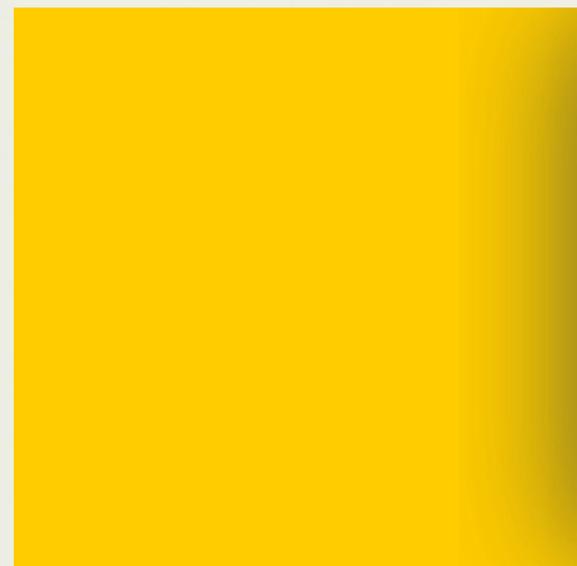




Status Report

Canais de Integridade

2025



Canais de Integridade

Os canais possuem a finalidade de atuar como canais 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.

TODOS os indicadores estão dentro do objetivo, resultado da boa gestão.

Ocorrências 2025	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Ouvidoria	1	0	0	1	0	0
Classificação	I			I		
Tempo de resposta	10			10		
Denúncia (indício de ilicitude)		1	0	1	0	0
Classificação		IN		IN		
Tempo de resposta		2		1		
RDR/Bacen	0	0	0	0	0	0
Classificação						
Tempo de resposta						
Consumidor.gov (Procon)	1	0	0	1	0	0
Classificação	EI			I		
Tempo de resposta	2			7		

LEGENDA:

- Classificação - (I - Improcedente | P - Procedente | IN - Inaplicável ao Canal | AP - Aplicável ao Canal | Endereçada Incorretamente).
- Tempo de resposta - tempo em dias que a cooperativa levou para responder a sugestão, elogio, denúncia, reclamações.
- RDR/Bacen - sistema que as instituições autorizadas pelo Banco Central utilizam para acompanhar e responder as reclamações e denúncias recebidas.