

COOPLUIZA

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1ºSemestre / 2023

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS	4
2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	4
2.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES	5

1. APRESENTAÇÃO

A **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Funcionários do Magazine Luiza Empresas Controladas e Coligadas**, compartilham a estrutura de Ouvidoria com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda,.

O sistema da Contato Seguro está alocado no Painel Administrativo da empresa, através do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/> a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificado.

A Ouvidoria é um canal de comunicação, subordinado ao Diretor de Ouvidoria Vinicius Henrique Peraro, 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 Contato Seguro** é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana.

E pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) por telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) pela Internet: pelo endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;
- c) Por Aplicativo: o App Contato Seguro é um aplicativo gratuito nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play) para acesso via smartphones e tablets, no qual os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não

- d) o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese.

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 nº4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

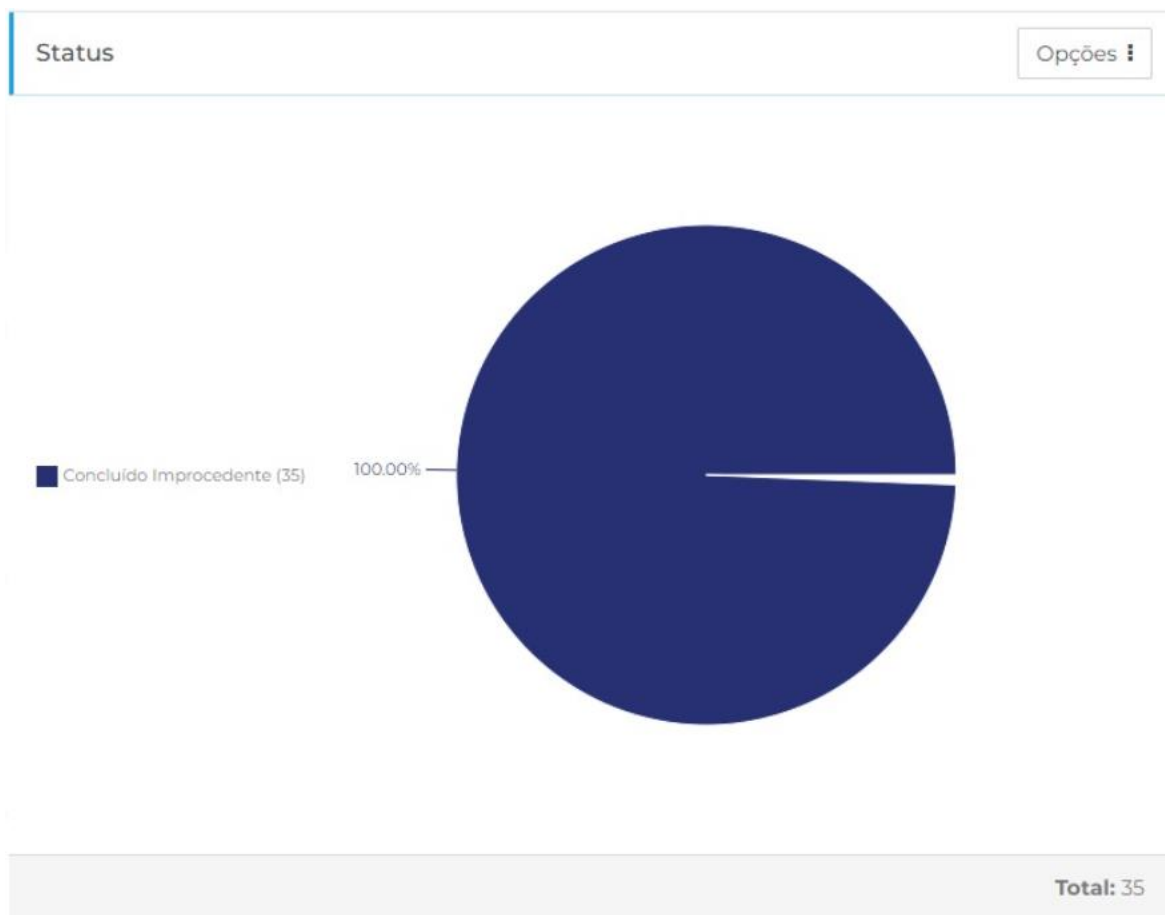
No período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2023, foram registradas 34 reclamações, todas respondidas no prazo definido na Resolução CMN nº4.860/2020.

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:

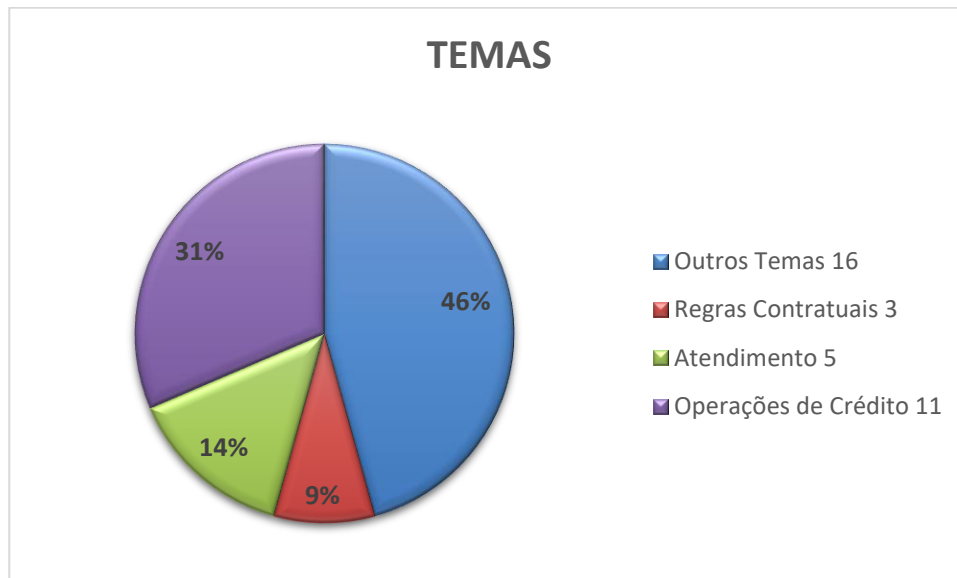
- a) **Solucionadas** – quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao associado;
- b) **Não solucionadas** – quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução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



2.2. TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

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

<u>Temas</u>	<u>Quantidades</u>
Atendimento	11
Operações de Crédito	5
Regras Contratuais	3
Outros temas	16
*Nota: São classificados outros temas: Prazos; margem e limite; processos	



Cooperativa CoopLuiza

Vinícius Henrique Peraro	Karina Jordão Rocha
Diretor Responsável pela Ouvidoria	Ouvidor

RELATÓRIO OUVIDORIA 1S-2023 final.docx

Documento número #1e3ccd26-63b7-4edb-a3f8-2a2d26f66cab

Hash do documento original (SHA256): 8f5ded112dc9d8940bed9b836f1d2c5ec5f03708a40351703a04f70540a38f7b

Assinaturas

✓ **Karina Jordão Rocha**
CPF: 382.703.768-92
Assinou em 01 ago 2023 às 16:00:37

✓ **VINICIUS HENRIQUE PERARO**
CPF: 359.388.148-98
Assinou em 03 ago 2023 às 11:40:40

Log

- 01 ago 2023, 15:50:30 Operador com email marcus.oliveira@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceed-40e2-83b2-d73afefd89c3 criou este documento número 1e3ccd26-63b7-4edb-a3f8-2a2d26f66cab. Data limite para assinatura do documento: 31 de agosto de 2023 (15:45). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 01 ago 2023, 15:50:33 Operador com email marcus.oliveira@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceed-40e2-83b2-d73afefd89c3 adicionou à Lista de Assinatura: karina@fncc.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Karina Jordão Rocha.
- 01 ago 2023, 15:50:33 Operador com email marcus.oliveira@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceed-40e2-83b2-d73afefd89c3 adicionou à Lista de Assinatura: vinicius.peraro@fintechmagalu.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 01 ago 2023, 16:00:38 Karina Jordão Rocha assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail karina@fncc.com.br. CPF informado: 382.703.768-92. IP: 190.112.175.122. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.304492 e longitude -46.5355292. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.557.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 03 ago 2023, 11:40:40 VINICIUS HENRIQUE PERARO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail vinicius.peraro@fintechmagalu.com.br. CPF informado: 359.388.148-98. IP: 200.170.150.210. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6750786 e longitude -46.670534. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.558.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

03 ago 2023, 11:40:41

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 1e3ccd26-63b7-4edb-a3f8-2a2d26f66cab.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 1e3ccd26-63b7-4edb-a3f8-2a2d26f66cab, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

COOPLUIZA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Julho / 2023

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS	4
2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	4
2.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES	5

1. APRESENTAÇÃO

A **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Funcionários do Magazine Luiza Empresas Controladas e Coligadas**, compartilham a estrutura de Ouvidoria com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda,.

O sistema da Contato Seguro está alocado no Painel Administrativo da empresa, através do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/> a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificado.

A Ouvidoria é um canal de comunicação, subordinado ao Diretor de Ouvidoria Vinicius Henrique Peraro, 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 Contato Seguro** é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana.

E pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) por telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) pela Internet: pelo endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;
- c) Por Aplicativo: o App Contato Seguro é um aplicativo gratuito nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play) para acesso via smartphones e tablets, no qual os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não

- d) o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese.

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 nº4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01 até 31 de julho de 2023, foram registradas 6 reclamações, todas respondidas no prazo definido na Resolução CMN nº4.860/2020.

2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

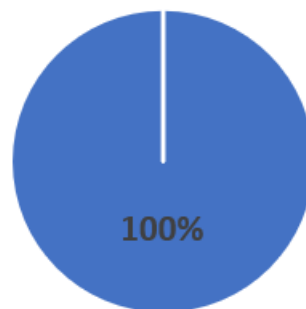
- a) **Procedentes** – são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao associado. Pode-se entender também, procedente como 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:

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

STATUS

100% Concluído Improcedente (6)

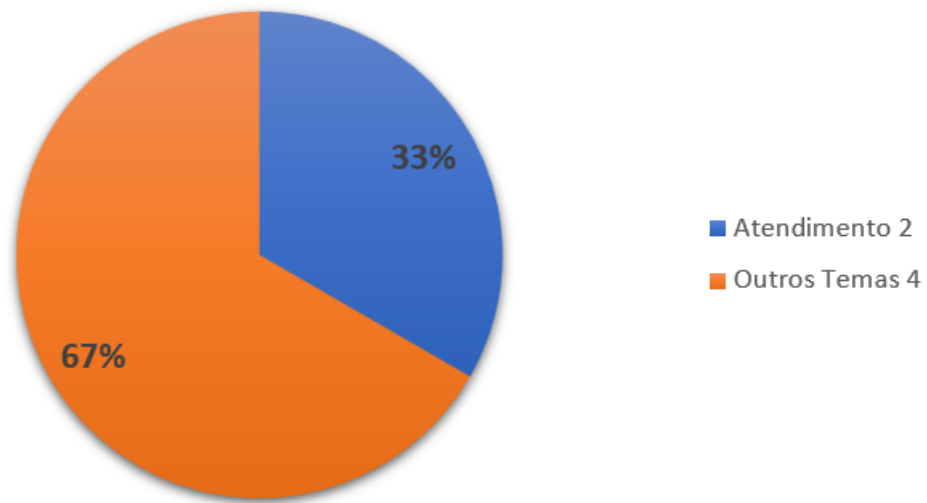


2.2. TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

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

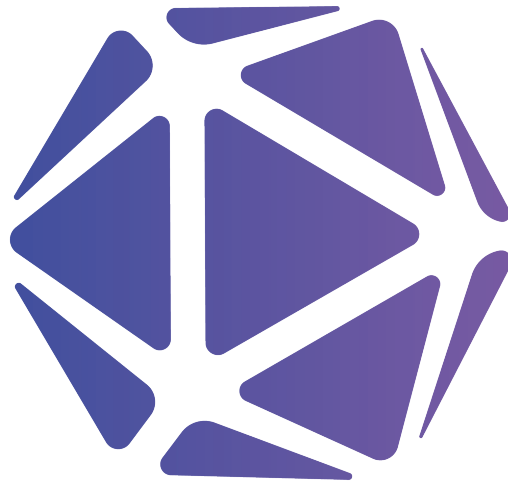
<u>Temas</u>	<u>Quantidades</u>
Atendimento	2
Operações de Crédito	-
Regras Contratuais	-
Outros temas	4
*Nota: São classificados outros temas: Prazos; margem e limite; processos	

TEMAS



Cooperativa CoopLuiza

Vinícius Henrique Peraro	Karina Jordão Rocha
Diretor Responsável pela Ouvidoria	Ouvidor



FNCC

*FEDERAÇÃO NACIONAL DAS
COOPERATIVAS DE CRÉDITO*

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEMESTRE
2

PERÍODO		
01/07/2023	a	31/07/2023

COOPERATIVA
COOPLUIZA

TOTAL DE RELATOS 6

ID DO RELATO:

457

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta que não está conseguindo contato com a Coopluiza. Afirma ter sido desligada do Magazine Luiza e informada de que tem valores a receber pela cooperativa. Diz que, em 21/06/2023, a funcionária do Coopluiza Gabriela Aleixo disse que os valores seriam depositados para a Relatante entre 15 e 20 de julho de 2023. Relata que os valores não foram depositados e, em 20/07/2023, enviou um e-mail para a funcionária, pelo endereço gabriela.ribeiro@coopluiza.com.br, questionando o motivo. Explica que o e-mail supracitado foi o mesmo utilizado pela funcionária nas comunicações anteriores, porém, até o momento, não recebeu uma resposta.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

24/07/2023 13:45:44

DATA DA CONCLUSÃO:

25/07/2023 11:53:33

NOME DO RELATANTE:

Andressa Feijó dos Santos

CONTATO:

feijoandressa1@gmail.com

RESOLUÇÃO

ID DO RELATO:

456

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta atraso de pagamento de reembolso da COOPLUIZA. Comenta que é ex-funcionária da Magazine Luiza, tendo sido dispensada em março de 2023 (não sabe precisar a data). Explica que, durante seu tempo de trabalho, era descontado em folha de pagamento o valor mensal de R\$30,00. Argumenta que tem direito a receber o reembolso de parte desse valor e, por essa razão, entrou em contato com a cooperativa no início de junho de 2023 (não sabe precisar a data). Informa que fez contato com o colaborador

Gabriel Oliveira por e-mail, que lhe garantiu que o pagamento do reembolso seria realizado de 15/07/2023 a 20/07/2023. Acrescenta que o endereço de e-mail de Gabriel é gabriel.oliveira@coopluiza.com.br. Reclama, entretanto, que não recebeu o valor até a presente data (24/07/2023). Menciona que tentou contato com Gabriel pelo mesmo endereço de e-mail no dia 21/07/2023, mas não obteve resposta. Pontua, por fim, que ligou para o SAC da COOPLUIZA (não sabe informar o número de telefone) no dia 20/07/2023, mas não solucionaram o seu problema. Complementa que o protocolo de atendimento no SAC da empresa é 222205253.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	24/07/2023 11:57:12
DATA DA CONCLUSÃO:	25/07/2023 10:03:14
NOME DO RELATANTE:	Solange Vilas Boas de Salles
CONTATO:	solangesallesvboas@gmail.com

RESOLUÇÃO

ID DO RELATO: 452

DESCRIÇÃO DO RELATO:

Olá boa noite gostaria de saber pq não tenho acesso ao APP do copluiza....gostaria de saber minha margem...mas consta q não tenho permissão ou acesso..vcs poderiam verificar ?

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Site
DATA DO RELATO:	08/07/2023 22:43:46
DATA DA CONCLUSÃO:	10/07/2023 15:54:57
NOME DO RELATANTE:	Raquel Sousa dos reis
CONTATO:	rsreis115@gmail.com

RESOLUÇÃO

ID DO RELATO:

451

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta uma cobrança irregular no seu holerite. Especifica que é funcionária da Magazine Luiza. Informa que no mês de junho de 2023 se associou à cooperativa Coopluiza para fazer uma poupança. Descreve que o tipo de investimento que fez desconta o valor mensal de R\$50,00. Reforça que possui apenas este contrato. Entretanto, salienta que no dia 06/07/2023 acessou o seu contracheque e viu que havia sido descontada uma quantia de R\$445,84. Indica que no documento apenas informava que a cobrança é referente a uma integralização / capitalização Coopluiza. Menciona que, naquele momento, contactou o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Coopluiza para obter mais informações. Refere que o n.º do protocolo do SAC é 1473837. Fala que a atendente disse que não poderia ajudar com este assunto e enviou a Relatante um print detalhando o que estava sendo descontado no seu holerite. Alega que estava ciente que o valor de R\$50,00 seria descontado, porém não reconhece a cobrança de R\$445,84. Espera que a partir desta reclamação possa ser acionada pela cooperativa e caso a cobrança seja indevida que a mesma possa ser retirada.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

06/07/2023 13:55:29

DATA DA CONCLUSÃO:

06/07/2023 15:59:16

NOME DO RELATANTE:

Bruna Cristina de Freitas

CONTATO:

brunaehugo5@gmail.com

RESOLUÇÃO

ID DO RELATO:

450

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta que não está conseguindo contato com a cooperativa para solucionar um problema no aplicativo. Afirma ser funcionária do Magazine Luiza. Diz que, desde maio de 2023, está tentando realizar um empréstimo pelo aplicativo da COOPLUIZA. Informa que o aplicativo apresenta o erro "esta conta não pode receber este tipo de empréstimo". Relata que já tentou utilizar contas de diversos bancos, porém o problema

persiste. Conta que enviou e-mail ao COOPLUIZA pelo endereço "atendimento@coopluiza.com.br" e tentou contato com o suporte pelo aplicativo em 28/06/2023, mas não obteve resposta até o momento. A Relatante se compromete a anexar, até o final do dia 06/07/2023, o e-mail enviado para a cooperativa que não foi respondido.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	06/07/2023 13:22:04
DATA DA CONCLUSÃO:	07/08/2023 09:09:44
NOME DO RELATANTE:	Adriana Gomes de Alencar
CONTATO:	adrianagomes2003811@gmail.com

RESOLUÇÃO

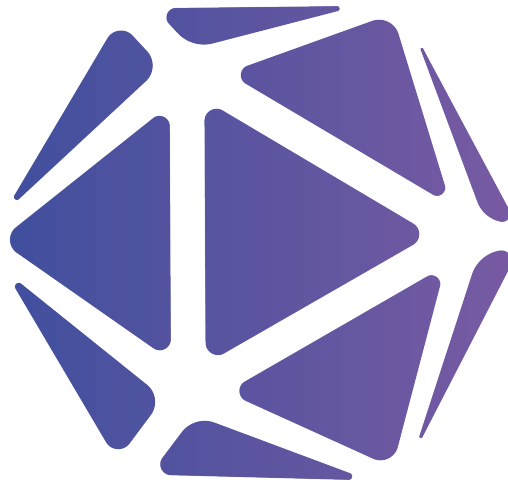
ID DO RELATO: 447

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Reclamante reporta que gostaria de resgatar o valor que consta em sua conta. Refere que está tentando enviar e-mail para o atendimento@coopluiza.com.br, desde o dia 30/06/2023. Afirma que esta conta de e-mail não está "válida". Comenta que não possui número de telefone para tentar contatar a cooperativa Coopluiza.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	04/07/2023 14:06:44
DATA DA CONCLUSÃO:	05/07/2023 10:25:59
NOME DO RELATANTE:	Ivan Mangovi
CONTATO:	ivanmangovi2@gmail.com

RESOLUÇÃO



FNCC

*FEDERAÇÃO NACIONAL DAS
COOPERATIVAS DE CRÉDITO*

RELATÓRIO DO CANAL DE DENÚNCIAS

SEMESTRE
2

PERÍODO		
01/07/2023	a	31/07/2023

COOPERATIVA
COOPLUIZA - COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO MAGAZINE LUIZA EMPRESAS CONTROLADAS E COLIGADAS

Não há relatos para serem exibidos.

Relatório Ouvidoria e Denuncia Julho 2023 final.pdf

Documento número #6535adc7-9040-40f5-a84d-46112c935183

Hash do documento original (SHA256): 3f767bd1c97ba8c2fd0d1e66d75e14cacd06867ffa40fcfac2c17c36ef83789e

Assinaturas

✓ **VINICIUS HENRIQUE PERARO**

CPF: 359.388.148-98

Assinou em 10 ago 2023 às 11:12:42

✓ **KARINA JORDÃO ROCHA PEQUENO**

CPF: 382.703.768-92

Assinou em 07 ago 2023 às 14:11:14

Log

- 07 ago 2023, 09:51:55 Operador com email marcus.oliveira@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceed-40e2-83b2-d73afefd89c3 criou este documento número 6535adc7-9040-40f5-a84d-46112c935183. Data limite para assinatura do documento: 06 de setembro de 2023 (09:50). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 07 ago 2023, 09:52:00 Operador com email marcus.oliveira@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceed-40e2-83b2-d73afefd89c3 adicionou à Lista de Assinatura: vinicius.peraro@fintechmagalu.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 07 ago 2023, 09:52:00 Operador com email marcus.oliveira@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceed-40e2-83b2-d73afefd89c3 adicionou à Lista de Assinatura: karina@fncc.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 07 ago 2023, 14:11:14 KARINA JORDÃO ROCHA PEQUENO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail karina@fncc.com.br. CPF informado: 382.703.768-92. IP: 190.112.175.122. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.304492 e longitude -46.5355292. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.559.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 10 ago 2023, 11:12:43 VINICIUS HENRIQUE PERARO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail vinicius.peraro@fintechmagalu.com.br. CPF informado: 359.388.148-98. IP: 186.249.33.154. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6750786 e longitude -46.670534. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.560.1 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 10 ago 2023, 11:12:43 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 6535adc7-9040-40f5-a84d-46112c935183.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 6535adc7-9040-40f5-a84d-46112c935183, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.