



**Relatório Semestral da Ouvidoria
e
Canal de Denúncia de Indícios de ilicitude**

2º Semestre / 2025

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	2
2. REPORTES DO SEMESTRE	2
2.1. Classificação das reclamações	3
2.2. Tema das Reclamações	3
2.3. Relatórios Sistemas	3
2.3.1. Relatório da ouvidoria emitido pelo sistema	3
2.3.2. Relatório do canal de denúncias emitido pelo sistema	3
2.3.3. Relatório emitido do sistema RDR do Banco Central	4
2.3.4. Relatório emitido do site Reclame Aqui	4
2.3.5. Relatório emitido do site Consumidor.gov	4
3. CONCLUSÃO	4
Anexo I	6
Anexo II	6
Anexo III	7
Anexo IV	7
Anexo V	7

1. APRESENTAÇÃO

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Trabalhadores do Grupo São Martinho - Usicred compartilha a estrutura de Ouvidoria com a empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06.

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado ao Conselho de Administração, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas pelo Posto de Atendimento (PA) e pelo Serviço de Atendimento ao Cooperado (SAC), que por algum motivo, não foram resolvidas nos demais canais de atendimento.

O Sistema da SafeReport é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Denúncia e Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- Telefone: por meio do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito e disponível em horário comercial, das 08h às 17h;
- WhatsApp: através do número (51) 9691-0871;
- Internet: através do endereço <https://speaksafely.com/fncc>.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução nº Resolução CMN nº 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. REPORTES DO SEMESTRE

Este relatório semestral refere-se ao período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2025 e contém as seguintes informações referente aos reportes do semestre:

Quantidade de comunicações recebidas	Natureza das comunicações	Classificação	Área competentes pelo tratamento	Prazo médio para tratamento
1	Ouvidoria	Inaplicável ao canal	Controle Interno	10 dias úteis
1	Denúncia	Inaplicável ao canal	FNCC	10 dias úteis
1	RDR	Improcedente	Controle Interno	10 dias úteis
1	RDR	Procedente	Cobrança	10 dias úteis
2	Reclame Aqui	Inaplicável ao canal	Controle Interno	30 dias corridos
2	Consumidor.gov	Inaplicável ao canal	Controle Interno	10 dias corridos
1	Consumidor.gov	Procedente	Cobrança	10 dias corridos

Todos os registros de comunicação foram apurados e tratados pelas áreas responsáveis dentro dos prazos regulatórios e encaminhados ao Conselho de Administração e registrados em ata de reunião.

No que tange aos registros classificados como procedentes, ressalta-se que todos foram devidamente tratados e encerrados de forma definitiva. É importante destacar que as demandas não apresentaram desdobramentos ou extensões de prazos, sendo prontamente concluídas mediante a resposta resolutiva da Usicred.

2.1. Classificação das reclamações

- a. **Procedentes** - são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao associado. Pode-se entender também, procedente como sendo "aquilo que tem fundamento, que é justo, que justifica ter havido a manifestação". A análise e a fundamentação devem ter como parâmetro os elementos básicos apresentados na manifestação;
- b. **Improcedentes** – caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas ou, ainda, dano ou prejuízo ao associado. Algumas manifestações, apesar de classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da cooperativa, ou, ainda, auxiliar o associado no encaminhamento da questão apresentada.

As manifestações podem ser subdivididas em:

- i. Solucionadas - quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao associado;
- ii. Não solucionadas - quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao associado.

2.2. Tema das Reclamações

As reclamações procedentes registradas no período em análise se referem aos seguintes temas no quadro a seguir:

<u>Temas</u>	<u>Quantidades</u>
Atendimento	0
Operações de Crédito	2
Regras Contratuais	0
Outros temas	0
*Nota: São classificados outros temas	

2.3. Relatórios Sistemas

ANEXO I

2.3.1. Relatório da ouvidoria emitido pelo sistema

No período de 01 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025 foi registrada 1 reclamação, sendo inaplicável ao canal.

ANEXO II

2.3.2. Relatório do canal de denúncias emitido pelo sistema

No período de 01 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025 não foram evidenciados indícios de ilicitudes relacionados as atividades da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Trabalhadores do Grupo São Martinho – Usicred.

ANEXO III

2.3.3. Relatório emitido do sistema RDR do Banco Central

No período de 01 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025 foram registradas 2 reclamações no Sistema RDR, ambas regularizadas dentro do prazo.

ANEXO IV

2.3.4. Relatório emitido do site Reclame Aqui

No período de 01 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025 foram registradas 2 reclamações no site RECLAME AQUI, ambas inaplicável ao canal.

ANEXO V

2.3.5. Relatório emitido do site Consumidor.gov

No período de 01 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025 foram registradas 3 reclamações no site CONSUMIDOR.GOV.BR, sendo 2 inaplicáveis ao canal e uma procedente, da qual foi regularizada dentro do prazo.

3. CONCLUSÃO

No exercício de 2025, a Ouvidoria da cooperativa atuou em conformidade com os normativos aplicáveis e com o regulamento interno, assegurando o tratamento adequado, tempestivo e imparcial das manifestações recebidas, bem como a observância dos princípios de independência, transparência e confidencialidade.


As demandas registradas foram devidamente analisadas, respondidas dentro dos prazos regulamentares e acompanhadas até sua conclusão, não sendo identificadas falhas no processo de comunicação com os demandantes.

Com base nos resultados apurados, conclui-se que a estrutura, os procedimentos e os controles da Ouvidoria mostram-se compatíveis com o porte, a complexidade e o perfil de risco da cooperativa, contribuindo de forma efetiva para o fortalecimento da governança, da qualidade do atendimento e do relacionamento com cooperados, usuários e demais partes interessadas.

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Trabalhadores do Grupo São Martinho – USICRED

Pradópolis, 27 de fevereiro de 2026

alexandre.negrini@saomartinho.c

D4Sign
 Alexandre José Negrini de Mattos
Assinado

Alexandre José Negrini de Mattos
Diretor Presidente
Responsável pela Ouvidoria

iose.paulo@saomartinho.com.br

D4Sign
 Paulo
Assinado

José Eurípedes Paulo
Diretor Operacional

Anexo I

RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA

SEMESTRE
2

PERÍODO	
01/07/2025	31/12/2025

COOPERATIVA

USICRED - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS TRABALHADORES DO GRUPO SÃO MARTINHO - USICRED

TOTAL DE RELATOS: 1

Anexo II

RELATÓRIO DO CANAL DE DENÚNCIAS

SEMESTRE
2

PERÍODO	
01/07/2025	31/12/2025

COOPERATIVA

USICRED - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS TRABALHADORES DO GRUPO SÃO MARTINHO - USICRED

TOTAL DE RELATOS: 1

Anexo III

CNPJ 02.562.412/0001-40 Nome COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS TRABALHADORES DO GRUPO SÃO MARTINHO USICRED						
Número	Tipo da demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo(s)	Situação	Demandante
2025661465	Reclamação não regulada	03/07/2025 16:18	17/07/2025	- A CLASSIFICAR - OUTROS TEMAS - SEGMENTO OUTROS	Respondida: IF/AC	386.240.797-72 SULIMAN LOPES BEZERRA
20251150571	Reclamação não regulada	20/10/2025 16:29	03/11/2025	- A CLASSIFICAR - OUTROS TEMAS - SEGMENTO OUTROS	Respondida: IF/AC	407.833.208-09 GUILHERME HENRIQUE BARBOSA

Total de registro(s): 2

Anexo IV



Anexo V

Relatório de Reclamações

13/01/2026	Usicred	JOSE EURIPEDES PAULO
PROTOCOLO	CONSUMIDOR	ABERTUR PRAZO SITUAÇÃO
2025.10/00012323436	GABRIEL TRIBUTINO PEREIRA	22/10/2025 26/11/2025 Finalizada não avaliada
2025.10/00012177454	REGES DA SILVA FONSECA	07/10/2025 10/10/2025 Cancelada
2025.09/00012098283	MARONEY SILVA DE OLIVEIRA	28/09/2025 03/10/2025 Cancelada

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2 semestre 2025 pdf

Código do documento 4d276d14-7f9d-4ce9-8a63-5f143a581a0e



Assinaturas



Alexandre José Negrini de Mattos
alexandre.negrini@saomartinho.com.br
Assinou

Alexandre José Negrini de Mattos



Jose Euripedes Paulo
jose.paulo@saomartinho.com.br
Assinou

Paulo

Eventos do documento

27 Feb 2026, 15:27:52

Documento 4d276d14-7f9d-4ce9-8a63-5f143a581a0e **criado** por LORENZA MARCON BUENO (3b469983-003b-4328-bf2e-3ecae2bc39a1). Email:lorenza.bueno@saomartinho.com.br. - DATE_ATOM: 2026-02-27T15:27:52-03:00

27 Feb 2026, 15:33:16

Assinaturas **iniciadas** por LORENZA MARCON BUENO (3b469983-003b-4328-bf2e-3ecae2bc39a1). Email:lorenza.bueno@saomartinho.com.br. - DATE_ATOM: 2026-02-27T15:33:16-03:00

27 Feb 2026, 15:50:55

JOSE EURIPEDES PAULO **Assinou** (a4768b47-65af-4e56-b053-9f85e75c0239) - Email: jose.paulo@saomartinho.com.br - IP: 189.108.150.140 (mx4.saomartinho.ind.br porta: 27698) - Documento de identificação informado: 084.127.528-99 - DATE_ATOM: 2026-02-27T15:50:55-03:00

19 Mar 2026, 15:09:34

ALEXANDRE JOSÉ NEGRINI DE MATTOS **Assinou** - Email: alexandre.negrini@saomartinho.com.br - IP: 189.56.40.10 (189.56.40.10 porta: 17472) - **Geolocalização: -21.201943274865613 -47.76125225096639** - Documento de identificação informado: 308.584.428-76 - DATE_ATOM: 2026-03-19T15:09:34-03:00

Hash do documento original

(SHA256):fdf30c646a45a6e14546690c201d94ca83908b4761b536928f4fbf14e3ce2db7
(SHA512):c61d5ca936987d4cbb99df8afda436db95c6a3785f268d8d751612b007b29e0d91499b15d1a92f36b17fb15c97ef83aaaaa7d30bb1a4217602a4cab78c192f5

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.