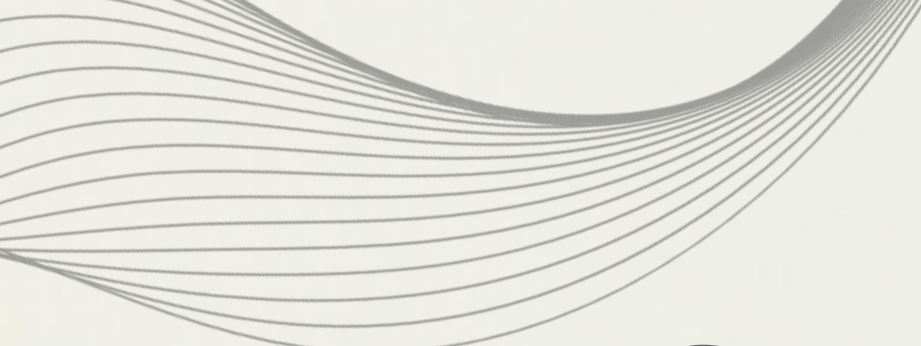




Status Report

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.

Ocorrencias 2025	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO
Ouvidoria	1	0	0	1	0	0	0	1
Classificação	I			I				1
Tempo de resposta	10			10				8
Denúncia (indício de ilicitude)		1	0	1	0	0	0	0
Classificação		IN		IN				
Tempo de resposta		2		1				
RDR/Bacen	0	0	0	0	0	0	0	0
Classificação								
Tempo de resposta								
Consumidor.gov (Procon)	1	0	0	1	0	0	0	0
Classificação	EI			I				
Tempo de resposta	2			7				

LEGENDA:

- Classificação - (I - Improcedente | P - Procedente | IN - Inaplicável ao Canal | AP - Aplicável ao Canal | EI - 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.