



Status Report

Canais de Integridade
2025



Canais de Integridade

Os canais possuem a finalidade de atuar como canais de comunicação daBecooper comosseusCooperados, 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	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	
Indício de Ilícitude (Denúncia)	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Classificação		IN		IN								IN
Tempo de resposta		2		1								1
RDR / BCB	0	0	0	1	0	1	2	2	1	2	0	1
Classificação				R		R	R	R	R	R		R
Tempo de resposta				10		10	10	10	10	10		10
Consumidor.gov (Procon)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Classificação	EI		I							I	I	
Tempo de resposta	2		7							1	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
RDR/BCB - sistema que as instituições autorizadas pelo Banco Central utilizam para acompanhar e responder as reclamações e denúncias recebidas