

COOPLUIZA

Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre 2023

Sumário

1. Apresentação	3
2. Reclamações por cooperados ouvidoria	4
2.1 Classificação das reclamações	4
2.2 Temas das 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 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 ouvidoria

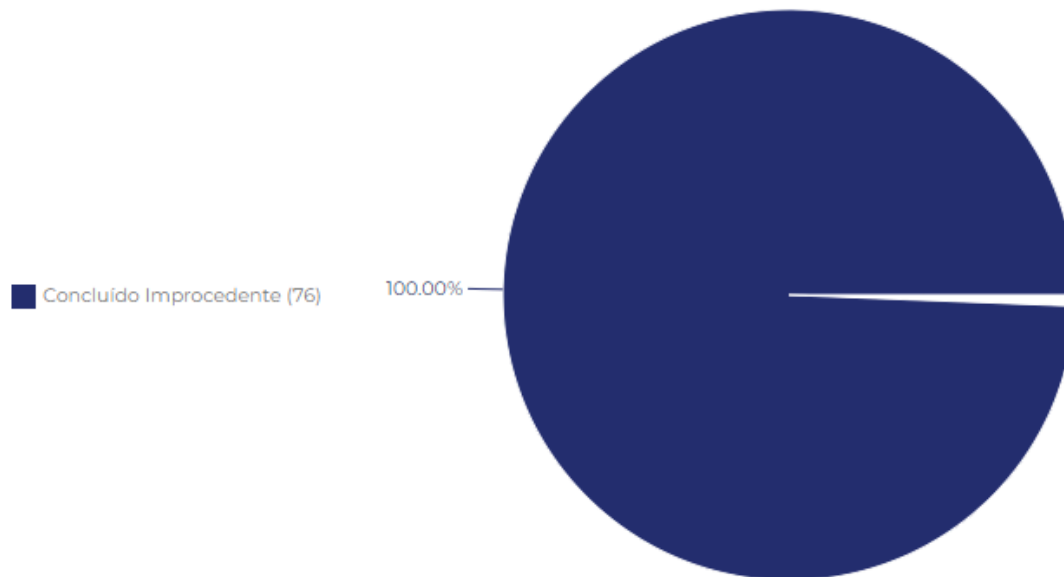
No período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, foram registradas 76 reclamações, todas respondidas no prazo definido na Resolução CMN nº4.860/2020.

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.



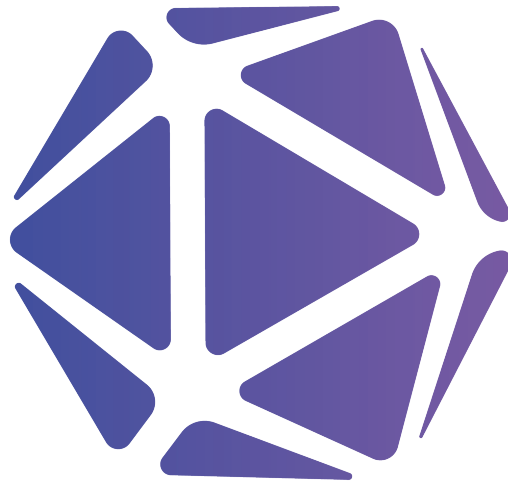
2.2 Temas das reclamações

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

Temas	Quantidades
Atendimento	69
Operações de crédito	-
Regras Contratuais	3
Outros temas	4
*Nota: são classificados outros temas questões de prazo, margem, limite e processos.	

Cooperativa CoopLuiza

Diretor Responsável pela Ouvidoria	Vinícius Henrique Peraro
Ouvidor	Karina Jordão Rocha



FNCC

*FEDERAÇÃO NACIONAL DAS
COOPERATIVAS DE CRÉDITO*

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEMESTRE
2

PERÍODO		
01/07/2023	a	31/12/2023

COOPERATIVA
COOPLUIZA

TOTAL DE RELATOS 76

ID DO RELATO:

579

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Usuária refere ser cliente Coopluiza, ter entrado em contato com o canal de atendimento primário da cooperativa e não ter sido atendida conforme os prazos compartilhados. Narra que, dia 11/12/2023, enviou um e-mail para o "atendimento@coopluiza.com.br", o qual é o endereço eletrônico disponível como canal de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Coopluiza, Descreve ter solicitado um saque imediato de toda a quantia que tem com a empresa (não soube informar quanto). Refere que ao adentrar como cliente da empresa não estava ciente do prazo de 15 dias que a Coopluiza tem para repassar esses valores ao Usuário. Cita que, dia 20/12/2023, confirmou a retirada deste dinheiro ao assinar um token enviado pela empresa. Informa que o prazo extrapolou dia 26/12/2023 e que ainda não recebeu os valores que tem em sua conta Coopluiza. Relata estar contatando a empresa pelo e-mail supracitado, de forma diária, desde o dia 20/12/2023, e não receber nenhum tipo de retorno. Sugere que a Coopluiza realize os depósitos o quanto antes, pois precisa ter acesso imediato à esse dinheiro. Sinaliza ter seguido todos os procedimentos conforme solicitado e que agora é dever da empresa cumprir com sua parte.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

28/12/2023 09:24:13

DATA DA CONCLUSÃO:

28/12/2023 12:44:41

NOME DO RELATANTE:

Camily Victoria dos Santos

CONTATO:

camilyvictoria1909@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, Recebemos a devida assinatura via token e o processo segue para devolução prevista para o dia 05 de janeiro 24, podendo entrar na sua conta até as 18hs desse dia. Basta aguardar, Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

576

DESCRIÇÃO DO RELATO:

--

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Atendimento
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	20/12/2023 14:42:36
DATA DA CONCLUSÃO:	20/12/2023 15:11:32
NOME DO RELATANTE:	Tainá Oliveira de Jesus
CONTATO:	tayna_oliveira29@hotmail.com

RESOLUÇÃO

Olá o processo encerramento da conta está na etapa final e tem devolução prevista para acontecer até o dia 26/12/23. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 575

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reclama que está desde o dia 10/12/2023 aguardando retorno da cooperativa, em relação a uma solicitação de resgate de valores. Afirma que em 10/12/2023 recebeu uma resposta com a orientação de que deveria enviar alguns documentos e assim realizou o procedimento no mesmo dia e enviou à cooperativa. Assegura que desde o dia 10/12/2023 não obteve mais nenhum retorno, assim mandou mais 6 e-mails sem receber nenhuma resposta. Solicita uma posição da cooperativa em relação a sua solicitação.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	15/12/2023 10:33:21
DATA DA CONCLUSÃO:	20/12/2023 14:52:33
NOME DO RELATANTE:	Luinisson Santos de Almeida
CONTATO:	luinissonmel@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá O Processo de encerramento da conta está em andamento conforme orientações enviadas para o email luinissonmel@gmail.com, portanto basta aguardar os próximos passos, todos serão informados pelo email atendimento@coopluiza.com.br Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

573

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

06/12/2023 10:26:56

DATA DA CONCLUSÃO:

07/12/2023 18:41:49

NOME DO RELATANTE:

Anônimo

CONTATO:

RESOLUÇÃO

Olá O atendimento não identificou o cooperado, portanto não temos como atender a demanda. O canal de atendimento para colaborador ativo é <https://www.coopluiza.com.br/atendimento---colaborador-ativo>
Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

572

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Denunciante reporta falta de resposta por parte da CoopLuiza. Informa que é ex-funcionária e entrou em contato com sua gestora na semana passada solicitando o e-mail de contato da cooperativa. Dessa forma, entrou em contato pelo e-mail da cooperativa direcionado a ex-funcionários, porém não recorda-se do endereço eletrônico. Sinaliza que foi solicitado por esse que ela enviasse seus documentos para dar seguimento ao reembolso da cooperativa. Contudo, enviou-os no dia 24/11/2023, e novamente no dia 29/11/2023. Conta que até hoje, dia 01/12/2023, continua sem resposta por parte da cooperativa.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

01/12/2023 12:55:48

DATA DA CONCLUSÃO:

01/12/2023 17:33:56

NOME DO RELATANTE:

Maria Algileda da Silva

CONTATO:

algiledamaria@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá O canal de atendimento para solicitar o encerramento da conta e resgate do capital é através do email atendimento@coopluiza.com.br. Enviar nome completo e cpf que retornarão com os procedimentos necessários. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

571

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

30/11/2023 19:47:23

DATA DA CONCLUSÃO:

01/12/2023 11:18:52

NOME DO RELATANTE:

Annylaz Cairse Santiago Estevan.

CONTATO:

annylazmakeup@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá o canal de atendimento para colaboradores ativos no magalu é através do kirk, segue link <https://www.coopluiza.com.br/atendimento---colaborador-ativo>. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

568

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Reclamante reporta falta de retorno em atendimentos por parte da COOPLUIZA. Informa que os fatos ocorrem em São Paulo/SP. Conta que no dia 02/02/2023 foi desligada da empresa Magazine Luiza, e que em abril de 2023 entrou em contato para ter a devolução de capital. Discorre que no dia 04/04/2023 entrou em contato com um colaborador da cooperativa Gabriel Malta de Oliveira, por meio do e-mail gabrielmoliveira@coopluiza.com.br Lembra que foi solicitada a assinatura de uma carta para a identificação da Reclamante, juntamente com os dados bancários e seus documentos de identificação. Afirma que no dia 04/04/2023 foram encaminhadas todas as informações solicitadas. Complementa que no dia 05/04/2023 foi solicitado novamente por Gabriel o mesmo procedimento, e a Reclamante informa que enviou os documentos de igual forma. Adiciona que, após o primeiro contato nos dias 04/04/2023 e 05/04/2023, a Reclamante não teve mais retorno de contato com Gabriel. Comenta que no dia 30/05/2023 a colaboradora Gabriela Alexia

Ribeiro fez contato com a Reclamante, comunicando sobre seu desligamento e a existência de um valor disponível para retirada, mas não especificou a quantia. Narra que no e-mail foi novamente solicitada a carta de identificação com demais documentos para envio do valor. Acrescenta que foi orientando que os documentos fossem enviados para o e-mail gabrielmoliveira@coopluiza.com.br. Garante que enviou todos os documentos solicitados, contudo novamente ficou sem contato dos funcionários. Relata que em outubro de 2023 enviou mais 2 e-mails para os colaboradores Gabriel e Gabriela, solicitando o pagamento do valor de capital que teria para receber. Por fim, assegura que até o momento não conseguiu receber o valor e também não consegue obter retorno dos atendimentos.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	28/11/2023 15:52:39
DATA DA CONCLUSÃO:	01/12/2023 11:29:02
NOME DO RELATANTE:	Maria das Dores Silva Santos.
CONTATO:	dorasilvaaventureira@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá ambos os emails citados não existem, são de ex-colaboradores da coopluiza, o email correto do atendimento é atendimento@coopluiza.com.br A Equipe de atendimento fará o contato e procedimentos pelo email citado nesse contato, basta aguardar. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 567

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante informa que é filiado à CoopLuiza há 2 anos. Relata que, há 4 meses, foi desligado da Magazine Luiza. Conta que, no dia 24/11/2023, enviou e-mail para o canal de atendimento da cooperativa a fim de solicitar o saque dos valores que possui enquanto cooperado. Diz que a empresa solicitou que fosse preenchido um formulário e enviados documentos, o que foi feito no dia 25/11/2023. Afirma que, até o momento, não obteve mais resposta acerca da solicitação, assim como nenhum valor foi depositado. Questiona o andamento do procedimento e qual o prazo de resposta da cooperativa.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	28/11/2023 10:01:34
DATA DA CONCLUSÃO:	01/12/2023 11:37:13
NOME DO RELATANTE:	José Jorge Maciel Queiroz
CONTATO:	josejorge17@live.com

RESOLUÇÃO

Olá o caso já está em atendimento pelo canal atendimento@coopluiza.com.br, basta seguir as orientações enviadas e aguardar a finalização do processo. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

562

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reclama que enviou um e-mail para atendimento@coopluiza.com.br no dia 16/10/2023 e que, até o momento, não recebeu nenhum retorno por parte da cooperativa. Informa que o e-mail era referente à uma solicitação de ressarcimento do valor que o Relatante possui na cooperativa, uma vez que foi desligado da empresa. Sinaliza que todos dados e documentos solicitados pela cooperativa foram enviados neste e-mail.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

23/11/2023 14:28:54

DATA DA CONCLUSÃO:

23/11/2023 18:31:45

NOME DO RELATANTE:

Mario Fernando do Amaral

CONTATO:

montador.m.f.72@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, favor seguir as orientações enviadas no email montador.m.f.72@gmail.com, faltou o envio do seu rg frente e verso, enviando esse documento, a equipe de atendimento dará sequencia ao encerramento da sua conta. atenciosamente equipe coopluiza

ID DO RELATO:

561

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	22/11/2023 17:25:21
DATA DA CONCLUSÃO:	22/11/2023 17:42:52
NOME DO RELATANTE:	Aenya Pâmela Fonseca Cipriano
CONTATO:	aenyacipriano76@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá O Proceso deve ser solicitado no canal de atendimento da coopluiza pelo email atendimento@coopluiza.com.br daí enviarão os procedimentos necessários. atenciosamente equipe coopluiza

ID DO RELATO: 558

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Atendimento
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	17/11/2023 08:16:47
DATA DA CONCLUSÃO:	17/11/2023 14:29:46
NOME DO RELATANTE:	Iraci dos Santos Silva
CONTATO:	pittysantossilva@hotmail.com

RESOLUÇÃO

Os procedimentos para encerramento da conta capital foram enviados no email pittysantossilva@hotmail.com, basta seguir as orientações. atenciosamente equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 557

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Manifestante reporta dificuldade de contato com a cooperativa. Refere que há pelo menos 2 semanas está tentando contatar a empresa. Diz que não obteve qualquer resposta, tanto por e-mail quanto por telefone.

Informa que é ex-funcionário e descreve que precisa recuperar um valor que era retido mensalmente em sua folha de pagamento.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	16/11/2023 15:48:19
DATA DA CONCLUSÃO:	17/11/2023 10:58:23
NOME DO RELATANTE:	Jean Carlos Ribeiro Barati
CONTATO:	(16) 994-165-754

RESOLUÇÃO

Olá A solicitação de encerramento de conta está sendo realizada pelo canal atendimento@coopluiza.com.br, favor seguir as orientações enviadas no email pirasims10@gmail.com. Atenciosamente

ID DO RELATO: 555

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reclama da falta de atendimento no canal da CoopLuiza. Apresenta-se como ex-funcionário e diz ter feito um empréstimo consignado enquanto atuava pela Magazine Luiza. Pertencia a filial 538, localizada na Rua do Grito, n.º 60, Ipiranga, São Paulo/SP. Conta ter optado por colocar um seguro em seu contrato, o qual previa que 80% da dívida seria abatida na rescisão de contrato de trabalho. Acrescenta que os 20% restantes deveriam ter sido debitado do seu holerite. De fato, lembra que o procedimento foi executado de forma correta. No entanto, recentemente, em meados de setembro de 2023 (não recorda data), fala que tentou fazer o financiamento de um carro. Para sua surpresa, foi comunicado de que estava com um protesto em seu nome, com autoria da empresa Sicoob. Explica que a Sicoob é a administradora do empréstimo. Ressalta ter tentado conversar com a sua antiga gerente Elisângela (não recorda sobrenome). De igual modo, comenta que buscou ajuda da gestora de crédito Elizabete (não recorda sobrenome). Sinaliza que ambas as colegas não conseguiram auxiliar no processo de apuração do que estava acontecendo. Foi orientado a enviar um e-mail para o único canal disponibilizado pela empresa para esse tipo de questão. Garante ter encaminhado diversas mensagens para o endereço atendimento@coopluiza.com.br. Destaca que não recebeu retorno algum até o momento. Pede para que a Coopluiza entre em contato o mais breve possível para prestar esclarecimentos sobre o caso. Sicoob (11) 3396-9480

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	16/11/2023 13:07:00
DATA DA CONCLUSÃO:	16/11/2023 17:08:53
NOME DO RELATANTE:	Giovanni Bruno.

CONTATO:

brruno.gio@gmail.com

RESOLUÇÃO

Atendimento sobre Cobrança Central de atendimento: (12) 3797-0500 WhatsApp: (12) 99186-5532 E-mail: financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br e adm2@cobratecsp.com.br

ID DO RELATO:

554

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

14/11/2023 16:09:52

DATA DA CONCLUSÃO:

16/11/2023 10:33:42

NOME DO RELATANTE:

Giulia dos Anjos.

CONTATO:

giulia.anjo105@gmail.com

RESOLUÇÃO

ID DO RELATO:

553

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Reclamante notifica falta de atendimento e atraso de pagamento por parte da Magazine Luiza. Informa ser um ex-colaborador da unidade localizada na Rua Voluntários da Franca, n.º 1465, Bairro Centro, em Franca/SP. Relata ter solicitado seu desligamento da empresa em 23/10/2023 e cita que possui um crédito no valor de R\$2.500,00 a ser retirado. Conta que falou com a gestora Aline Rodrigues na semana do dia 06/11/2023 e também em 14/11/2023, e refere que ela o orientou a entrar em contato com o atendimento pelo e-mail atendimento@coopluiza.com.br. Indica ter tentado o primeiro contato pelo e-mail supracitado no dia 26/10/2023, obtendo resposta em 27/10/2023. Menciona que o funcionário José Carlos Mendes (não sabe informar cargo) foi quem lhe respondeu, dizendo que o contatariam dentro de 5 dias úteis, assim que "fosse

dado baixa" em sua carteira de trabalho. Sinaliza, porém, que o supracitado já ocorreu no dia 29/10/2023 e que não teve retorno de José, tentando falar com ele novamente nos dias 07/11/2023, 08/11/2023, 09/11/2023, 10/11/2023 e 14/11/2023. Adiciona que encaminhou todas as mensagens também para o e-mail do funcionário: jcmendes@coopluiza.com.br.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	14/11/2023 14:45:03
DATA DA CONCLUSÃO:	16/11/2023 17:05:17
NOME DO RELATANTE:	Carlos Eduardo Faria Aragão
CONTATO:	carloseduardo20141415@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, O atendimento está sendo realizado pelo canal atendimento@coopluiza.com.br, recebendo a documentação solicitada, o processo de encerramento da conta será realizado e a devolução concluída, basta acompanhar pelas devolutivas daquele canal. atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 552

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Atendimento
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	13/11/2023 16:00:33
DATA DA CONCLUSÃO:	14/11/2023 10:00:44
NOME DO RELATANTE:	Gabriela Fernanda Carolino
CONTATO:	gabrielafernandacarolino2404@gmail.com.

RESOLUÇÃO

Olá Os canais de atendimento para assuntos relacionados a cobrança são: Atendimento sobre Cobrança Central de atendimento: (12) 3797-0500 WhatsApp: (12) 99186-5532 E-mail: financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br e adm2@cobratecsp.com.br Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

551

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta falta de resposta sobre a sua solicitação referente a diminuição do valor descontado por mês, por parte da COOPLUIZA. Informa que é funcionária da Magazine Luiza e entre os meses de março e abril de 2023 (não sabe informar data exata) realizou sua adesão na cooperativa. Cita que passou a ser descontado 5% do valor do seu salário, equivalente a R\$150,00 por mês. Afirma que essa quantia está pesando no seu orçamento e gostaria que abajassem o valor. Descreve que entre agosto e setembro de 2023 (não sabe informar data exata) enviou um e-mail para a coopluiza (não sabe informar endereço de e-mail). Elucida que utilizou seu e-mail pessoal cilnelongo1@gmail.com. Porém, expõe que até a data de 13/11/2023, não obteve qualquer retorno por parte da cooperativa. Indica que não foi disponibilizado número de telefone para que a Relatante pudesse entrar em contato. Reforça que não gostaria de cancelar a adesão e sim apenas ajustar a quantia descontada mensalmente. Por fim, gostaria que o valor descontado fosse diminuído para 1%, invés de 5% e que a Coopluiza lhe desse um retorno o mais breve possível.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

13/11/2023 15:39:23

DATA DA CONCLUSÃO:

14/11/2023 09:56:56

NOME DO RELATANTE:

Cilene Longo Tarboda dos Santos

CONTATO:

cilnelongo1@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá O canal de atendimento para colaborador ativo no magalu é <https://www.coopluiza.com.br/atendimento---colaborador-ativo> ou pelo email atendimento@coopluiza.com.br atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

550

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta falta de resposta por parte da Coopluiza. Comunica que enviou um e-mail para: cadastro@coopluiza.com.br. Sinaliza que enviou o e-mail no dia 08/11/2023. Dito isto, esclarece que não obteve resposta. A Relatante solicitou o seu desligamento da Magazine Luiza no dia 03/11/2023. Comenta que todo mês um dinheiro era descontado do seu salário. A Relatante agora que é ex-colaboradora, gostaria de saber qual é o procedimento que ela precisa realizar para receber o dinheiro que foi descontado. Acrescenta que não tentou contato por telefone diretamente com a Coopluiza porque não encontrou o número.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

10/11/2023 10:07:22

DATA DA CONCLUSÃO:	10/11/2023 12:48:48
NOME DO RELATANTE:	Lorena Aparecida Gomes Ferreira
CONTATO:	lorenaferreira3588@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá Sua solicitação está em processo de análise e será respondido pela equipe de atendimento, basta aguardar, conforme informado no email, o retorno pode acontecer em até 2 dias úteis. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:	546
----------------------	-----

DESCRIÇÃO DO RELATO:

Já faz mais de mês que não faço parte da empresa e não consegui resgatar meu coopluiza ,peço que por gentileza verificar meu caso , já enviei e-mail com.carta e etc. Telefone que está como contato do coopluiza não atende

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Site
DATA DO RELATO:	06/11/2023 23:16:44
DATA DA CONCLUSÃO:	07/11/2023 10:57:49
NOME DO RELATANTE:	Josenildo Félix Correia
CONTATO:	josenildofelix.jfc@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá Nossa equipe solicitou a documentação necessária para encerramento da conta e devolução de capital, estamos aguardando vosso retorno, as informações seguiram no email josenildofelix.jfc@gmail.com. Assim que a documentação for enviada, avançaremos com o processo de devolução do seu capital. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:	544
----------------------	-----

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Denunciante reporta a solicitação de resgate da linha de crédito. Informa que a situação ocorreu na Avenida Comendador Teles,n.º2401, São João de Meriti/RJ. Conta que há 1 ano e 5 meses que esteve na empresa era descontado mensalmente uma linha de crédito no valor mensal de R\$50,00. Relata que no dia 27/10/2023 foi desligado da empresa supracitada e não recebeu o valor que era descontado todo mês. Acredita que o montante acumulado no período seja em torno de R\$600,00. Portanto, gostaria de solicitar o

resgate do valor. Menciona que entrou em contato com o serviço de atendimento ao cliente(SAC) que lhe orientou a ligar para o Canal da Ouvidoria. Portanto, deseja através deste registro solicitar o valor da linha de crédito. Por fim, não indica testemunhas e nem evidências.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	06/11/2023 18:18:28
DATA DA CONCLUSÃO:	07/11/2023 10:59:45
NOME DO RELATANTE:	Hugo Bezerra dos Santos
CONTATO:	hugohugohg1304@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá Favor enviar email para atendimento@coopluiza.com.br para que seja realizado o envio da documentação necessária para encerramento da conta e devolução do capital. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 543

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta falta de resposta em tentativa de contato com a Coopluiza. Afirma ser ex-funcionária do Magazine Luiza e estar buscando a cooperativa para orientações acerca da restituição de valores depositados. Conta que, em 28/10/2023, enviou e-mail solicitando orientações para "atendimento@coopluiza.com.br", "leonardo.bonamin@coopluiza.com.br" e "thalita.inacio@coopluiza.com.br". Relata que, até 06/11/2023, não recebeu resposta. Informa que saiu da empresa em 27/10/2023 e necessita da restituição do valor investido que é, aproximadamente, R\$380,00. A Denunciante se compromete a anexar, até o final do dia 07/11/2023, o print do e-mail enviado à cooperativa.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	06/11/2023 13:10:23
DATA DA CONCLUSÃO:	06/11/2023 15:50:03
NOME DO RELATANTE:	Rayane Lois Rocha Pimenta Pereira
CONTATO:	rayanelpimenta@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá O contato realizado com nossa central de atendimento não informa dados pessoais e cpf, que foi solicitado no email retornado. Favor seguir com o contato via email atendimento@coopluiza.com.br e receberás o processo para encerramento da conta e devolução do capital Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

542

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

06/11/2023 09:48:03

DATA DA CONCLUSÃO:

06/11/2023 15:44:31

NOME DO RELATANTE:

Luís Carlos da Conceição

CONTATO:

luiscar2006@outlook.com.br

RESOLUÇÃO

Olá Na mesma data em que foi recebido sua solicitação, devolvemos o email solicitando os dados pessoais e cpf para identificação da conta, não recebemos retorno. Estamos encaminhando o processo de encerramento da conta no email luiscar2006@outlook.com.br, favor seguir as orientações e enviar a documentação solicitada. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

539

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	30/10/2023 14:45:17
DATA DA CONCLUSÃO:	01/11/2023 23:00:03
NOME DO RELATANTE:	Aline Nascimento Cavalcante
CONTATO:	alinnecavalcante037@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá documentação recebida e finalizada no dia 01/11/23, portanto basta aguardar a devolução na conta informada, o prazo para efetivação da devolução é até 15 a partir desta data. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:	537
----------------------	-----

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante solicita que a COOPLUIZA envie o boleto do seu empréstimo para realizar o pagamento. Informa que trabalhava na Magazine Luiza quando realizou o empréstimo pela cooperativa, sendo o valor que devia era descontado na folha de pagamento do seu salário. Narra, porém, que em agosto de 2023 foi desligada da empresa então não teve mais acesso direto ao seu empréstimo. Pontua que assim que saiu da Magazine Luiza tentou entrar em contato para solicitar os boletos dos valores pendentes. Diz que imediatamente contactou a empresa pelo telefone (83) 313-337-85 mas ninguém atendeu. Fala que, no dia 08/09/2023, ligou para a ouvidoria da Magazine Luiza pelo número 0800 800 5656. Discorre que a atendente (não sabe informar nome) explicou que ela teria que enviar a solicitação para o e-mail: cadastro@coopluiza.com.br . Menciona que desde então não teve retorno do seu e-mail. Adverte que, no dia 25/10/2023, recebeu notificação do Serasa informando que ela estava com boleto pendente. Ressalta que gostaria que a cooperativa pudesse enviar o arquivo dos boletos separadamente das parcelas vencidas.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	25/10/2023 15:13:36
DATA DA CONCLUSÃO:	25/10/2023 16:51:52
NOME DO RELATANTE:	Daniele Vasconcelos Borges
CONTATO:	daniele.vas1996@icloud.com

RESOLUÇÃO

Olá segue abaixo os canais de atendimento de nossa cobrança: Atendimento sobre Cobrança Central de atendimento: (12) 3797-0500 WhatsApp: (12) 99186-5532 E-mail: financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br e adm2@cobratecsp.com.br já informamos vosso email para a área responsável para que possam enviar as informações sobre seu saldo devedor e forma de negociação. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

536

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reporta insatisfação com a negociação de seu empréstimo da Coopluiza. Narra que é cooperado e possui uma empréstimo financeiro com a empresa. Menciona que está desde 16/10/2023 tentando contato com a cooperativa, a fim de realizar uma negociação dos valores remanescentes. Porém, comunica que não consegue resolver seu problema. Observa que a empresa nega a sua solicitação sem informar os motivos. Expõe que já tentou retorno em diversos canais, mas não recebe a resposta acerca de sua insatisfação. Por esse motivo, afirma que está realizando a reclamação como forma de entender os fatos. P.S.: A ligação caiu abruptamente e o Relatante não retornou. Por esse motivo, não foi possível obter mais dados referentes ao caso e a identificação.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

25/10/2023 11:47:25

DATA DA CONCLUSÃO:

26/10/2023 12:43:57

NOME DO RELATANTE:

Anônimo

CONTATO:**RESOLUÇÃO**

Atendimento sobre Cobrança Central de atendimento: (12) 3797-0500 WhatsApp: (12) 99186-5532 E-mail: financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br e adm2@cobratecsp.com.br

ID DO RELATO:

534

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reclama da demora do atendimentos da Coopluiza. Diz ser ex-vendedora da filial 560, localizada em Taubaté/SP (não informou endereço completo). Conta que, em 08/09/2023, foi desligada da empresa. Estava com um saldo de cerca de R\$10.000,00 pendente em um empréstimo feito com a cooperativa. Ressalta que a quantia seria quitada com os valores recebidos na rescisão de contrato de trabalho. Assinala ter conversado com a central de atendimento poucos dias antes de suas saída. Após alguns cálculos feitos pelo setor supracitado, foi informada de que ficariam pendentes somente R\$200,00. Afirma que ainda possuía por volta de R\$9.000,00 de saldo positivo em benefícios acumulados. Contudo, no distrato, comenta que R\$1.535,00 foram descontados indevidamente. Como foi mencionado antes, deveriam ser retirados apenas R\$200,00 do montante. Garante ter tentado contato com o chat www.coopluiza.com/atendimentoaoexcolaborador diversas vezes. Salaria que não teve resposta alguma desde 18/09/2023, quando abriu seu último chamado. Acrescenta ainda que o e-mail atendimento@coopluiza.com também não lhe dá retorno. Pede o reembolso dos R\$1.335,00 recolhidos pela cooperativa equivocadamente.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

23/10/2023 11:06:43

DATA DA CONCLUSÃO:	24/10/2023 10:34:49
NOME DO RELATANTE:	Helena Cristina de Souza.
CONTATO:	helenacristinasouza44901@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá Seu caso já foi devidamente explicado nas trocas de emails com nossa central de atendimento, inclusive no último questionamento fora enviados os extratos da baixa do empréstimo e também do capital. Helena Cristina de Souza, CPF 329.880.038-40 Desligamento dia 11/09/2023 Possuía um capital de R\$ 9.142,52 e foi utilizado R\$ 9.046,47 para quitar o empréstimo, sobrando ainda R\$ 96,05 de capital para resgate. O empréstimo foi descontado na folha da parcela 1 até a parcela 9. A parcela 10 até a 36 foram quitadas pelo saldo do capital A Central de atendimento aguardar o envio da sua documentação e a carta de desligamento para encerrar a sua conta capital e fazer a devolução do capital que vc tem como saldo. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 533

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Atendimento
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	23/10/2023 10:40:04
DATA DA CONCLUSÃO:	24/10/2023 11:14:54
NOME DO RELATANTE:	Francisco Joanes de Carvalho Pinto
CONTATO:	fcojoanes@hotmail.com

RESOLUÇÃO

Olá O canal de atendimento é através do email atendimento@coopluiza.com.br e as orientações para encerramento da conta já foram enviadas, basta segui-las para agilizar seu processo. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 531

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Denunciante reporta falta de comunicação com a cooperativa CoopLuiza. Refere que era líder de estoque na unidade localizada em Rua Benedito de Almeida Bueno, n.º 372, Bairro Centro, Atibaia/SP. Relata que após seu desligamento, no dia 14/09/2023, entrou em contato com o e-mail

financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br com os documentos necessários para solicitar o estorno do capital. Após, indica que recebeu uma mensagem automática de confirmação de recebimento. No dia 27/09/2023, pontua que enviou outro e-mail solicitando o retorno, porém não recebeu nenhuma resposta. Nos dias 02/10/2023 e 09/10/2023 enviou e-mails novamente reiterando a necessidade de um retorno, inclusive enviando novamente os dados necessários. Ademais, ninguém da cooperativa entrou em contato com a Denunciante. Explica que foi presencialmente na unidade em que trabalhava para solicitar contato via telefone, e eles lhe informaram que a situação só poderia ser resolvida por e-mail. Solicita retorno por parte da CoopLuiza para que possa dar andamento à sua solicitação de estorno.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	19/10/2023 09:30:12
DATA DA CONCLUSÃO:	19/10/2023 13:58:57
NOME DO RELATANTE:	Nayure Celestino Ferreira
CONTATO:	nayureferreira110@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá Conforme documentação enviada, sua conta capital foi encerrada e a devolução consta para a data de 20/10/23 na conta informada, podendo o depósito entrar até as 18hs dessa data. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 530

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta falta de resposta por parte da Coopluiza. Informa que tentou contato via e-mail à instituição, no dia 15/10/2023, mas não obteve retorno. Questiona, portanto, quantas parcelas já foram quitadas junto à Coopluiza e quantas restam pagar.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	18/10/2023 14:39:33
DATA DA CONCLUSÃO:	18/10/2023 22:45:38
NOME DO RELATANTE:	Eraldo Francisco Sabino.
CONTATO:	gestor836@magazine.com.br

RESOLUÇÃO

Olá O Canal de atendimento online para colaborador ativo é exclusivo no Kirk ou App dos Magalus, segue o link para acesso <https://www.coopluiza.com.br/atendimento---colaborador-ativo> Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

529

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

16/10/2023 18:40:55

DATA DA CONCLUSÃO:

18/10/2023 23:09:28

NOME DO RELATANTE:

Edilania Vieira da Silva

CONTATO:

planosdesaudeedi@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, O token já foi enviado para o email constante no seu cadastro, inclusive já recebemos vosso retorno, agora é aguardar a finalização do processo. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

527

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reporta falta de comunicação por parte da Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luíza Empresas Controladas e Coligadas. Refere que é ex-funcionário da Magazine Luíza, pois solicitou o seu desligamento e o encerramento do contrato foi realizado no dia 14/09/2023. Diante disso, explica que tem uma conta na cooperativa e precisa fazer o encerramento dela, visto que não é mais empregado da empresa. Além disso, salienta que também existem valores para resgatar da conta. Cita que, no dia 10/10/2023, às 09:03, entrou em contato com a cooperativa pelo seguinte e-mail: atendimento@coopluiza.com.br. Todavia, pontua que é dia 16/10/2023 e ainda não recebeu nenhuma resposta da cooperativa. Menciona que tem em torno de R\$400,00 para ser resgatado na sua conta. O Denunciante declara que tem a captura de tela do e-mail enviado e não respondido, na qual é possível comprovar o relato mencionado nesta reclamação. Diante disso, diz que se compromete com o anexo da

evidência até o dia 17/10/2023. Por fim, adverte que não existe nenhum contato telefônico para comunicação com a cooperativa e deseja que a sua situação seja regularizada.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	16/10/2023 08:17:01
DATA DA CONCLUSÃO:	17/10/2023 21:25:39
NOME DO RELATANTE:	Paulo Henrique Davi da Silva
CONTATO:	paulohenriquedavisilva@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, o capital que você tinha na coopluiza foi utilizado para abater o empréstimo que estava em aberto, o extrato da sua conta capital que se encontra zerada, foi enviado no email informado no seu cadastro.
Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 526

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Atendimento
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	13/10/2023 15:01:56
DATA DA CONCLUSÃO:	19/10/2023 17:11:00
NOME DO RELATANTE:	Marcela Santos Siravenha Monteiro
CONTATO:	marcelasiravenha@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá Siga as instruções enviadas no email marcelasiravenha@gmail.com para finalizar seu processo de encerramento da conta e devolução do capital. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

524

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante informa ser ex-funcionária do Magazine Luiza, tendo sido desligada pela empresa em 29/08/2023. Desde então, vem solicitando o resgate dos valores referentes às contribuições para o COOPLUIZA, os quais foram regularmente descontados em seus salários. Todos os contatos na tentativa de resolver o problema foram realizados pelo canal informado pela própria cooperativa, no caso o e-mail atendimento@coopluiza.com.br. O primeiro contato ocorreu no dia 03/09/2023, no qual a Relatante solicitou informações referentes a como deveria proceder para receber os valores devidos. A mensagem foi respondida somente em 15/09/2023, quando então foi sinalizada a documentação necessária para a Relatante. No dia 19/09/2023, então iniciou-se o procedimento de envio dos documentos e das informações necessárias, o que se seguiu ao longo de outras mensagens subsequentes. Em e-mail enviado no dia 26/09/2023, a cooperativa confirmou que a documentação estava plenamente correta, agendando o recebimento dos valores para 29/09/2023. O dinheiro, no entanto, acabou não sendo creditado, e então a Relatante entrou em contato com o serviço de atendimento no dia seguinte, 30/09/2023. No dia 03/10/2023 recebeu a resposta de que a nova data para o crédito seria até 06/10/2023, o que novamente não ocorreu. Em 09/10/2023, a Relatante sinalizou o problema à cooperativa, sendo respondida em 10/10/2023. Nesta resposta, a cooperativa desculpou-se pelo ocorrido, também referindo que o serviço estava lidando com alta demanda de e-mails, e que a sua situação foi encaminhada para o setor responsável. Desde então, a Relatante não teve mais qualquer retorno por parte da COOPLUIZA, sendo que o problema estende-se até o momento, sem resolução, bem como sem nova previsão para tanto. Salienta que enviará cópias dos e-mails trocados com a cooperativa via protocolo, a partir de 11/10/2023, e que não foi mencionado nenhum número de protocolo de atendimento nestas mensagens. Por fim, a Relatante informa que o valor a ser recebido está em torno de R\$2.000,00, aproximadamente.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

11/10/2023 11:19:09

DATA DA CONCLUSÃO:

13/10/2023 12:21:52

NOME DO RELATANTE:

Laiza Cristina Ramos dos Santos

CONTATO:

laizubai@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá Informamos que a devolução do saldo capital restante em sua conta será realizado na data do dia 13/10/23 nos dados bancários informados no processo de desfiliação. Lembrando que o valor total do capital no ato do desligamento, foi utilizado para quitar o seu saldo devedor na cooperativa conforme previsto em contrato. A diferença será creditada na sua conta na data de 13/10/23, para demais esclarecimentos, favor direcionar para o canal de atendimento a ex-colaborador em nosso site www.coopluiza.com.br atentiosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

523

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reclama da falta de atendimento por parte da Coopluiza. Afirma ser ex-colaboradora da Magazine Luiza. Conta que tentou entrar em contato com a cooperativa por meio do n.º (16) 3711-5792 nos dias 09 e 10/10/2023, mas em nenhuma das ocasiões foi atendida. Além disso, refere ter tentando enviar um e-mail para o endereço atendimento@coopluiza.com.br, mas também não obteve sucesso. Segundo a Relatante,

aparece uma mensagem de erro informando que o e-mail não existe.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	10/10/2023 16:40:59
DATA DA CONCLUSÃO:	11/10/2023 17:21:43
NOME DO RELATANTE:	Keliane da Silva
CONTATO:	kelilangane44@gmail.com

RESOLUÇÃO

lá O atendimento foi realizado via email atendimento@coopluiza.com.br e aguardamos o retorno. Favor seguir com as orientações enviadas por lá. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 521

DESCRIÇÃO DO RELATO:

Coopmaia fiz adesao de emprestimo pelo. Coopluiza Libera o valor e derepente fala que nao aderive Devido o banco Por isso que nao entendo Tem como vcs verem isso pra mim ? Pois estou precisando e ate agora nada Emque posso falar ?

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Site
DATA DO RELATO:	10/10/2023 11:54:47
DATA DA CONCLUSÃO:	12/10/2023 14:41:57
NOME DO RELATANTE:	Ana paula sousa de castro
CONTATO:	anasousadecastrosousa@gmail.

RESOLUÇÃO

Olá, O canal de atendimento para colaboradores ativos no magalu é pelo acesse o link: <https://kirk.magazineluiza.com.br/services> ou <https://appdosmagalus.magazineluiza.com.br/> e clique em Atendimento. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

520

DESCRIÇÃO DO RELATO:

NAÕ ME RESOLVEM A SITUAÇÃO DO MEU REEMBOLSO ESTOU NO AGUARDO

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Site

DATA DO RELATO:

06/10/2023 21:40:51

DATA DA CONCLUSÃO:

09/10/2023 16:43:35

NOME DO RELATANTE:

Anônimo

CONTATO:

RESOLUÇÃO

Olá basta solicitar o encerramento da conta e devolução do capital pelo email atendimento@coopluiza.com.br
Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

519

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reclama da falta de resposta por parte da Coopluiza em uma solicitação. Fala que entrou com um pedido de resgate de saldo junto à empresa em 28/09/2023. Diz ter enviado um e-mail para atendimento@coopluiza.com.br. No entanto, salienta que não obteve resposta alguma até o momento. P.S: O Denunciante não quis fornecer muitos detalhes sobre seu caso.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

05/10/2023 11:32:18

DATA DA CONCLUSÃO:

09/10/2023 10:20:19

NOME DO RELATANTE:

José da Silva

CONTATO:

-

RESOLUÇÃO

Olá O atendimento foi realizado e o processo de encerramento da conta e devolução do capital enviado para o email silvajosedasilva909@gmail.com e aguarda o seu retorno. Qualquer dúvida, basta responder no email citado acima. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

518

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Reclamante reporta falta de atendimento por parte da Coopluiza. Informa que é ex-funcionário da instituição e acordou com depositar 5% do salário junto à cooperativa e retirar quando se destituisse da companhia. Assim, conta que se desligou da empresa, e desde o dia 18/09/2023 tenta retomar o montante que se aproxima de R\$ 2.000,00, mas não consegue. Nessa mesma via, discursa que contactou a firma via e-mail atendimento@coopluiza.com.br e que, no dia 19/09/2023, abriu uma reclamação no Canal de Ouvidoria da FNCC, protocolado sob o código bc7ac9319024b95b, contudo, em ambos os canais, não houve retorno algum sobre sua queixa. Por fim, solicita que lhe deem um auxílio sobre seu caso.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

02/10/2023 18:30:11

DATA DA CONCLUSÃO:

09/10/2023 10:25:44

NOME DO RELATANTE:

William Pinto da Silva Júnior

CONTATO:

wjr-10@hotmail.com

RESOLUÇÃO

Olá Enviamos o processo de encerramento de conta para o email wjr-10@hotmail.com, favor seguir as orientações. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

517

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reporta falta de retorno por parte da COOPLUIZA. Informa ser funcionário da loja 781 da Magazine Luiza, situada na Rua Mirante Barroso, em João Pessoa/PB. Refere que deseja realizar o resgate de um valor de sua poupança da COOPLUIZA. Narra que no dia 28/09/2023 solicitou auxílio para a colaboradora Claulorêncio (não sabe informar cargo/sobrenome), do setor de caixa da unidade. Aponta que ela contactou a cooperativa, porém eles responderam alegando que o Relatante deveria enviar a solicitação com o seu próprio e-mail. Dito isso, verbaliza que enviou um e-mail para o endereço eletrônico atendimento@coopluiza.com.br, no dia 28/09/2023, solicitando o resgate. Sinaliza que até o dia 02/10/2023 ainda não recebeu nenhum retorno.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	02/10/2023 12:49:19
DATA DA CONCLUSÃO:	03/10/2023 15:17:26
NOME DO RELATANTE:	José da Silva
CONTATO:	silvajosesilva909@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, Devido a Lei de Proteção Geral de Dados, somente o titular da conta pode ter acesso às informações referente a ela. Sugerimos que o cooperado se ativo faça contato através do kirk: link: <https://kirk.magazineluiza.com.br/services> ou <https://appdosmagalus.magazineluiza.com.br/> Caso seja colaborador desligado o contato é pelo email atendimento@coopluiza.com.br Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 516

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reclama da demora no atendimento da CoopLuiza. Diz ter entrado com uma solicitação de desligamento da cooperativa em 19/09/2023 às 09:33. Fala que preencheu todos os formulários requisitados pela empresa na mesma data. Além disso, afirma que anexou toda a documentação necessária para formalização do procedimento. Foi lhe informado que receberia por e-mail com um link para confirmação do distrato. No entanto, comenta que desde então não foi contatado pela instituição novamente. Assinala que toda a comunicação foi feita através do endereço atendimento@coopluiza.com.br.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	29/09/2023 11:20:40
DATA DA CONCLUSÃO:	29/09/2023 14:41:06
NOME DO RELATANTE:	Antônio André dos Santos Enoque
CONTATO:	andresantos2509@outlook.com.br

RESOLUÇÃO

Olá, O processo de desligamento do quadro de associado foi realizado dia 20/09/23. Caso a cooperativa precise entrar em contato com você para alguma outra tratativa, tudo será centralizado no email andrelininho149@gmail.com. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 515

DESCRIÇÃO DO RELATO:

Me desliguei da empresa fui descontado na rescisão e não consigo reaver os valores retido na cooperativa. Enviei vários pedidos via e-mail (<https://www.coopluiza.com.br/atendimento-a-ex-colaborador>). O primeiro foi dia 15 setembro e nada de contato.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Site
DATA DO RELATO:	29/09/2023 03:01:19
DATA DA CONCLUSÃO:	29/09/2023 14:34:22
NOME DO RELATANTE:	Rafael de Souza Oliveira
CONTATO:	rafasou1oliver@yahoo.com.br

RESOLUÇÃO

Olá Rafael, Basta enviar seus dados pessoais, nome completo, cpf para o email atendimento@coopluiza.com.br Que será enviado no seu email o processo de encerramento da conta capital. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 513

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reporta falta de resposta da sua solicitação referente ao resgate do valor da sua conta junto a Coopluiza. Informa que foi desligado da Magazine Luiza no dia 08/09/2023. Conta que na data seguinte, 09/09/2023, tentou entrar em contato por e-mail e telefone, porém não obteve retorno. Refere que enviou a solicitação para o endereço atendimento@coopluiza.com.br. Elucida que no conteúdo pedia para verificar a possibilidade do resgate do valor que consta na sua conta da cooperativa. Acrescenta que o e-mail utilizado para o envio foi o cristianovanessa222@gmail.com. Lembra que no mesmo dia, ligou para o telefone (16) 3711-5792. Entretanto, menciona que não conseguiu atendimento. Cita que ficou cerca de 40 minutos em ligação esperando pelo atendimento, mas não foi fornecido. No dia 20/09/2023, narra que tentou contato pelo mesmo telefone e novamente não foi possível falar com nenhum atendente. Solicita maior celeridade para a resposta da sua solicitação.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	27/09/2023 19:44:28
DATA DA CONCLUSÃO:	28/09/2023 10:54:53
NOME DO RELATANTE:	Cristiano Ferreira dos Santos
CONTATO:	cristianovanessa222@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá O Processo para encerramento da conta capital e devolução foram enviados no email cristianovanessa222@gmail.com favor seguir as orientações e retornar no email enviado. Atenciosamente

Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

512

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

27/09/2023 17:34:05

DATA DA CONCLUSÃO:

28/09/2023 08:43:44

NOME DO RELATANTE:

Ícaro Vinícius Firino da Paixão

CONTATO:

icarovinicius011@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, Favor entrar em contato pelos canais abaixo informando seu nome completo e cpf, e solicitar o processo de encerramento da conta e devolução do capital. Email: Atendimento@coopluiza.com.br ou pelo link <https://www.coopluiza.com.br/atendimento-a-ex-colaborador> atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

511

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta falta de retorno sobre a sua solicitação. Descreve que foi desligada da empresa no dia 04/09/2023 e busca resgatar os valores depositados. Afirma que falou com Gabriel Malta e por e-mail na mesma semana. Fala que recebeu resposta que deveria aguardar a empresa informar sobre a demissão. Conta que enviou novo e-mail na semana do dia 18/09/2023, mas que não teve resposta. Questiona a empresa se os valores já estão disponíveis.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	27/09/2023 15:30:07
DATA DA CONCLUSÃO:	28/09/2023 08:47:47
NOME DO RELATANTE:	Edilania Vieira da Silva.
CONTATO:	planosdesaudeedi@gmail.com.

RESOLUÇÃO

Olá As orientações referente ao processo de encerramento da conta foi enviado para o email planosdesaudeedi@gmail.com. Favor seguir as orientações enviadas e centralizar o retorno no email acima. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 510

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Reclamante reporta ausência de retorno por parte do Coopluiza para fins de cadastro no aplicativo da cooperativa. Narra que no dia 14/09/2023, conversou com o atendente Marcus Antônio (não sabe informar o sobrenome) via chat do Workplace. Expressa ter solicitado a ele sua senha para login no aplicativo, ao passo que o atendente lhe orientou a enviar a cópia do documento de RG (frente e verso) para a colaboradora Marília Freitas. Segundo ela, Marcus mencionou que Marília geraria uma senha provisória para acesso. Por sua vez, a Reclamante encaminhou a documentação pertinente no dia 25/09/2023 para o seguinte e-mail: marilia.oliveira@coopluiza.com.br. Contudo, adverte não ter obtido qualquer tipo de retorno após o dia supracitado. Em vista disso, a Reclamante contactou o Canal de Ouvidoria para a resolução do problema de maneira breve.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	27/09/2023 10:43:29
DATA DA CONCLUSÃO:	27/09/2023 14:31:57
NOME DO RELATANTE:	Izabella Carvalho de Oliveira
CONTATO:	izabella.carvalho.serasa@gmail.com / carvalhoizabella828@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, Verificamos que seu cadastro está incompleto pela falta do documento pessoal, assim que o setor comprovar o envio do mesmo e valida-lo- seu cadastro será aprovado e o acesso liberado. O Retorno será dado através do email que você utilizou para o contato. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 509

DESCRIÇÃO DO RELATO:

--

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

26/09/2023 17:45:52

DATA DA CONCLUSÃO:

27/09/2023 14:25:44

NOME DO RELATANTE:

Deivison de Sousa Rocha

CONTATO:

deivison.sousa.rocha@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, O Capital que você tinha na coopluiza foi utilizado para abater seu empréstimo em aberto e a diferença que ficou foi encaminhado para o magalu lançar na sua rescisão, o retorno deles só virá pra gente por volta do dia 10/10/23, após esta data basta enviar um email para o canal atendimento@coopluiza.com.br que poderemos fornecer o status final da sua conta na cooperativa. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

508

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Reclamante reporta falta de atendimento por parte da Coopluiza. Informa que é funcionário da instituição e que precisa desfazer o acordo realizado com a companhia, em razão do qual lhe descontavam mensalmente em folha de pagamento R\$170,00. Conta que antes do 5º dia útil do mês de setembro de 2023 tentou contato por diversos meios com a cooperativa, porém não obteve retorno algum. Narra que buscou ajuda via aplicativo, workplace, telefone disponibilizado no site e pelo e-mail "atendimento@coopluiza.com.br. Por fim, discursa que precisa que parem de lhe descontar o montante supracitado, pois não tem condições de debitar a quantia.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

26/09/2023 12:32:00

DATA DA CONCLUSÃO:

26/09/2023 14:32:41

NOME DO RELATANTE:

Marcelo Carlos Florindo da Silva

CONTATO:

marcelocsilva.carlos393@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá Marcelo, Você deve entrar em contato pelo email atendimento@coopluiza.com.br e solicitar o processo de encerramento da sua conta, esse mesmo procedimento foi solicitado via seu perfil no workplace do magalu e está aguardando o seu retorno. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

507

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Reclamante notifica que tentou enviar uma mensagem para o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) da COOPLUIZA e apareceu como inexistente o endereço de e-mail fornecido. Cita o seguinte endereço de e-mail que tentou contato: atendimento@coopluiza.com.br. Diante disso, explica que conseguiu um empréstimo por ser funcionária da Magazine Luíza e a data do pagamento ficou combinada para o dia 22/09/2023. Salienta que até a data de 25/09/2023 não recebeu o valor aprovado para empréstimo. Pontua que sua tentativa de contato foi no dia 25/09/2023, mas o endereço de e-mail apareceu como inexistente e não existe um telefone do SAC. Por fim, a Reclamante diz que preferiu registrar na ouvidoria por causa da mensagem recebida de e-mail inexistente, mesmo que não tenha se passado 48 horas da tentativa de resolução pelo atendimento da COOPLUIZA.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

25/09/2023 15:51:37

DATA DA CONCLUSÃO:

26/09/2023 09:04:17

NOME DO RELATANTE:

Karina Barbosa da Silva

CONTATO:

karinabarbosadasilva12@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, O valor líquido do seu depósito foi de 800,00 realizado no dia 22.09, no banco santander, agência 3116, conta 1065640-5 titular Karina barbosa da Silva. dúvidas adicionais, favor contatar o canal exclusivo para colaboradores ativos no magalu no site www.coopluiza.com.br menu contatos: Acesse o Kirk ou App dos Magalus Horário de Atendimento: Segunda à Sexta - 09h às 17h Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

506

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reclama da falta de resposta por parte da empresa às solicitações feitas no sistema. Conta que atuava como vendedor na loja da Magazine Luiza do Shopping Center Shopping Uberlândia. O local em questão fica na Avenida João Naves de Ávila, n.º 1331, Tibery, Uberlândia/MG. Foi desligado da filial em 07/09/2023 e entrou com a solicitação de resgate de participação em 14/09/2023. Diz ter formalizado o pedido através da própria plataforma da cooperativa no endereço www.coopluiza.com.br. Salienta que possui um saldo de R\$1.180,00 para receber. Além disso, alega que o valor de R\$998,00 descontado de sua rescisão por conta de seu empréstimo precisa ser devolvido. Teve conhecimento do recurso supracitado por meio do

Sindicato do Empregados no Comercio de Uberlândia e Araguari (SECUA). Enfatiza não ter obtido protocolo algum para acompanhamento do seu processo. Espera que a cooperativa se manifeste o mais breve possível para resolver o caso. P.S: A chamada caiu abruptamente e não houve retorno por parte do Denunciante para coleta do protocolo.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	25/09/2023 15:32:09
DATA DA CONCLUSÃO:	25/09/2023 22:17:16
NOME DO RELATANTE:	Anônimo
CONTATO:	

RESOLUÇÃO

Olá Precisamos do nome completo do reclamante para poder analisar o caso e posicionar quanto a resolução. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 504

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta falta de resposta referente a sua solicitação de resgate das quantias da sua conta da Coopluiza. Informa que é ex-colaborada da Magazine Luiza e foi desligada da empresa no dia 11/09/2023. Por causa disso, cita que enviou um e-mail para atendimento@coopluiza.com.br no dia 18/09/2023. Cita que usou o endereço regina.torelly1266@gmail.com para enviar os e-mails. Afirma que no e-mail solicita mais informações para poder realizar o resgate do valor que está na sua conta da cooperativa. Refere que todo mês era descontado uma quantia do seu salário para a conta na Coopluiza, porém não sabe informar o valor atual. Sinaliza que nos dias 18 e 19/09/2023, também tentou contato telefônico pelo número (16) 3711-5792 por diversas vezes, sem conseguir atendimento. Indica que não obteve resposta do e-mail e ninguém atendeu suas ligações. Por fim, solicita que a cooperativa entre em contato com a Relatante para que ela possa dá seguimento na sua solicitação, o mais breve possível.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	21/09/2023 15:29:28
DATA DA CONCLUSÃO:	22/09/2023 15:29:24
NOME DO RELATANTE:	Regina Torelly de Oliveira
CONTATO:	regina.torelly1266@gmail.com

RESOLUÇÃO

Cara Regina, Os procedimentos para encerramento da sua conta foram enviados no email regina.torelly1266@gmail.com atenciosamente. Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

500

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

19/09/2023 14:09:40

DATA DA CONCLUSÃO:

19/09/2023 17:37:49

NOME DO RELATANTE:

William Pinto da Silva Júnior

CONTATO:

wjr-10@hotmail.com

RESOLUÇÃO

Olá Enviamos o processo de encerramento de conta para o email wjr-10@hotmail.com, favor seguir as orientações. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

499

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	18/09/2023 09:23:15
DATA DA CONCLUSÃO:	18/09/2023 15:06:09
NOME DO RELATANTE:	Anônimo
CONTATO:	

RESOLUÇÃO

Olá Precisamos dos dados do reclamante para acessar suas informações e responder o contato.
Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:	496
----------------------	-----

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante queixa-se da falta de retorno à sua solicitação por parte da cooperativa, embora seu contato tenha ocorrido há mais de 48 horas. Esclarece ser ex-funcionária da loja 1258, localizada na Avenida Inocência Lima, Bairro Centro, em Custódia/PE. Comenta ter contatado à cooperativa pelos seguintes e-mails disponibilizados para atendimento: financeiro.cooperativa@coopluiza.com e atendimento@coopluiza.com.br. Afirma que, no dia 10/09/2023, enviou mensagens aos endereços eletrônicos referidos, solicitando informações acerca do saldo total a receber. Explica não ter certeza quanto ao tempo em que esteve vinculada como cooperada e, tampouco, à porcentagem a qual faz jus pelo período de contribuição. Assegura que nos e-mails constam a assinatura digital, bem como, foto dos documentos necessários à validação do seu pedido. Deseja que a cooperativa faça a comunicação necessária, no que tange à liberação do valor a receber em sua conta corrente.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	15/09/2023 11:06:19
DATA DA CONCLUSÃO:	15/09/2023 14:53:54
NOME DO RELATANTE:	Mercya Rita de Siqueira Melo Pereira
CONTATO:	mercyamelo0@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, Seu atendimento já iniciado, favor seguir as orientações enviadas no email mercyamelo0@gmail.com
atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:	495
----------------------	-----

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reporta falta de atendimento por parte da Coopluiza. Informa que, desde a semana do dia 11/09/2023, está tentando contato com a instituição, mas sem sucesso. Relata que buscou auxílio via número de telefone (16) 3711-5792 e por e-mail, o qual é financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br. Observa, ainda, que esses canais foi o recursos humanos da filial 820 que lhe passou. Ademais, discursa que era funcionário da unidade supracitada, a qual está localizada em Crato/CE (não informou o endereço completo), e se desligou da companhia na semana do dia 04/09/2023. Narra que precisa retirar o dinheiro que estava sendo aplicado junto à cooperativa, mas não sabe o procedimento. Assim, questiona qual o caminho necessário para que o montante, de R\$ 1.600,00 aproximadamente, valor esse que constava na última vez que entrou no aplicativo (não soube informar a data), seja debitado em sua conta.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

14/09/2023 14:47:40

DATA DA CONCLUSÃO:

14/09/2023 15:19:01

NOME DO RELATANTE:

Cícero Félix da Silva

CONTATO:

(88) 996-637-797

RESOLUÇÃO

Olá Cícero, Para realizar o resgate do capital basta enviar um email com seus dados pessoais e cpf para atendimento@coopluiza.com.br que a equipe irá orienta-lo no processo de encerramento da sua conta capital e devolução do seu capital Atenciosamente Equipe Coopluiza.

ID DO RELATO:

494

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reporta dificuldade no resgate de poupança da COOPLUIZA. Informa ser ex-funcionário da Magazine Luiza, tendo assinado o seu desligamento, no dia 04/09/2023. Refere que o setor de crédito lhe orientou a enviar mensagem para o e-mail maria.menezes@gmail.com para iniciar o cadastro e, assim, ter acesso ao valor de sua poupança. Descreve que o valor que tem direito a receber é de R\$1,200.00, aproximadamente. Além disso, comenta que eles referiram que o prazo para recebimento do valor era de até 10 dias úteis, após a finalização do cadastro no e-mail supracitado. Aponta que enviou mensagem, no dia 11/09/2023, porém, não teve nenhum retorno. Ademais, sinaliza que também entrou em contato, neste mesmo dia, por meio do e-mail atendimento@coopluiza.com.br. Destaca, contudo, que também não recebeu retorno. P.S.: A ligação foi interrompida abruptamente e o Relatante não retornou. Devido a isso, não foi possível coletar mais informações e informar o protocolo.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

14/09/2023 14:39:37

DATA DA CONCLUSÃO:

14/09/2023 15:16:30

NOME DO RELATANTE:

Anônimo

CONTATO:

RESOLUÇÃO

Olá, O email maria.menezes@gmail.com não existe e todos os emails enviados na data citada para atendimento@coopluiza.com.br já foram respondido. Caso tenham mais alguma dúvida, favor direcionar para o atendimento@coopluiza.com.br destacando o nome e o cpf, que teremos prazer em atende-lo.
Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

490

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

13/09/2023 12:38:12

DATA DA CONCLUSÃO:

13/09/2023 15:12:00

NOME DO RELATANTE:

Natasha Fernanda França

CONTATO:

natashafeer@hotmail.com

RESOLUÇÃO

Senhora Natasha, Verificamos que sua documentação já se encontra em atendimento, portanto informamos que todas as informações serão passadas pela equipe que está lhe atendendo e responsável pelo seu processo, fique atenta as interações no seu email. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

488

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante solicita uma negociação do pagamento de seu empréstimo. Conta que é colaboradora da Magazine Luiza há alguns anos (não quis informar data). Diz estar afastada do trabalho desde 23/07/2023. Possui um empréstimo com a empresa em aberto. Como não possui renda pela loja no momento, tem receio de não conseguir pagar as próximas parcelas do seu empréstimo. Além disso, tem medo de que o resto do montante das cobranças pendentes venham de uma só vez. Pede para que os próximos pagamentos sejam cobrados diretamente através de boletos e não de sua folha de pagamento. Explica que não gostaria de pagar por juros ou correções monetárias de mensalidades que poderiam ser pagos de outra forma. Revela que foi orientada pelo gestor de pessoas, Tiago Pereta, à ligar para o canal de ouvidoria para relatar o caso. Comenta ter entrado em contato com Thiago em 06/09/2023, para receber um auxílio a respeito do assunto.

Gestor de pessoas Thiago Pereta thiago.pereta@magazineluiza.com.br

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	13/09/2023 11:38:01
DATA DA CONCLUSÃO:	13/09/2023 14:22:41
NOME DO RELATANTE:	Gabriela Santos Bonfim
CONTATO:	gabrielasantosbonfim25@gmail.com

RESOLUÇÃO

Cara Gabriela, A parcela do seu empréstimo pode ser paga via boleto, porém precisa ser solicitado à cooperativa pelo email atendimento@coopluiza.com.br antes do dia 20, pois após essa data o desconto via folha de pagamento já é processado. Você tem a opção de entrar no sistema da coopluiza e fazer uma simulação de refinanciamento do contrato visando diminuir o valor da parcela, o link é: <https://www.coopluiza.com.br/magalu> Atenciosamente. Equipe Coopluiza

ID DO RELATO: 487

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Atendimento
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	12/09/2023 12:21:05
DATA DA CONCLUSÃO:	12/09/2023 13:27:29
NOME DO RELATANTE:	Markus Paulo de Almeida
CONTATO:	almeidapaulomarkus@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, O canal de atendimento para colaboradores ativos no magalu é via kirk, segue o link Neste canal para atendimento eles conseguem lhe passar a informação e ajustar o percentual do desconto, acesse o link: <https://kirk.magazineluiza.com.br/services> ou <https://appdosmagalus.magazineluiza.com.br/> e clique em Atendimento. Um abraço!

ID DO RELATO:

486

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reclama dos canais de atendimento da cooperativa. Conta que é colaborador da Magazine Luiza (não quis informar cargo/endereço/filial). Diz ter solicitado um empréstimo em 08/09/2023 no valor R\$3.700,00. Foi indicado pela empresa que o valor seria disponibilizado até 11/09/2023. Até então, em 12/09/2023, salienta não ter recebido retorno algum. Comenta que tentou entrar em contato pelo canal de atendimento de WhatsApp em 11/09/2023. Enfatiza ter enviado e-mails para a central da cooperativa em busca de respostas na mesma data supracitada. No entanto, destaca que não conseguiu obter números de protocolo em nenhuma de suas manifestações.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

12/09/2023 12:04:29

DATA DA CONCLUSÃO:

13/09/2023 14:26:12

NOME DO RELATANTE:

Diogo Fernando Rocha de Jesus.

CONTATO:

diogo.cielo@yahoo.com.br

RESOLUÇÃO

Caro Diogo, Sua proposta foi indeferida por adequação de margem consignável e foi-lhe orientado refazer-la dentro da sua margem atual, percebemos que isso já foi feito. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

485

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta falta de contato. Conta que está tentando contato com a Coopluiza desde do dia 08/09/2023. Dito isto, esclarece que já ligou 37 vezes, mas sem sucesso. Assegura que ligou nos dias 08/09/2023, 09/09/2023, 11/09/2023 e no dia 12/09/2023. Pontua que ligou para o número (016) 3711-5792. Descreve que em todas as ligações o número estava dando como ocupado. A Relatante então mandou e-mail para: financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br. Notifica que ainda não teve nenhuma resposta do email. A Relatante gostaria de fazer a retirada de dinheiro que tem na cooperativa. Esclarece que é ex-funcionária da Magazine Luiza.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

12/09/2023 11:29:39

DATA DA CONCLUSÃO:

12/09/2023 11:54:19

NOME DO RELATANTE:

Joana Dark Tristão da Silva

CONTATO:

joanatrístão2@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, O contato para solicitação do encerramento da conta deve ser feito pelos canais abaixo: site Coopluiza: <https://www.coopluiza.com.br/atendimento-a-ex-colaborador> ou email atendimento@coopluiza.com.br informar os dados pessoais e aguardar o retorno da documentação e procedimentos. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

483

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Reclamante reporta falta de resposta por parte da Coopluiza. Informa que é funcionário da instituição (não informou a unidade) e fez adesão do plano, o qual foi descontado em folha (não informou quando foi realizada a adesão, nem o valor do desconto). No entanto, discursa que, desde agosto de 2023, está tentando fazer um empréstimo de R\$1.200,00, mas sem sucesso. Argumenta que tentou contato com a cooperativa via e-mail desde a semana do dia 04/09/2023, mas não está tendo retorno. Expressa que necessita do montante até o dia 12/09/2023. P.S.: A ligação caiu e o Relatante não retornou, impossibilitando, assim, a coleta de mais informações.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

11/09/2023 14:53:54

DATA DA CONCLUSÃO:

11/09/2023 15:34:42

NOME DO RELATANTE:

Anônimo

CONTATO:

RESOLUÇÃO

A liberação do empréstimo envolve ter a margem consignável disponível, caso o colaborador não tenha, a lei trabalhista impede a liberação. dúvidas, favor acessar o atendimento digital via kirk atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:

480

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reporta falta de atendimento por parte do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Coopluiza. Especifica que é ex-funcionário da Magazine Luiza e ex-cooperado do Coopluiza. Explica que, enquanto cooperado era descontado mensalmente da sua folha de pagamento o valor de aproximadamente R\$30,00. Salaria que, após o seu desligamento, acionou os canais de atendimento para cancelar o consignado e obter a restituição do montante. Relata que, no dia 25/08/2023, abriu um registro no site [coopluiza.com.br/atendimento-a-ex-colaborador](https://www.coopluiza.com.br/atendimento-a-ex-colaborador) e escreveu um e-mail para financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br. Entretanto, garante que até o momento não obteve qualquer resposta por parte da empresa. Espera que, a partir deste registro, a Coopluiza possa acioná-lo para dar

prosseguimento no cancelamento e restituir o dinheiro que estava acumulado no consignado.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	06/09/2023 13:51:43
DATA DA CONCLUSÃO:	06/09/2023 15:20:53
NOME DO RELATANTE:	Matheus de Souza Custódio
CONTATO:	matheuscustodio2609@gmail.com

RESOLUÇÃO

Boa tarde, tudo bem ? Fizemos o envio para o e-mail : matheuscustodio2609@gmail.com com todo procedimento necessário para Devolução de capital e foi enviado também a carta para Devolução de capital. Agora estão guardar o ressonso para dar andamento an solicitação. qualquer duvida pode entrar em contato pelos nossos canais de comunicação : gabrielm.oliveira@coopluiza.com.br
financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br

ID DO RELATO: 476

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Reclamante reporta desconto indevido. Expõe que era funcionário da Magazine Luíza. Comenta que realizou um empréstimo na Coooluiza, no ano de 2022 (não sabe precisar data). Explica que teve um desconto indevido de algumas parcelas no valor de R\$40,90, mas não sabe informar quantas parcelas. Refere que entrou em contato com a cooperativa em fevereiro de 2023, através do e-mail atendimento@coopluiza.com.br, mas o problema não foi solucionado. Acrescenta que está aguardando a restituição do valor, desde o dia 03/07/2023. Informa que recebeu até agora, somente o estorno de 2 parcelas, ou seja, o valor aproximado de R\$80,00.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	31/08/2023 12:17:39
DATA DA CONCLUSÃO:	31/08/2023 13:00:32
NOME DO RELATANTE:	Manoel Oliveira do Nascimento
CONTATO:	manoelpipo@gmail.com

RESOLUÇÃO

Boa tarde, tudo bem ? Verificamos que na data de 09/06/2022 foi nos informado seu desligamento da empresa, então foi utilizado o valor de R\$ 95,30 do seu capital para abater no emprestimo em aberto. Ficando restante o valor de R\$ 40,90 do seu capital onde foi feita a devolução no dia 16/02/2023 na conta informada, esta em anexo o extrato do seu capital e emprestimo. Qualquer duvida pode entrar em contato com nosso setor financeiro pelo e-mail : financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br gabrielm.oliveira@coopluiza.com.br

ID DO RELATO:

475

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

29/08/2023 14:59:30

DATA DA CONCLUSÃO:

30/08/2023 11:38:58

NOME DO RELATANTE:

Pedro Henrique Reis Xavier de Oliveira

CONTATO:

pedro.reis_oliveira@outlook.com

RESOLUÇÃO

Bom dia, tudo bem ? Foi repassado par nosso setor financeiro responsável, para verificarem sua situação para melhor resolução e ajuda. Foi enviado no email informado : pedro.reis_oliveira@outlook.com para acompanhamento da situação. Qualquer duvida pode entrar em contato com nosso setor de cobrança Central de atendimento: (12) 3797-0500 WhatsApp: (12) 99186-5532 E-mail: financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br e adm2@cobratecsp.com.br

ID DO RELATO:

472

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Reclamante alega não conseguir contato para resgate de valor retido na COOPLUIZA. Afirma que o telefone chama e quando fala que é pra resgatar o dinheiro, a ligação cai. Refere o número de contato (16) 3711-5792. Cita que tem um valor aproximado de R\$ 500,00 para retirar. Explica que tem este saldo retido devido a um consórcio/poupança descontado em folha todo mês. Explana que foi informado que poderia retirar quando fosse demitido. Fala que saiu da Magazine Luiza no dia 08/08/2023. Reclama que não está conseguindo contato para resgate do valor.

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	23/08/2023 14:40:27
DATA DA CONCLUSÃO:	24/08/2023 10:06:59
NOME DO RELATANTE:	Homero Barros de Araujo Filho.
CONTATO:	homerorecife100@gmail.com

RESOLUÇÃO

Bom dia, tudo bem ? Verificamos que seu desligamento foi informado pelo Magazine Luiza em 03/08/2023 e, na mesma data foi utilizado todo o seu saldo de capital para o pagamento parcial de seu empréstimo, de acordo com o que foi estipulado em seu contrato. Foi solicitado ainda, o desconto em sua rescisão do valor restante da dívida. De acordo com o contrato de concessão de crédito, pode ser utilizado até 30% do saldo de sua rescisão para abatimento de dívidas gerais, o que é amparado também por lei trabalhista. Estamos aguardando o repasse por parte da empresa dos descontos efetuados na rescisão, para realizarmos a quitação e encerramento de sua conta com a cooperativa. Portanto, não haverá saldo de capital a ser devolvido! Sobre o saldo remanescente da dívida, se houver, entraremos em contato após o repasse para regularizarmos. Segue em anexo o extrato do seu capital. Qualquer duvida pode entrar em contato com nosso setor de cobrança: Central de atendimento: (12) 3797-0500 WhatsApp: (12) 99186-5532 E-mail: financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br e adm2@cobratecsp.com.br

ID DO RELATO: 469

DESCRIÇÃO DO RELATO:

Não me deram respostas no meu e-mail sobre como faço para resgatar meu coopluiza

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Crítica
FORMA DE ABERTURA:	Site
DATA DO RELATO:	17/08/2023 00:43:55
DATA DA CONCLUSÃO:	17/08/2023 12:29:50
NOME DO RELATANTE:	Josenildo Felix Correia
CONTATO:	josenildofelix.jfc@gmail.com

RESOLUÇÃO

Bom dia, tudo bem ? Foi repassado para o setor responsável para entrem em contato com você via e-mail : josenildofelix.jfc@gmail.com para te passar todo procedimento necessário. Qualquer demais duvida pode nos acionar pelos nossos canais de comunicação gabrielm.oliveira@coopluiza.com.br atendimento@coopluiza.com.br Kirk : <https://www.coopluiza.com.br/contato-atendimento>

ID DO RELATO: 468

DESCRIÇÃO DO RELATO:

Faz 3 meses que pedi demissão da empresa, e até agora não fizeram a devolução do dinheiro que estava na poupança, o último prazo para a devolução para a minha conta era até o dia 20 de julho, porém até agora não obtive retorno do que houve.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Site
DATA DO RELATO:	15/08/2023 10:30:20
DATA DA CONCLUSÃO:	16/08/2023 09:11:02
NOME DO RELATANTE:	Eliane Raczenski
CONTATO:	elianeraczenskihorst@gmail.com

RESOLUÇÃO

Bom dia, tudo bem ? Verificamos que a devolução foi efetivada dia 07/07/2023 - ELIANE RACZENSKI HORST CPF: 094.744.159-00 - nos dados bancários informados na carta de devolução de capital. Foi enviado no e-mail : elianeraczenskihorst@gmail.com os valores da devolução e dados bancários que foi efetuado o deposito Qualquer duvida pode nos acionar em nosso canal de comunicação gabrielm.oliveira@coopluiza.com.br atendimento@coopluiza.com.br

ID DO RELATO: 466

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta displicência por parte da cooperativa em relação às respostas de atendimento sobre valores que tem a receber. Informa ter atuado na unidade 333, localizada em Frederico Westphalen/RS, até o dia 03/07/2023 quando foi desligada. Menciona que desde a referida data, está solicitando respostas quanto ao dinheiro que deverá fazer jus relativo ao período que estava associada à cooperativa. Comenta ter realizado um empréstimo a ser pago em 18 parcelas iguais de R\$236,00. Esclarece que, até o período em que saiu da empresa, havia quitado entre 6 a 7 prestações. Acrescenta que R\$2.018,00 foram descontados do saldo total de sua rescisão e R\$771,00 do fundo da cooperativa. Todavia, refere que ao analisar a tabela de valores que lhe foi enviada, identificou incorreções, fazendo questionamentos por e-mail. Cita que as comunicações estão sendo feitas pelos seguintes endereços eletrônicos: financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br gabriela.ribeiro@coopluiza.com.br gabrieln.oliveira@coopluiza.com.br Pontua que o primeiro e-mail é assinado pela funcionária Bruna Bueno, do setor de negócios. Afirma que foi Bruna que a instruiu a contatar Gabriela, porém nenhum retorno satisfatório lhe foi apresentado. Desabafa que desde sua demissão, não tem mais acesso ao aplicativo da cooperativa, o que dificulta a verificação das informações. Deseja que a cooperativa lhe dê o devido esclarecimento acerca dos valores que lhe foram descontados, bem como, do que é seu por direito.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	11/08/2023 10:59:47

DATA DA CONCLUSÃO:	23/08/2023 15:08:41
NOME DO RELATANTE:	Ângela Pinheiro Moreira
CONTATO:	angela.moreira2008@hotmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, As informações solicitadas foram enviadas no email angela.moreira2008@hotmail.com favor verificar caixa de entrada deste email, assim como a caixa de spam. Manteremos nossos canais de atendimentos à disposição para outros esclarecimentos. Atenciosamente Equipe Coopluiza

ID DO RELATO:	463
----------------------	-----

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante notifica falta de reposta por parte da Coopluiza. Refere que é ex-funcionária da Magazine Luiza e foi desligada da empresa (não informou a data). Informa que fez um empréstimo consignado (não informou valor) enquanto atuava no local (não informou endereço). Sinaliza que após seu desligamento houve o desconto de 30% de sua rescisão, a fim de abater parte da dívida. Expõe que o valor não foi quitado e ficou com parcelas em aberto. Todavia, relata que não sabe as informações acerca de seu empréstimo. Afirma que seu nome está negativado, mas não consegue ter acesso para pagar sua dívida. Observa que envia e-mails e solicita informações desde 28/07/2023. Pontua que recebe respostas que não possuem as informações necessárias. Narra que em 07/08/2023 solicitou dados acerca do valor de contratação e da quantia remanescente. Menciona que recebeu o contrato com o valor inexistente. No entanto, fala que recebe ligações de cobranças e possui a inadimplência em seu CPF (não informou o número). A Relatante discorre que buscou a ouvidoria, pois não está satisfeita com o atendimento prestado. P.S.: A ligação caiu abruptamente e a Relatante não retornou a ligação. Por esse motivo, não foi possível complementar as informações e solicitar meios de contato para resolução dos fatos.

SITUAÇÃO:	Concluído Improcedente
PROCEDENTE:	Não
TIPO DE RELATO:	Reclamação
FORMA DE ABERTURA:	Telefone
DATA DO RELATO:	08/08/2023 11:37:22
DATA DA CONCLUSÃO:	09/08/2023 07:55:14
NOME DO RELATANTE:	Anônimo
CONTATO:	

RESOLUÇÃO

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 Copluiza 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 Copluiza. Menciona que, naquele momento, contactou o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Copluiza 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:

448

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante pede auxílio para resolver um problema com sua devolução de capital. Conta que está buscando orientações no canal de atendimento da CoopLuiza desde 10/05/2023. Indica ter tentado resgatar valores referentes às suas contribuições junto a cooperativa. Sinaliza que deu início ao procedimento logo após sair da empresa, ainda em abril de 2023 (não recorda data exata). Explica que possui um montante para receber mas não sabe a quantia exata. Em 30/05/2023, assinala que conversou a atendente Gabriela Aleixo Ribeiro pela última vez. A partir da data supracitada, fala que não obteve mais resposta alguma. Anteriormente, garante que conversou com o atendente Gabriel Malta de Oliveira (não sabe informar data exata). Ressalta ter sido orientada a assinar uma carta em anexo, sendo que o documento não foi enviado pelos funcionários. Destaca que não recebeu nenhum número de protocolo referente à sua solicitação. Garante que irá anexar cópias das conversas que teve com a empresa até o momento. Atendente Gabriel Malta de Oliveira (gabriel.oliveira@coopluiza.com.br) Atendente Gabriela Aleixo Ribeiro (não sabe informar número/e-mail).

SITUAÇÃO:

Concluído Improcedente

PROCEDENTE:

Não

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

05/07/2023 16:39:56

DATA DA CONCLUSÃO:

07/07/2023 16:04:41

NOME DO RELATANTE:

Ariane Cristina Alves de Souza Barbosa Cruz.

CONTATO:

ariane.acristina@yahoo.com.br

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

Relatório 2 semestre ouvidoria.pdf

Documento número #8960298c-037c-4e71-b967-d03154fc2b9c

Hash do documento original (SHA256): 9cb31a49c071a342fc27ecfdd640683a76b9a3784cfdcfbac0d97c2b44822c53c

Assinaturas

✓ **Karina Jordão Rocha**
CPF: 382.703.768-92
Assinou em 23 jan 2024 às 08:12:37

✓ **VINICIUS HENRIQUE PERARO**
CPF: 359.388.148-98
Assinou em 23 jan 2024 às 16:43:47

Log

- 22 jan 2024, 17:18:07 Operador com email financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 criou este documento número 8960298c-037c-4e71-b967-d03154fc2b9c. Data limite para assinatura do documento: 21 de fevereiro de 2024 (17:13). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 22 jan 2024, 17:18:08 Operador com email financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-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.
- 22 jan 2024, 17:18:08 Operador com email financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-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. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo VINICIUS HENRIQUE PERARO.
- 23 jan 2024, 08:12:37 Karina Jordão Rocha assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail karina@fncc.com.br. CPF informado: 382.703.768-92. IP: 190.112.174.226. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.2941953 e longitude -46.5616012. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.725.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 23 jan 2024, 16:43:47 VINICIUS HENRIQUE PERARO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail vinicius.peraro@fintechmagalu.com.br. CPF informado: 359.388.148-98. IP: 189.90.138.134. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -20.5315979 e longitude -47.3798637. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.726.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

23 jan 2024, 16:43:47

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 8960298c-037c-4e71-b967-d03154fc2b9c.

**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 8960298c-037c-4e71-b967-d03154fc2b9c, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

COOPLUIZA

Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre 2023

1. Reiteração

O relatório emitido do segundo semestre de ouvidoria 2023 CoopLuiza contendo 76 casos abrange o período de 01 de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

Cooperativa CoopLuiza

Diretor Responsável pela Ouvidoria	Vinícius Henrique Peraro
Ouvidor	Karina Jordão Rocha

Relatório ouvidoria semestral CoopLuiza correção.pdf

Documento número #55915ad6-9ce6-4c85-9242-f9fa6344a55e

Hash do documento original (SHA256): 8a0c6debb8ffd03897e97b13b0ada07ea090eb529f72e94daec89d16cbc9070b

Assinaturas

 **VINICIUS HENRIQUE PERARO**

CPF: 359.388.148-98

Assinou em 26 jan 2024 às 14:57:45

 **Karina Jordão Rocha**

CPF: 382.703.768-92

Assinou em 29 jan 2024 às 14:00:55

Log

- 24 jan 2024, 09:09:51 Operador com email financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 criou este documento número 55915ad6-9ce6-4c85-9242-f9fa6344a55e. Data limite para assinatura do documento: 23 de fevereiro de 2024 (09:07). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 24 jan 2024, 09:09:51 Operador com email financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-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. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo VINICIUS HENRIQUE PERARO.
- 24 jan 2024, 09:09:51 Operador com email financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-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.
- 26 jan 2024, 14:57:45 VINICIUS HENRIQUE PERARO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail vinicius.peraro@fintechmagalu.com.br. CPF informado: 359.388.148-98. IP: 200.206.49.50. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -20.5362543 e longitude -47.40016. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.728.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 jan 2024, 14:00:55 Karina Jordão Rocha assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail karina@fncc.com.br. CPF informado: 382.703.768-92. IP: 190.112.174.226. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.4487808 e longitude -46.6026496. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.729.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

29 jan 2024, 14:00:55

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 55915ad6-9ce6-4c85-9242-f9fa6344a55e.

**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 55915ad6-9ce6-4c85-9242-f9fa6344a55e, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.