instância, quando o cooperado acreditar que seu problema, não foi resolvido de forma satisfatória diretamente pelos canais: Fale Conosco, e-mail Contato, Telefone ou pessoalmente na Sede da Becooper.**

O quadro abaixo apresenta informações quantitativas (número de ocorrências e tempo de resposta) e qualitativas (classificação das manifestações) dos canais de integridade utilizados em 2025.

Indicadores:

- Quantidade e Classificação: Objetivo é não ter registros procedentes | Aceitável é ter até 6 registros procedentes por canal no ano.
- Tempo de resposta: Objetivo é responder em até 10 dias | Aceitável é responder em até 20 dias prorrogável por mais 10 dias.



Ocorrências 2025	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Ouvidoria	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0
Classificação	I			I				I			I	
Tempo de resposta	10			10				8			10	

Legenda:

Classificação (I - Improcedente | P - Procedente | IN - Inaplicável ao Canal | AP - Aplicável ao Canal | Endereçada Incorretamente) R - Respondida

Tempo de resposta: tempo em dias que a cooperativa levou para responder a sugestão, elogio, denúncia, reclamações