

**COOPLUIZA**

**Relatório semestral de Ouvidoria**

**1º semestre 2024**

## Sumário

<b>1. Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>2. Reclamações por cooperados ouvidoria</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Classificação das reclamações</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Temas das reclamações</b>	<b>5</b>

## 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](http://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 2024 a 30 de junho de 2024, foram registradas 62 reclamações, todas respondidas no prazo definido na Resolução CMN°4.860/2020.

### 2.1 Classificação das reclamações

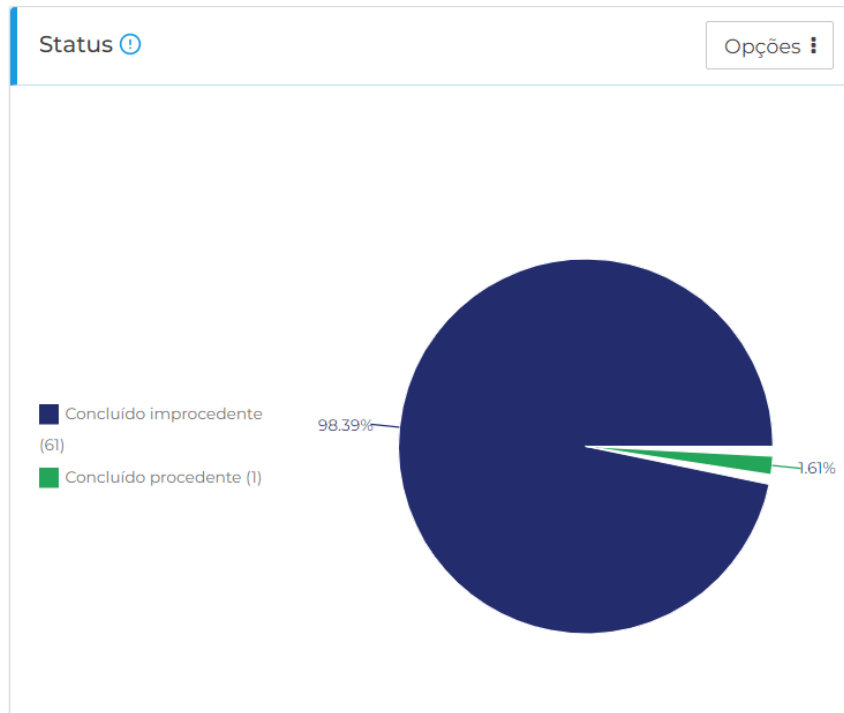
- a) **Procedentes** – são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao associado. Pode-se entender também, procedente como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

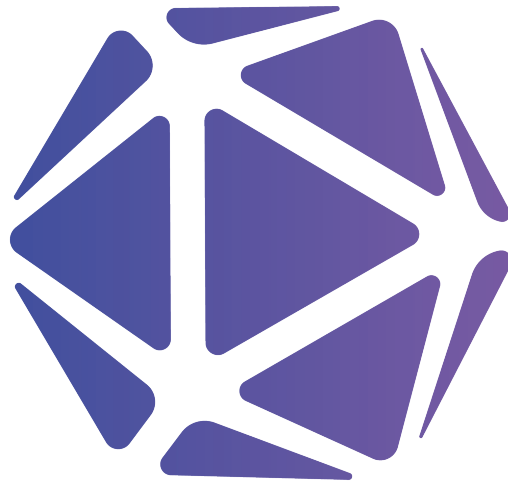
As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise se referem aos seguintes temas no quadro a seguir:



Temas	Quantidades
Atendimento	50
Operações de crédito	2
Regras Contratuais	-
Outros temas	10
*Nota: são classificados outros temas questões de prazo, margem, limite, processos e relatos sem informações.	

Cooperativa CoopLuiza

Diretor Responsável pela Ouvidoria	Raquel de Souza Palma Lancha
Ouvidor	Marcela Santos de Menezes Rocha



**FNCC**

*FEDERAÇÃO NACIONAL DAS  
COOPERATIVAS DE CRÉDITO*

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEMESTRE
1

PERÍODO		
01/01/2024	a	30/06/2024

COOPERATIVA
COOPLUIZA

TOTAL DE RELATOS 62

ID DO RELATO:

704

DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante informa que trabalhava no Magazine Luiza e era cooperado na CoopLuiza. Relata que foi desligado há 3 anos e seu ex-gerente informou que os débitos seriam quitados no valor da rescisão. Diz que, no início de 2024, passou a receber ligações referentes à cobrança de uma dívida que teria na cooperativa, no valor de R\$591,32. Afirma que busca contato a fim de obter informações e quitar a pendência. Conta que tentou contato pelo canal atendimento@coopluiza.com.br, mas não tem retorno há mais de 48 horas.

SITUAÇÃO:

Concluído improcedente

PROCEDENTE:

Sim

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

29/06/2024 11:04:05

DATA DA CONCLUSÃO:

01/07/2024 10:34:42

NOME DO RELATANTE:

Everton Miranda Nascimento Medeiros

CONTATO:

evyvertao@gmail.com

RESOLUÇÃO

Olá, Procuramos nos e-mails do atendimento@coopluiza.com.br e não encontramos nenhum contato do relatante. Estarei entrando em contato com ele para informar que é necessário verificar sua dívida com o setor financeiro.

ID DO RELATO:

703

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta conflito de interesses com a Coopluiza. Refere que realizou um empréstimo em 22/06/2021 no valor de R\$653,66. Salienta que o valor era descontado em sua folha de pagamento, então não haveria como atrasá-lo. Relata que no dia 27/06/2024, foi realizar uma operação com outra instituição e constatou que havia uma inadimplência com a Coopluiza que seria referente ao dia 22/06/2021 no valor de R\$653,66. Cita que entrou em contato através do atendimento@coopluiza.com.br no dia 27/06/2024 e recebeu a resposta que estava em dia com os seus pagamentos. Narra que no dia 28/06/2024 tentou repetir

a operação e constou novamente a inadimplência com a Coopluiza. Realiza o registro com o intuito de obter uma resposta concreta por parte da cooperativa.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	28/06/2024 10:22:59
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	05/07/2024 17:01:12
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Ana Paula Severino
<b>CONTATO:</b>	apseverino61@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

olá, segue o print que o financeiro já responder a relatante informando que ela não tem parcelas em atraso com a coopluiza e o nome dela não está negativado por nós

**ID DO RELATO:** 702

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reclama sobre prazo para solicitação dos valores de quitação referente ao empréstimo consignado. Informa ter reportado a situação para o e-mail atendimento@coopluiza.com.br. Como resposta, soube que a solicitação dever ser aberta somente entre o dia 10/07/2024 à 20/07/2024. Por fim, manifesta sua insatisfação diante do retorno dado pela cooperativa, pois deseja se programar para efetuar o pagamento do empréstimo.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	27/06/2024 13:05:39
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	02/07/2024 09:44:35
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Ana Paula Severino
<b>CONTATO:</b>	apseverino61@gmail.com.br

#### RESOLUÇÃO

Olá, já informamos a relatante que temos prazo para fazer a quitação de empréstimo, devido aos envios para a folha de pagamento Segue em anexo o e-mail >>



**ID DO RELATO:**

700

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Reclamante reporta falta de comunicação por parte da Coopluiza. Menciona que entrou em contato para retirar um saldo que ficou na empresa. Descreve que no dia 17/06/2024 entrou em contato pelo site oficial da empresa e lhes passou seus dados pessoais, contudo não obteve retorno até o dia 21/06/2024.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

21/06/2024 17:34:56

**DATA DA CONCLUSÃO:**

24/06/2024 09:27:51

**NOME DO RELATANTE:**

Gabriel Santos Silva

**CONTATO:**

gabriel.aranha53@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Olá, pesquisei pelo nome, CPF e endereço de e-mail do relatante e não encontramos nenhum contato dele pelo e-mail do atendimento@coopluiza.com.br. Irei entrar em contato com ele pelo e-mail informado E-mail: gabriel.aranha53@gmail.com

**ID DO RELATO:**

698

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Reclamante reporta falta de resposta por parte da Coopluiza. Refere que enviou um e-mail para atendimento@coopluiza.com.br no dia 14/06/2024, referente a uma cobrança indevida, porém até o dia 19/06/2024 não recebeu nenhuma resposta. Explica que realizou um financiamento junto a cooperativa entre o final do ano de 2020 e início do ano de 2021 (não sabe informar a data exata). Relata que em 10/04/2022 realizou um refinanciamento, o qual ficou o valor devido de R\$5.122,80 e o valor liberado do refinanciamento foi de R\$3.000,00 para ser quitado o saldo devedor do primeiro financiamento. Aponta que em 23/05/2024 realizou um novo refinanciamento. Ressalta que no mês de maio 2024 recebeu uma cobrança de 3 parcelas pendentes do ano de 2021, no valor R\$218,48 cada. Relata que quando é realizado um refinanciamento as parcelas devidas são diluídas no refinanciamento, desta forma as parcelas cobradas são indevidas, pois já foram descontadas no refinanciamento de 10/04/2022. Solicita uma posição da cooperativa, pois o e-mail enviado no dia 14/06/2024, não foi respondido.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

19/06/2024 10:03:41

**DATA DA CONCLUSÃO:**

19/06/2024 14:26:02

**NOME DO RELATANTE:**

Graziela Domingos

**CONTATO:**

grazyelad345@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Olá, caros Segue o print que já respondemos a Relatante, informamos que o empréstimo está em dia conosco. O que ocorreu foi que, na ocasião, o ML suspendeu os descontos em folha dos colaboradores devido à pandemia, embora tenham repassado normalmente esse saldo para nós. A informação que temos agora é que as parcelas serão descontadas regularmente em folha. Caso ela tenha dúvidas, é necessário ela entrar em contato com o CSC, responsáveis pelos descontos em folha;

**ID DO RELATO:**

697

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Relatante informa que segue aguardando retorno por parte da Coopluiza, uma vez que já entrou em contato previamente com o SAC da cooperativa. Esclarece que tal contato foi realizado pelo e-mail atendimento@coopluiza.com.br, no dia 14/06/2024. Refere que teve acesso a este contato acessando a página da respectiva cooperativa, na internet. Salieta ter solicitado o encerramento de sua conta e a consequente retirada dos valores correspondentes. Para tanto, sinaliza que, em e-mail de retorno, recebido às 15:19 do mesmo dia (e que será enviado como evidência), lhe foi solicitado nome completo e CPF. Pontua ter prontamente enviado os dados solicitados e que, desde então, não obteve mais retorno acerca de sua solicitação, já tendo ultrapassando-se o prazo estipulado de 48 horas.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

18/06/2024 08:13:11

**DATA DA CONCLUSÃO:**

19/06/2024 14:19:03

**NOME DO RELATANTE:**

Catilene Pereira da Silva Santos

**CONTATO:**

catilenesousa11@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

**ID DO RELATO:**

696

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

Bom dia! Recebi uma cobrança em folha de pagamento referente a pausa da pandemia de 2020. Porém ao longo dos anos já efetuei dois refinanciamento e até onde me informei com Procon da cidade local, quando há um refinanciamento todo o saldo devedor e refinanciado, assim sendo essa cobrança não deveria ser realizada pois o houve termino de contato.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Site
<b>DATA DO RELATO:</b>	12/06/2024 08:36:15
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	13/06/2024 08:47:49
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Graziela Domingos
<b>CONTATO:</b>	grazyelad345@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, Conforme já informamos à Graziela Domingos, o empréstimo da relatante está em dia conosco. O que ocorreu foi que, na ocasião, a Magazine Luiza suspendeu os descontos em folha dos colaboradores devido à pandemia. Embora tenham repassado normalmente esse saldo para nós, a informação que temos agora é que as parcelas serão descontadas regularmente em folha. Caso ela tenha dúvidas ou necessite de mais esclarecimentos, pedimos para entrar em contato com o CSC, pois os descontos são realizados em folha, sendo a empresa a responsável por enviar as informações sobre o desconto. Já entramos em contato com a Relatante enviando os contratos de empréstimos,

**ID DO RELATO:** 692

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante informa que verificou pelo Banco Central que possui valores a receber pela cooperativa CoopLuiza. Relata que encaminhou e-mail para o SAC, pelo endereço atendimento@coopluiza.com.br, no dia 31/05/2024. Fala que, no dia 03/06/2024, ainda não havia retorno da cooperativa. Deseja orientação para sacar os valores que constam, visto que não sabia dos descontos realizados no salário, por isso entende que devem ser devolvidos.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	03/06/2024 10:36:37
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	04/06/2024 09:32:22
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Renan de Oliveira Vieira
<b>CONTATO:</b>	renan071421@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Ola, segue o print informando que o Relatante entrou em contato dia 03/06/2024 e foi respondido no mesmo dia, informamos ele que tem o valor de resgate para receber, e solicitamos no passo a passo os documentos e a carta do resgate capital. Vamos dar continuidade no processo do resgate capital

**ID DO RELATO:**

689

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Relatante informa que buscou contato com a CoopLuiza, há cerca de 15 dias, através do e-mail atendimento@coopluiza.com.br, mas não obteve resposta. Afirma que busca contato a fim de obter orientação referente ao saque de valores. Explica que é ex-colaborador do Magazine Luiza e tinha o valor de R\$30,00 descontado mensalmente do salário para pagamento na cooperativa e, tendo saído da empresa, deseja sacar o valor acumulado.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

22/05/2024 11:16:24

**DATA DA CONCLUSÃO:**

23/05/2024 08:39:28

**NOME DO RELATANTE:**

Carlos Fernando Araújo de Souza.

**CONTATO:**

fernandinhoaraujoh@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Olá caros, Já respondemos o relatante no mesmo dia que ele entrou em contato, Mas não tivemos uma resposta dele, Segue o print em anexo,

**ID DO RELATO:**

688

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Reclamante reporta falta de resposta por parte da empresa. Informa que no dia 17/05/2024, enviou um e-mail para o atendimento@coopluiza.com.br e, logo em seguida recebeu a resposta para que enviasse seus documentos e preenchesse a carta de desligamento. Acrescenta que enviou todos os documentos solicitados e até o dia 21/05/2024, não obteve retorno da empresa de quando o valor de R\$140,15 será depositado em sua conta bancária.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	21/05/2024 10:04:02
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	21/05/2024 16:20:54
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Daniele Fernanda Netto
<b>CONTATO:</b>	dany.vitornetto@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, A Relatante entrou em contato seg., 20 de mai., 13:22 (há 1 dia), e já foi respondida! Temos um prazo de 48 horas para respostas em e-mail.

---

**ID DO RELATO:** 687

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Reclamante informa ter sido colaboradora do Magazine Luiza, mencionando que seu vínculo empregatício com a empresa encerrou-se entre os dias 27 e 29/01/2024. Sinaliza ter tomado conhecimento acerca da possibilidade de resgate referente aos valores descontados em folha, para a COOPLUIZA, no período em que era colaboradora da empresa. Assim, menciona ter enviado e-mail no dia 22/03/2024 para o serviço de atendimento da cooperativa (utilizando o endereço atendimento@coopluiza.com.br), solicitando orientações quanto aos procedimentos necessários. Desde então, salienta não ter recebido qualquer retorno acerca de sua solicitação, motivo este pelo qual realiza o presente registro. P.S. A ligação caiu e não foi possível passar o protocolo.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	20/05/2024 10:16:58
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	21/05/2024 09:40:13
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Amanda Zanatta
<b>CONTATO:</b>	azanatta049@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, Segue o e-mail que respondemos para a RELATANTE e não tivemos mais resposta dela. Iremos entrar em contato novamente,

---

**ID DO RELATO:** 685

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reporta que não está conseguindo contato com a cooperativa. Informa que, em junho de 2023, finalizou sua associação com a coopluiza. Menciona que, na época, o informaram que o resgate do capital seria feito em maio de 2024. Cita, porém, que no dia 16/05/2024 ninguém entrou em contato com ele e ele não recebeu qualquer retorno da cooperativa. Fala que, no dia 13/05/2024, enviou e-mail para atendimento@coopluiza.com.br questionado sobre a situação. Porém, não teve retorno. Comenta, também, que tentou diversas vezes acessar a empresa pelo chat do aplicativo, mas também não teve sucesso. Dessa forma, solicita que seja registrado o ocorrido na Ouvidoria. Além, do seu questionamento sobre o valor que precisa receber.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	16/05/2024 14:25:14
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	17/05/2024 10:31:19
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Luiz Gustavo Rodrigues Lemes
<b>CONTATO:</b>	luiz_gustavorodrigueslemes@hotmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, Já foi informado ao Relatante sobre o resgate capital dele, Estamos enviado por lotes e conforme informado na assembleia a Cooperativa tem até o ultimo dia de MAIO de 2024 para o envio do resgate capital. Informamos ele por e-mail e o valor que irá receber.

**ID DO RELATO:** 684

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Reclamante reporta falta de pagamento por parte da Coopluiza. Explica que era funcionária da Magazine Luiza e era descontado do seu salário em torno de R\$100,00 por mês. Acredita que possui cerca de R\$3.000,00 na conta da cooperativa. Refere que foi demitida no dia 27/02/2024. Informa que a cooperativa deveria reembolsá-la em até 70 dias, após o seu desligamento. Afirma que no dia 05/03/2024 enviou um e-mail para atendimento@coopluiza.com.br. Comenta que responderam e solicitaram seus documentos. A Reclamante alega que enviou todos os documentos, mas não recebeu nenhum retorno. Revela que reside no Rio Grande do Sul e precisa do dinheiro urgentemente, pois o Estado está em alerta de calamidade ocasionada pelas enchentes.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	15/05/2024 12:43:22
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	17/05/2024 10:19:39
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Marta Helena Faete Antunes
<b>CONTATO:</b>	martahelenarf1234@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, A Reclamante entrou em contato através do email atendimento@coopluiza.com.br e no mesmo dia nós já fornecemos a ela o passo a passo da carta que solicitamos para o envio do resgate do capital dela. No

entanto, não recebemos resposta desde então. Estamos aguardando a carta preenchida junto com o seu documento para dar seguimento ao resgate do capital, conforme o nosso procedimento padrão. Já informamos a ela que estamos aguardando para prosseguir com o resgate do capital. Segue o email para sua referência.

**ID DO RELATO:**

682

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Relatante reporta falta de resposta por parte da empresa. Informa que no dia 12/05/2024, por volta das 07:00, enviou um e-mail para o atendimento@coopluiza.com.br e não obteve resposta até o dia 14/05/2024. Discorre que, nesse e-mail direcionado havia questionado do porquê não conseguir concluir sua proposta de empréstimo, em que a sua conta aparece impedida de retirar. Adiciona que precisa de urgência para o final de semana, que é o aniversário de sua filha.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

14/05/2024 08:40:06

**DATA DA CONCLUSÃO:**

15/05/2024 08:27:38

**NOME DO RELATANTE:**

William Fortes Ramos

**CONTATO:**

williamfortes@outlook.com.br

**RESOLUÇÃO**

Olá Recebemos o e-mail do relutante dia 14/5/2024 conforme o print Já respondemos solicitando nome completo e CPF, para melhor auxiliar ele

**ID DO RELATO:**

680

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Atendimento

<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	08/05/2024 16:05:33
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	09/05/2024 10:11:21
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Kleterson James Nunes de Souza
<b>CONTATO:</b>	kleterson95@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Ao revisar o email do atendimento, observei que o Relatete entrou em contato e recebeu uma resposta. Informamos a ele que o valor do seu capital será enviado junto com sua rescisão. Também enviamos o extrato do capital, detalhando os valores, após o seu desligamento. Além disso, após efetuarmos outros cálculos, identificamos que há um valor de resgate que ele pode solicitar através do governo.

---

**ID DO RELATO:** 678

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reclama sobre a dificuldade em retirar quantia em dinheiro e contatar os canais de atendimento da Coopluiza. Informa ser ex-funcionário da Magazine Luiza. Notifica que desde o dia 03/05/2024 liga para o telefone (16) 3711-5792, porém não é atendido. Menciona, também, que o caso foi relatado para o endereço de e-mail financeirocooperativa@coopluiza.com.br, mas sua solicitação não é respondida. Deseja retirar o valor aproximado de R\$600,00 da plataforma. Afirma que o aplicativo da cooperativa apresenta falhas e os usuários não conseguem fazer nenhuma movimentação.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	07/05/2024 09:43:21
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	08/05/2024 08:06:00
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Dener Gustavo Clemente Castro
<b>CONTATO:</b>	denergustavo100@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Caros, Gostaria de informar que, conforme o print anexado, o Relatante entrou em contato através do endereço de e-mail atendimento@coopluiza.com.br, no dia 07/05. No mesmo dia, respondemos prontamente, comunicando que seu resgate de capital será enviado através do processo de rescisão, juntamente com o extrato correspondente. É importante salientar que essa informação sobre o envio do resgate de capital durante o processo de rescisão está disponível em todas as plataformas da Coopluiza, além de ser devidamente informada no momento do desligamento.

---

**ID DO RELATO:** 673

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:



<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Atendimento
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	22/04/2024 15:19:32
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	23/04/2024 08:31:43
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Cilene Longo Taborda dos Santos
<b>CONTATO:</b>	cilnelongo1@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, caros Segue o link de contato via KIRK <https://kirk.magazineluiza.com.br/services> Horário de Atendimento: Segunda a sexta - 09h às 17h, junto com o passo a passo <https://www.coopluiza.com.br/painel/conteudo/dados/arquivos/2022-02/passo-a-passo-kirk-09022022-112310.pdf> A relatante tem a opção de entrar em contato pelo KIRK, nosso e-mail [atendimento@coopluiza.com.br](mailto:atendimento@coopluiza.com.br); e também pelo chat da Coopluiza no WORKPLACE.

**ID DO RELATO:** 671

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

Fui desligada e gostaria de saber como faço pra resgatar o valor que ficou sendo contribuído por mais de 2 anos

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Site
<b>DATA DO RELATO:</b>	18/04/2024 21:18:28
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	19/04/2024 09:05:06
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Rayana Thaís Silva cunha
<b>CONTATO:</b>	Rahcunhaeb@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Prezados, Espero que estejam bem. Gostaria de informar que, caso a relatante tenha restituição para resgatar e necessite solicitar o resgate do capital, o endereço de e-mail para contato é: [atendimento@coopluiza.com.br](mailto:atendimento@coopluiza.com.br)

**ID DO RELATO:**

670

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Relatante reporta falta recebimento do valor de rescisão por parte do CoopLuiza. Comunica que descontava em folha de pagamento 5% do valor bruto que recebia para a cooperativa. Refere que em 20/03/2024 pediu desligamento da empresa e que em 12/04/2024 assinou a sua rescisão. Complementa que no mesmo dia que assinou sua rescisão entrou em contato via e-mail atendimento@coopluiza.com.br, para verificar o motivo de não ter recebido sua rescisão. Porém, traz que depois disso não recebeu nenhuma devolutiva. Crê que o depósito do valor da sua rescisão deveria ocorrer automaticamente, logo após ter assinado o documento. A Relatante sugere que o valor da sua rescisão seja depositado com urgência.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

16/04/2024 13:04:49

**DATA DA CONCLUSÃO:**

19/04/2024 09:02:34

**NOME DO RELATANTE:**

Daliene Santos Silva Medeiros

**CONTATO:**

daliene.medeiros777@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Prezados, Espero que estejam bem. Gostaria de informar a todos que o caso referente ao auxílio no resgate de capital da relatante foi solucionado com sucesso. No mesmo dia em que entrou em contato, respondemos prontamente à solicitante, fornecendo as orientações necessárias. Informamos a ela que o capital em questão foi devolvido juntamente com sua rescisão, além de termos enviado o extrato correspondente para sua conferência. Para garantir transparência e documentação adequada, anexo a este e-mail o print da resposta enviada à relatante. Agradecemos a todos os envolvidos pela eficiência e colaboração na resolução deste caso.

**ID DO RELATO:**

669

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Relatante reporta não recebimento de saldo de capital retido e falta de retorno por parte do atendimento da COOPLUIZA. Comunica que possui um capital retido. Cita que em 01/03/2024 solicitou contato pelo e-mail "atendimento@coopluiza.com.br" para averiguar o resgate do referido saldo. Menciona que, como resposta, informaram-lhe o passo a passo para solicitar o documento. Com isso, realizou o procedimento. Pontua que a última etapa foi feita 27/03/2024. Expõe que após a finalização do processo, lhe responderam que estava tudo ok e que iriam analisar os documentos para fazer o reembolso. Contudo, depois disso não recebeu nenhum tipo de contato como retorno. A Relatante sugere que a empresa realize o pagamento do capital retido.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

15/04/2024 16:30:31

**DATA DA CONCLUSÃO:**

15/04/2024 17:14:22

**NOME DO RELATANTE:**

Janaína Patrícia Ferreira

**CONTATO:**

janaina.patricia00@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Boa tarde Prezado(a), Após o desligamento a cooperativa tem até 90 dias para realizar o reembolso. Contudo o seu caso já foi programado para realizarmos o depósito essa semana, na sexta feira, dia 19/04/2024. Qualquer dúvida permanecemos à disposição pelo e-mail atendimento@coopluiza.com.br

**ID DO RELATO:**

668

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Reclamante reporta falta de pagamento por parte da COOPLUIZA. Informa que trabalhava na unidade da Magazine Luiza n.º 694, localizada na Av. Júlio Campos, Bairro Centro, em Sinop/MT. Disserta que, em novembro de 2023 (não sabe especificar datas) foi informada pela gestora Ana Carolina (não sabe informar sobrenome) que ao se tornar sócia, seria descontado o valor de R\$30,00 do seu holerite. Afirma que na 1ª parcela foi descontado o valor citado mais R\$50,00 e nos demais meses o desconto de apenas R\$30,00. Relata que, em 08/04/2024, foi desligada e não recebeu o valor do financiamento de volta. Recorda que quando assinou os documentos do seu desligamento, observou um número de telefone para contatar diretamente a cooperativa e rever a questão do pagamento não efetuado. Todavia, contatou o telefone (16) 3711-5792, mas acredita que o número não exista. Por fim, salienta que a empresa deveria prestar orientações com mais detalhes para evitar dúvidas acerca de como o financiamento funciona.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

12/04/2024 15:31:35

**DATA DA CONCLUSÃO:**

15/04/2024 09:17:15

**NOME DO RELATANTE:**

Anônimo

**CONTATO:**

**RESOLUÇÃO**

Bom dia, tudo bem? Infelizmente como o relato está sem identificação, não conseguimos localizar seu cadastro. Após o desligamento a Cooperativa tem até 90 dias para realizar a devolução do valor. Para isso nós tentamos entrar em contato nos dados que foram cadastrados quando realizou a adesão na coopluiza. Caso necessário, pode enviar um e-mail para atendimento@coopluiza.com.br que te passaremos os próximos passos!! Qualquer dúvida nos colocamos à disposição no canal de atendimento do e-mail informado acima.

**ID DO RELATO:**

666

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

Prezado(a), bom dia! Me chamo Lucas Gama, CPF: 39794267856, ID: 243796 Estou acessando a plataforma a fim de tentar um empréstimo, porém minha margem está negativa. Sei que tenho que acessar o kirk para tal solicitação, entretanto trabalho de madrugada e não consigo de forma alguma acessar o kirk no periodo da

manha. Poderiam me ajudar nesse sentido ?

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Site
<b>DATA DO RELATO:</b>	12/04/2024 01:03:42
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	15/04/2024 11:17:05
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	LUCAS GAMA
<b>CONTATO:</b>	LUCAS.GAMA@MAGAZINELUIZA.COM.BR

#### RESOLUÇÃO

Bom dia Prezado(a), Enviamos um retorno sobre a questão da margem para o seu e-mail. Quaisquer outros esclarecimentos por responder no email enviado ou entrar em contato pelo atendimento@coopluiza.com.br

**ID DO RELATO:** 664

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Denunciante relata falta de resposta por parte da COOPLUIZA. Informa que entrou em contato com a empresa por e-mail, no endereço atendimento@coopluiza.com.br, no dia 09/04/2024, por volta das 10:00, mas até hoje (11/04/2024) não obteve resposta. Menciona, também, que deixou mensagem no site coopluiza.com.br no dia 10/04/2024, mas não recebeu retorno. Conta que tinha um débito com a empresa relacionado a um empréstimo, que já foi quitado. No entanto, precisa abrir uma conta jurídica urgente e, ao tentar fazê-lo, no banco Sicoob, foi informado que o débito continua em aberto. Gostaria de uma resposta urgente da empresa.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	11/04/2024 11:19:12
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	15/04/2024 09:27:39
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Michael Alexandre Silva
<b>CONTATO:</b>	michaelalexandre2923@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Bom dia Prezado(a), Enviamos o retorno também para o e-mail michaelalexandre2923@gmail.com informado aqui no relato. A Coopluiza se desfiluiu do Sicoob em 06/2021 e a partir daí, encerrou todo e qualquer tipo de vínculo com a instituição. Ressalto que desde a desfiliação da Coopluiza do sistema Sicoob não temos mais nenhuma relação com quaisquer anotações que constem em outras cooperativas do sistema Sicoob. Não temos acesso ao banco de dados do Sicoob, ou qualquer outro acesso para alterar alguma informação, ou

seja, o sistema deles é totalmente independente do nosso e somente pode ser atualizado por eles. Peço a gentileza de direcionar qualquer assunto relacionado ao Sicoob para a ouvidoria dos mesmos no seguinte canal: "Ouvidoria Sicoob 0800 725 0996"

**ID DO RELATO:**

662

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Relatante reclama do atendimento prestado pela COOPLUIZA. Conta que, em 04/04/2024, encaminhou um e-mail para o endereço atendimento@coopluiza.com.br. Notifica que o motivo do contato se deu, a fim de verificar sobre possíveis valores depositados junto à cooperativa. Adverte que, na mensagem, enviou seus dados de identificação para a conferência. No entanto, não foi mais respondido. Diante disso, optou por expor o caso, com intuito de obter a informação solicitada.

**SITUAÇÃO:**

Concluído procedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

10/04/2024 14:31:56

**DATA DA CONCLUSÃO:**

15/04/2024 09:51:18

**NOME DO RELATANTE:**

Caio Dutra Fonseca Lontra

**CONTATO:**

caiodutra@icloud.com

**RESOLUÇÃO**

Bom dia Prezado(a), Enviamos pelo e-mail atendimento@coopluiza.com.br o seu extrato do capital, e pelo e-mail do financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br para conferir se restou alguma dúvida. Nos mantemos à disposição pelos dois canais para esclarecimentos, e pedimos desculpas pela demora

**ID DO RELATO:**

660

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

Inclusão indevida do meu cpf junto ao bacen e Serasa. Nenhum aviso prévio foi mandado e não consigo contato algum.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Site
<b>DATA DO RELATO:</b>	08/04/2024 16:44:15
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	15/04/2024 09:47:06
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	André Martins Gomes
<b>CONTATO:</b>	martinsgomesandre@icloud.com

#### RESOLUÇÃO

Bom dia Prezado(a), tudo bem? Com o desligamento do grupo Magalu não foi mais possível descontar as parcelas do empréstimo na folha, portanto ficou em aberto pendente de pagamento uma parte do empréstimo. Tentamos contato no e-mail que nos informou quando realizou o cadastro, DEDEG5920@GMAIL.COM, contudo não tivemos retorno. E-mail enviado dia 05/07/2022, e a partir do ano de 2023 a empresa Cobratec está tentando contato para negociar o valor em aberto. Qualquer dúvida ficamos à disposição pelo e-mail financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br

**ID DO RELATO:** 659

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

Quero cancelar o meu cadastro

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Site
<b>DATA DO RELATO:</b>	05/04/2024 16:21:04
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	08/04/2024 09:45:31
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Fernanda Souza de carvalho
<b>CONTATO:</b>	nanda1006@outlook.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, caros já foi enviado e-mail a Relatante FERNANDA SOUZA DE CARVALHO, o passo a passo do desligamento. Aguardando a resposta dela, para prosseguir com o desligamento.

**ID DO RELATO:** 650

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Manifestante reporta dificuldade de comunicação com a Coopluiza. Informa que abriu um registro, no dia 14/03/2024, de protocolo 96cace4aba33afe3. Comunica que precisava fazer o resgate de um valor e

assinatura de uma carta. Pontua que solucionou essa parte do problema, mas a cooperativa solicitou a assinatura de outro documento. Aponta que a comunicação ocorreu através do e-mail atendimento@coopluiza.com.br. No dia 26/03/2024 às 12:04, recebeu, via e-mail, um Token para fazer uma assinatura digital do documento com os dados onde o valor será depositado. Contudo, expõe que o documento está em nome de Gustavo de Souza Rodrigues. Sinaliza que ao informar isso a Coopluiza, a resposta que recebeu é que deve fazer a assinatura mesmo assim. Questiona como vai assinar algo com o nome e conta bancária de outra pessoa. Dispõe que pretende adicionar a troca de e-mails como evidência. Entende que isso pode ser uma tentativa de fraude.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	26/03/2024 16:35:01
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	01/04/2024 17:04:08
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Ezequiel Felix de Lima
<b>CONTATO:</b>	kieel.felix@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá caros, Após o contato do relatante, respondemos no mesmo dia, fornecendo todas as informações necessárias para o procedimento de resgate do capital dele. Pedimos que ele tenha paciência e aguarde as instruções para o envio do resgate para sua conta.

**ID DO RELATO:** 648

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Atendimento
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	25/03/2024 16:28:47
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	01/04/2024 17:01:30
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Diane Brieli Suzin
<b>CONTATO:</b>	dianebrielisuzin@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá caros, Após uma verificação em nossa caixa de entrada de e-mails de atendimento, não encontramos nenhum contato da relatante. Gostaríamos de solicitar que ela entre em contato conosco pelo e-mail atendimento@coopluiza.com.br ou diretamente com o setor financeiro através do e-mail financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br. Ficamos no aguardo do contato dela para resolvermos qualquer

questão pendente.

**ID DO RELATO:**

647

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Relatante reporta falta de resposta por parte da Coopluiza. Conta que foi desligada da empresa Magazine Luiza no dia 13/03/2024. Dito isso, narra que enviou um e-mail à cooperativa para atendimento@coopluiza.com.br. Destaca que enviou o e-mail no dia 14/03/2024. Sinaliza que não obteve nenhum retorno deles. Profere que tem um empréstimo ativo na Coopluiza que gostaria de quitar. Adiciona também que tem um valor para receber. Acrescenta que não tentou contato por telefone com a Coopluiza. Preferiu não enviar evidência. Deseja, a partir deste relato, saber como consegue quitar o empréstimo e confirmar se realmente tem um valor a receber.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

19/03/2024 13:25:36

**DATA DA CONCLUSÃO:**

22/03/2024 14:14:05

**NOME DO RELATANTE:**

Dione Rodrigues Ferreira.

**CONTATO:**

dionnerodrigues.dr@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Olá, caros! Segue o print informando que respondemos a relatante no mesmo dia, após isso, foi informado a ela não terá capital para devolução, devido ao empréstimo dela que foi abatido o valor do capital na dívida!

**ID DO RELATO:**

644

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Relatante reporta falta de retorno por parte dos canais primários da COOPLUIZA. Informa ser ex-funcionário da Magazine Luiza e cooperado da COOPLUIZA. Após a demissão, menciona que foi instruído a contatar a cooperativa para solicitar o resgate do seu crédito. Narra que entrou em contato pelo e-mail atendimento@coopluiza.com.br. No dia 08/03/2024, verbaliza que o responderam e enviaram um formulário que deveria ser preenchido pelo Reclamante com os seguintes dados: - Nome completo: Ezequiel Félix de Lima; - CPF: 409.286.458-27; - RG: 57866007-6; - ID do crachá: 333299; - Filial que atuava: 6900; - Telefone: (35) 997-459-067; - E-mail: kieel.felix@gmail.com; - Dados da conta bancária: agência 001 / conta corrente: 56446027-7. Explica que tais dados eram necessários para a autorização da devolução do capital de crédito. Explicou, contudo, que devido à configuração do formulário, não consegue preencher o documento. Alega que



no dia 10/03/2024 enviou e-mail informando o problema no preenchimento da autorização e solicitando auxílio. Aponta, entretanto, que não recebeu retorno por parte da cooperativa.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	14/03/2024 13:58:09
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	15/03/2024 10:02:49
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Ezequiel Félix de Lima
<b>CONTATO:</b>	kieel.felix@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, caros Já foram enviados 3X o email para o relatante informando o passo a passo do resgate capital, Estamos apenas aguardando a resposta dele para prosseguir com o segundo processo do resgate capital!

**ID DO RELATO:** 643

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Atendimento
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	13/03/2024 15:55:19
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	15/03/2024 09:49:55
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Ana Cláudia da Silva
<b>CONTATO:</b>	beatriz1julia2018@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, caros, Verificamos que a relatante entrou em contato através do nosso e-mail de atendimento. Respondemos a ela, fornecendo o passo a passo para acessar o KIRK, o canal que indicamos para o contato direto com a CoopLuiza. Informamos os procedimentos necessários para auxiliá-la na redefinição da senha. É importante que ela entre em contato pelo KIRK para atualizar seus dados, incluindo o e-mail, e enviar uma senha provisória. Ficamos no aguardo do retorno da relatante para auxiliá-la no processo.

**ID DO RELATO:** 642

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Atendimento
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	13/03/2024 15:32:43
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	15/03/2024 09:38:25
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Marcela Paixão da Silva
<b>CONTATO:</b>	marcelasilva19@yahoo.com.br

**RESOLUÇÃO**

Olá caros, Já respondemos à relatante no dia seguinte do contato dela pelo atendimento@coopluiza.com.br. Informamos a ela toda orientação do passo a passo da carta para o resgate do capital. A relatante enviou uma carta errada e inválida, mas já respondemos a ela a forma correta de envio e estamos aguardando a carta correta para a segunda etapa e fazer o envio do resgate do capital. Segue os emails em anexo

**ID DO RELATO:** 640

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Relatante informa que não está conseguindo retorno da Coopluiza em relação a sua questão. Relata que foi associado da cooperativa até o mês de julho de 2023 (não sabe informar a data exata), quando saiu da empresa. Ressalta que não resgatou o valor referente aos descontos mensais, o qual acha que está em torno de R\$300,00. Sinaliza que enviou dois e-mails para atendimento@coopluiza.com.br nos dias 04/03/2024 e 07/03/2024, porém até o dia 12/03/2024 não recebeu retorno. Solicita uma posição da cooperativa em relação ao valor para resgate.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	12/03/2024 08:32:57
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	15/03/2024 09:52:08
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Sailmon Soares Santos
<b>CONTATO:</b>	sailmonsoaressantos@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Olá, caros, Após uma busca em nossos registros, não encontramos nenhum contato prévio com o relatante Saimon Soares Santos. No entanto, identificamos que ele abriu um chamado no Banco Central solicitando a devolução do capital. Informamos que efetuamos a transferência do valor para ele via PIX no dia 12/03/2024.

**ID DO RELATO:**

637

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

Pedi o desligamento como cooperado por não fazer uso do mesmo. Enviei documentos e fiz todo processo e apenas disseram que estava tudo certo e cancelado. Em momento algum me disseram o valor ao qual eu irei ter de volta deixando em aberto e muito vago. Gostaria de saber qual valor receberei e quando isso acontecerá de forma mais clara. aguardo respostas... Desde já agradeço a atenção.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Site

**DATA DO RELATO:**

09/03/2024 02:06:32

**DATA DA CONCLUSÃO:**

12/03/2024 13:50:07

**NOME DO RELATANTE:**

Daniel Alves da Silva

**CONTATO:**

danieladryan56@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Olá caros! Gostaria de informar que já enviamos o extrato do capital para o relatante DANIEL ALVES DA SILVA. Como ele não havia solicitado anteriormente, agora providenciamos o envio do documento. Qualquer dúvida ou esclarecimento adicional, estamos à disposição.

**ID DO RELATO:**

634

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Relatante reclama da falta de retorno da cooperativa. Conta que era funcionário da Magazine Luiza e foi desligado em novembro de 2023. Afirma que em 05/03/2024 foi a última vez que enviou e-mail e não teve respostas, assim como as outras tentativas anteriores. Indica que tentou o endereço atendimento@coopluiza.com.br. Pelos comentários dos antigos colegas, o gerente tenta contato e também não tem sucesso. Utiliza o Canal de Ouvidoria para solicitar o resgate do valor que era depositado.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	08/03/2024 15:18:25
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	12/03/2024 14:02:49
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Gustavo de Souza Rodrigues.
<b>CONTATO:</b>	gustavo-geleia@hotmail.com.

#### RESOLUÇÃO

Olá, caros Observamos que o relatante Gustavo de Souza Rodrigues entrou em contato pela primeira vez no dia 08/03/2024, sexta-feira, e já respondemos a ele em 11/03/2024, segunda-feira, dentro do horário de expediente. Estamos aguardando a resposta dele, a carta preenchida e assinada com a frente e o verso da fotocópia do documento, para dar continuidade ao processo de resgate do capital. Fico à disposição para qualquer esclarecimento adicional.

**ID DO RELATO:** 633

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reclama da falta de resposta da Coopluiza diante de um processo de resgate. Conta que entrou em contato com a empresa pela última vez em 04/03/2024, por volta das 20:00. Diz ter enviado mensagem para o endereço gabriela.ribeiro@coopluiza.com.br. Explica que pediu o ressarcimento do valor de R\$480,00, que deixou com a cooperativa. No entanto, não recebeu retorno algum até o momento, em 07/03/2024.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	07/03/2024 11:29:32
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	12/03/2024 14:11:44
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Admilson Cirilo da Silva Júnior.
<b>CONTATO:</b>	admilsoncirilojunior@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, caros! O e-mail utilizado pelo relatante ADMILSON CIRILO DA SILVA JÚNIOR para entrar em contato não está mais ativo, uma vez que a Gabriela não faz mais parte do quadro da empresa há algum tempo. Já enviamos um e-mail para ele informando sobre o resgate do capital em 07/03/2024. Ele respondeu em 10/03/2024, e ainda hoje, 12/03/2024, enviamos o passo a passo do resgate do capital. Estamos aguardando a resposta dele para dar continuidade ao atendimento e providenciar o resgate. Segue o print do e-mail. Fico à disposição para qualquer esclarecimento adicional. Atenciosamente,

**ID DO RELATO:** 632

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reporta falta de comunicação com a Coopluiza. Informa que é cliente da cooperativa e no momento tem um débito, referente a um empréstimo. Indica que entrou em contato com a Coopluiza (não

sabe informar telefone) em novembro de 2023 (não sabe informar data exata). Cita que solicitou o valor para quitação do empréstimo. Comenta que no dia 14/11/2023, a Isabele (não sabe informar cargo/sobrenome) lhe enviou mensagens no WhatsApp, retornando a solicitação. Narra que Isabele é contratada da Cobratec e estava falando em nome da Coopluiza, utilizando o telefone de número (12) 991-477-373. Discorre que a funcionária disse que estavam realizando uma campanha para reduzir o valor dos empréstimos para quem quisesse quitá-los. Sinaliza que respondeu que iria retornar em breve. Complementa que no dia 29/02/2024 mandou mensagem para o mesmo número, pedindo o valor da quitação e o boleto para pagamento. Entretanto, indica que não obteve retorno. Comenta que fez mais uma tentativa, no dia 02/03/2024, mas continua sem resposta. Por fim, gostaria que a cooperativa entrasse em contato com o Relatante, o mais breve possível, para resolver a situação.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	06/03/2024 16:31:18
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	12/03/2024 14:45:30
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Gabriel Gonçalves Perosso
<b>CONTATO:</b>	perosso2810@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, caros O financeiro já entrou em contato com o relatante Gabriel Gonçalves Perosso o caso dele já está sendo acompanhando pelo financeiro

**ID DO RELATO:** 631

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Manifestante reporta dificuldade de comunicação com a COOPLUIZA. Informa que está tentando fazer o cancelamento e resgate de uma capitalização. Explica que não consegue fazer a transação pelo aplicativo, por isso, procurou a cooperativa pelo e-mail indicado (atendimento@coopluiza.com.br). Expõe que tentou contado desde o dia 04/03/2024, mas não teve resposta.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	06/03/2024 16:14:04
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	12/03/2024 15:19:55
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Anônimo
<b>CONTATO:</b>	

#### RESOLUÇÃO

Olá caros, Temos apenas o e-mail do atendimento@coopluiza.com.br para comunicação quando o relatante é desligado da empresa, caso ele ainda estiver ativo, pode entrar em contato via KIRK

**ID DO RELATO:**

630

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Reclamante reporta falta de pagamento por parte da Coopluiza. Informa que sua mãe, Elielza Pereira de Jesus, era funcionária da Magazine Luiza e trabalhava na unidade 567, a qual está localizada na R. Faria Lima, no Bairro Centro, em Guarulhos/SP (não sabe informar o endereço completo). Conta que no dia 15/02/2024 houve o desligamento da matriarca e, desde então, estão tentando fazer o resgate do dinheiro que estava guardado na cooperativa referida. Sobre isso, discursa que no período de um ano foram descontados mensalmente R\$ 30,00, portanto, o montante requisitado passa de R\$ 300,00. Argumenta que contataram o e-mail atendimento@coopluiza.com.br, comunicação essa em que foi solicitada uma série de documentações. Após o envio de tudo o que foi pedido, orientaram a entrar no aplicativo com a senha e conta e, ao entrar, aparece que a conta é inexistente. Dessa forma, suplica auxílio para resolver essa questão e que realizem o pagamento, pois para descontar, são rápidos, mas dificultam o resgate do saldo.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

06/03/2024 12:52:16

**DATA DA CONCLUSÃO:**

12/03/2024 15:18:37

**NOME DO RELATANTE:**

José Maia Moura Alves da Silva

**CONTATO:**

pereiraeliega89@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Olá, caros! O caso da relatante Elielza Pereira de Jesus já foi solucionado. Ela entrou em contato pela primeira vez em 03/03/2024, domingo. Na segunda-feira, 04/03, conforme horário e dia padrão de atendimentos, respondemos a ela, informando que havia um saldo do capital para devolução, e já fornecendo o passo a passo para o resgate. Agora, é apenas aguardar o prazo padrão até o valor do saldo do capital ser enviado para a conta informada por ela.

**ID DO RELATO:**

629

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Reclamante reporta a demora no retorno do pedido de resgate da cooperativa de crédito Informa que é ex-funcionária da loja Magazine Luiza, localizada na Rua Manoel Joaquim Pinto, 293, Bairro Centro, em São Joaquim, Santa Catarina. Relata que no dia 19/02/2024 solicitou o resgate ao COOPLUIZA. Pontua que até o presente momento não obteve retorno sobre o pedido. Menciona que em contato com a supervisora da loja Jaciara Martins, foi informada que a resposta se dará através do chamado que foi aberto. Questionada, a Reclamante não sabe informar o valor a ser resgatado. Pontua que mensalmente era descontado no

contracheque o valor de R\$60,00. Questionada, a Reclamante informa que não entrou em contato por telefone com a cooperativa. Complementa que a Supervisora solicitou à Reclamante que entrasse em contato com o canal, para obter um retorno.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	05/03/2024 08:10:50
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	12/03/2024 15:15:07
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Silvana Souza da Rosa
<b>CONTATO:</b>	silvanasouza1430@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, caros! Já respondemos ao relatante. No momento do desligamento dela da empresa, o saldo do capital foi abatido no valor do empréstimo que ainda estava ativo. Sendo assim, a relatante não irá receber nenhum saldo do capital agora. Estamos aguardando o repasse por parte da empresa dos descontos efetuados na rescisão. Se houver saldo para devolução futura, entraremos em contato após o repasse para regularizarmos.

**ID DO RELATO:** 628

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

O relatante reporta erro de conta no recebimento do empréstimo fornecido pela COOPLUIZA. Informa que no dia 27/02/2024 solicitou empréstimo através do aplicativo disponível para os colaboradores do Magazine Luiza. Notifica que no dia 28/02/2024, o valor de R\$ 3.000,00 foi aprovado. Relata que no dia 29/03/2024 o montante foi creditado em sua conta do Bradesco 610899-7. Discorre que a conta na qual foi creditado o valor está negativada, e automaticamente o valor da dívida foi descontado do empréstimo. Sinaliza que havia mandado para a empresa os dados da conta da Caixa Econômica Federal 798707453-6 e a cooperativa cometeu o erro no pagamento. Comunica que tentou contato com a empresa pelo Qirq, diversas vezes no dia 04/03/2024, pelo chat online, através da colaboradora Lauane Lorenço Badoco e não obteve respostas até o momento. Informa que recebeu a orientação que o setor financeiro estava em reunião, sem previsão da resolução. Espera que através dessa reclamação a empresa possa resolver o erro cometido, reconhecendo e reparando os danos causados pelo equívoco. Indica que anexará as capturas de tela comprovando o empréstimo e os dados fornecidos para pagamento.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	04/03/2024 11:21:16
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	11/03/2024 09:32:42
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Jacson Pereira da Silva
<b>CONTATO:</b>	jt9silva@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá caros! Gostaria de informar que o caso do Relatante foi respondido e resolvido por e-mail! Ele entrou em contato informando que o valor solicitado do refinanciamento foi enviado para a conta errada. Em nossa resposta, esclarecemos que antes de fazer a solicitação do refinanciamento, é informado o local para onde será enviado o valor, e precisamos do aceite do cooperado para prosseguir. Portanto, ele estava ciente da conta para a qual o valor do refinanciamento seria depositado. Em anexo, estão o comprovante de pagamento e o e-mail enviado sobre esse caso para referência. Fico à disposição para qualquer esclarecimento adicional.

**ID DO RELATO:**

627

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Atendimento

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

27/02/2024 16:19:58

**DATA DA CONCLUSÃO:**

01/03/2024 16:32:42

**NOME DO RELATANTE:**

Luzeni Valeriano da Silva

**CONTATO:**

luzenivaleriano85@outlook.com

**RESOLUÇÃO**

Olá, caros! Segue o retorno que já tivemos com o Relatante Luzeni Valeriano da Silva Já informamos a ela sobre os descontos do capital para abatimento do seu empréstimo que ainda constava em aberto na época do desligamento da empresa. Também já encaminhamos o caso dele para o financeiro, o setor responsável no momento do empréstimo em aberto dela. Estamos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

**ID DO RELATO:**

623

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Reclamante expressa dúvidas sobre como proceder em relação ao valor do CoopLuiza em sua conta. Informa que atuava na unidade situada na Rua 15 de novembro, Bairro Centro, em Videira/SC. Explica que em 15/02/2024 pediu desligamento da empresa e desde então não possui acesso ao sistema. Desta forma, não tem como averiguar o valor restante em sua conta ou se foi descontado conforme acordo prévio. Sinaliza que havia realizado um empréstimo, todavia o desconto em sua conta não identificava se foi referente ao CoopLuiza. Por fim, relata que não contactou outros canais anteriormente para saber como proceder, e deseja enviar sua dúvida pelo referido Canal de Ouvidoria.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente



<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	21/02/2024 16:37:02
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	01/03/2024 16:30:38
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Antônio Carvalho Filho
<b>CONTATO:</b>	negofilho23@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, caros! Segue o retorno que já tivemos com o Relatante Antônio Carvalho Filho. Já informamos a ele sobre os descontos do capital para abatimento do seu empréstimo que ainda constava em aberto na época do desligamento da empresa. Também já encaminhamos o caso dele para o financeiro, o setor responsável no momento do empréstimo em aberto dele. Estamos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

---

**ID DO RELATO:** 622

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Denunciante reporta falta de resposta por parte da CoopLuiza. Informa que é ex-funcionário da Magazine Luiza, da unidade 373 de Florianópolis/SC. Contextualiza que há em média 4 meses está tentando sacar o valor pendente de seu fundo da cooperativa, porém não consegue resposta pela empresa. Indica que conseguiu o e-mail mariamendes@coopluiza.com.br e o telefone (83) 988-260-310 por intermédio da gestora da unidade Maristela Ceron. Refere que não consegue contato pelo aplicativo também, pois como é ex-funcionário o sistema não permite o acesso e o usuário consta como inativo. Solicita que entrem em contato o mais rápido possível para que seja feita a retirada.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	20/02/2024 15:37:45
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	22/02/2024 08:49:47
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Leonardo Ferreira da Silva
<b>CONTATO:</b>	leonardosilva032795@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá caros, O relatante entrou em contato pelo site da CoopLuiza recentemente, e já respondemos ao relator. No entanto, não prosseguimos no assunto devido à falta de resposta dele. Sendo assim, informamos também que ele não possui nenhum valor para resgatar. Quando o relator foi desligado da empresa, o seu capital foi utilizado para quitar o seu empréstimo. Segue também o extrato do seu capital. Estamos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

---

**ID DO RELATO:** 621

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Reclamante pede cancelamento de seu cadastro junto à Coopluiza. Informa que é funcionário da loja 819, a qual está localizada em Eunápolis/BA. Conta que tentou contato com a instituição via e-mail, porém não teve retorno sobre seu pedido de cancelamento de registro junto à companhia de crédito. Assim, solicita cancelamento de seu cadastro, bem como questiona se, desses R\$ 30,00 que é debitado desde junho de 2023, data em que se filiou à Coopluiza, será devolvido ao cancelar seu registro com a empresa.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	20/02/2024 10:53:12
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	22/02/2024 08:39:24
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Gabriel Pereira dos Santos
<b>CONTATO:</b>	biellsantos344@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Olá, caros, Segue em anexo o print no qual pesquisamos pelo e-mail do relatante o contato dele solicitando o desligamento da CoopLuiza. Não foi encontrado nada, nenhum contato da parte dele. No entanto, já seguimos com a solicitação no e-mail enviado pelo GABRIEL PEREIRA DOS SANTOS - biellsantos344@gmail.com. Estamos à disposição para qualquer assistência adicional.

**ID DO RELATO:** 619

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Relatante informa que foi desligado dia 11/01/2024 e quer resgatar o saldo da contribuição para a cooperativa. Esclarece que por ter sido desligado, não consegue mais acessar informações via aplicativo. Reporta que tentou contato nos dias 17, 18 e 19 de fevereiro de 2024 via site da Coopluiza, preenchendo formulário através do canal do ex-colaborador. Conta que só recebeu aviso de que a mensagem foi enviada, mas nenhum número de protocolo, nem retorno. Acrescenta que tentou contato nos dias 18 e 19 de fevereiro de 2024 pelo número (16) 3711-1111, mas a chamada não completou. Quer saber como faz para resgatar o valor ao qual tem direito. Observa que não se recorda quanto tem para receber.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	19/02/2024 14:26:05
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	22/02/2024 08:30:47
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Rafael Guedes Brandão Santana
<b>CONTATO:</b>	rhafaelguedes1588@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Olá caros, O Relatante entrou em contato no dia 19/02 via site da CoopLuiza. Segue em anexo o print do 1º contato dele. Respondemos no dia 21/02, devido ao grande fluxo de atendimento. Já estamos contatando o relator para orientar sobre o procedimento do resgate do seu capital. Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

**ID DO RELATO:**

618

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Relatante reporta falta de retorno. Informa que trabalhava em uma unidade que fica localizada na Rua Ramiro Barcelo, Bairro Centro, n.º 2202, Monte Negro/RS. Conta que é ex-funcionária da Magazine Luiza. Pontua que foi desligada no dia 14/02/2024. Fala que tem um valor a receber da Coopluiza (não soube informar valor). Dito isto, comenta que já entregou os documentos necessários para receber o valor no dia 14/02/2024. Especifica que enviou os documentos por meio do e-mail para: atendimento@coopluiza.com.br. Comenta que não obteve nenhum retorno por parte da cooperativa. A Relatante se compromete a anexar ao relato fotos do e-mail até 19/02/2024.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

17/02/2024 11:47:32

**DATA DA CONCLUSÃO:**

20/02/2024 09:19:52

**NOME DO RELATANTE:**

Ulyani de Oliveira Garces

**CONTATO:**

Ulyanigarces13@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Olá, caros! Informamos que já respondemos ao relato do Ulyani de Oliveira Garces. Segue o print do atendimento por e-mail. Estamos aguardando a resposta dele para prosseguir com o resgate da restituição. Ficamos à disposição,

**ID DO RELATO:**

617

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

<b>TIPO DE RELATO:</b>	Atendimento
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	16/02/2024 20:04:05
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	20/02/2024 09:06:38
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Anônimo
<b>CONTATO:</b>	

#### RESOLUÇÃO

Olá caros, Segue o e-mail do atendimento para contato de ex-cooperados: atendimento@coopluiza.com.br. Como o canal para ouvidoria é anônimo, não será possível informá-la sobre o atendimento. Estamos à disposição para qualquer dúvida ou esclarecimento.

<b>ID DO RELATO:</b>	615
----------------------	-----

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante notifica falta de resposta por parte da Coopluiza. Informa ser uma ex-cooperada, desligada da cooperativa no dia 31/01/2024. Indica que trabalhava na unidade localizada na Rua Duque de Caixas, n.º 1762, Bairro Centro, em Uruguaiana/RS. Relata ter um valor a receber, mas não sabe dizer a quantia exata do dinheiro. Explica, porém, que falou primeiramente com a gestora Cátia Rodrigues (não sabe informar cargo), da unidade em que trabalhava, no dia 08/02/2024, a respeito do resgate do valor. Afirma que a colaboradora lhe passou o contato da ouvidoria, de número 0800 800 5656, e também o e-mail atendimento@coopluiza.com.br. Refere que o colaborador que lhe atendeu afirmou não conseguir lhe passar informações sobre o caso e não possuir vínculo direto com a Magazine Luiza. Adiciona não saber o nome do atendente supracitado. Já a respeito do e-mail, pontua que não obteve resposta desde a data do envio, em 08/02/2024. Após, comunica ter solicitado outro contato da cooperativa para a coordenadora de serviços Tatiana (não sabe informar sobrenome), da unidade de Caxias do Sul/RS (não sabe informar endereço completo), no dia 14/02/2024. Cita que Tatiana lhe passou novamente o e-mail do atendimento, o e-mail do setor financeiro (financeiro.cooperativa@coopluiza.com.br), o contato telefônico (16) 3711-5792 e o site www.coopluiza.com.br/atendimento-a-ex-colaborador. Descreve ter escrito ao setor financeiro, que lhe respondeu ainda no dia 14/02/2024, e afirmou que a questão do resgate de dinheiro deveria ser feita com a área de atendimento. Com relação ao site, recorda que preencheu o formulário com suas informações e que recebeu como resposta que a Coopluiza entraria em contato por e-mail. Ainda alega que o número de telefone que lhe foi fornecido somente chamou durante todas as tentativas, não tendo conseguido atendimento de fato. Por fim, a Relatante não indica testemunhas, mas menciona possuir capturas de tela dos e-mails enviados nos dias 08/02/2024 e 14/02/2024, para a área de atendimento e para o setor financeiro, respectivamente. Acrescenta que fará o anexo das imagens até o final do dia 16/02/2024.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	16/02/2024 10:29:10
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	20/02/2024 08:52:16
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Silvana dos Santos Pereira
<b>CONTATO:</b>	silvana_sp01@hotmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, caros! Segue o print dos e-mails do atendimento, nos quais a relatora SILVANA DOS SANTOS PEREIRA entrou em contato em 14/02/2024, e respondemos em 16/02/2024. Como já informado, estamos enfrentando um alto fluxo de e-mails no atendimento e solicitamos a compreensão dos ex-cooperados. Ressaltamos também que temos até 90 dias para o envio da restituição, conforme o Art.21, Parágrafo 1º do Estatuto Social: "A restituição das quotas aos associados que forem desligados da mantenedora será feita pelo seu valor nominal, em até 90 (noventa) dias após o evento de perda da condição de associado, descontados os eventuais créditos que o associado tenha a pagar para a Cooperativa no momento da restituição, sendo tal compensação operada a exclusivo critério da Cooperativa." Dessa forma, informamos que já enviamos a carta para o desligamento, recebemos a carta assinada e o documento, e estamos solicitando o envio do TOKEN da assinatura digital para a devolução do seu capital. Agradecemos pela compreensão e ficamos à disposição para qualquer esclarecimento adicional.

**ID DO RELATO:**

614

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Relatante reporta dificuldade de acesso ao aplicativo CoopLuiza. Informa que é ex-colaboradora. Conta que foi desligada da empresa no dia 08/02/2024 e, desde então, não consegue acessar o aplicativo. Cita que, ao tentar o acesso, aparece uma mensagem dizendo: "colaborador sem acesso". Além disso, aparece o código 0079. Diz que enviou mensagem para o canal de atendimento ao colaborador desligado, via formulário, em que preencheu com seus dados e mensagem. Afirma que o canal é da CoopLuiza e consta a informação de que será feito contato via e-mail após preenchido o formulário, mas até o momento não teve retorno, sendo que enviou a mensagem há mais de 1 semana. Busca contato a fim de solucionar o problema.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

15/02/2024 09:17:36

**DATA DA CONCLUSÃO:**

16/02/2024 08:58:11

**NOME DO RELATANTE:**

Selma Correa de Melo

**CONTATO:**

selmamoraes2304@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

Prezados, Espero que estejam bem. Gostaria de compartilhar o print do e-mail do atendimento, no qual a ex-colaboradora informa não ter recebido resposta. Até o momento, não tivemos nenhum contato com ela. A questão em pauta refere-se à dificuldade que ela está enfrentando para acessar o aplicativo da Coopluiza. Como procedimento padrão, uma vez que o cooperado é desligado da empresa, o acesso ao aplicativo é automaticamente encerrado. Diante dessa situação, a ex-cooperada dispõe apenas do contato do email do atendimento para realizar o resgate do seu capital, caso haja alguma restituição a ser efetuada. Já encaminhamos o e-mail para Selma e aguardamos sua resposta para dar continuidade ao processo de resgate.

**ID DO RELATO:**

613

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

Já tem 2 dias que não consigo ter acesso

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Site
<b>DATA DO RELATO:</b>	14/02/2024 21:07:10
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	16/02/2024 09:09:50
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Anônimo
<b>CONTATO:</b>	

#### RESOLUÇÃO

Olá caros, Segue o link da cooperativa para contato dos ex cooperados e cooperados ativos >>  
<https://www.coopluiza.com.br/atendimento-a-ex-colaborador> <https://www.coopluiza.com.br/atendimento---colaborador-ativo>

**ID DO RELATO:** 611

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Atendimento
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	14/02/2024 15:28:07
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	16/02/2024 10:01:11
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Genildo Romão da Silva
<b>CONTATO:</b>	genildoromao@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, caros! Gostaríamos de informar que, após uma revisão em nosso cadastro, não localizamos o CPF do colaborador Genildo Romão da Silva. Dessa forma, ELE precisa fazer sua ADESÃO no site. Assim que houver uma decisão, seja ela aprovação ou recusa, ele será notificado por e-mail sobre a atualização do cadastro, juntamente com as instruções para sua senha de primeiro acesso. Pedimos a compreensão e paciência, uma vez que estamos lidando com uma considerável demanda de adesões. Solicitamos que aguarde mais alguns dias, pois em breve enviaremos a senha de primeiro acesso para o seu email.

ID DO RELATO:

610

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído improcedente

PROCEDENTE:

Sim

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

14/02/2024 14:57:56

DATA DA CONCLUSÃO:

16/02/2024 14:03:40

NOME DO RELATANTE:

Andriele Nobre Dorneles

CONTATO:

andrielenobre18@gmail.com

RESOLUÇÃO

ID DO RELATO:

606

DESCRIÇÃO DO RELATO:

SITUAÇÃO:

Concluído improcedente

PROCEDENTE:

Sim

TIPO DE RELATO:

Atendimento

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

09/02/2024 15:45:42

DATA DA CONCLUSÃO:

16/02/2024 09:46:56

NOME DO RELATANTE:

Edivan Conceição Pereira Junior

CONTATO:

edivan.je85@gmail.com

RESOLUÇÃO

Prezados, Espero que estejam bem. Gostaria de informar que o e-mail destinado ao ex-cooperado referente ao envio da TED foi enviado, confirmando que a transação será processada até o dia 09/02/2024, até as 18:00. Além disso, anexo a este comunicado, segue o comprovante de pagamento que foi enviado ao ex-cooperado no exato dia e horário mencionados no referido e-mail. Sendo assim, já foi enviado a sua TED, conforme informamos no dia e hora que seria depositado!

**ID DO RELATO:**

595

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

A Reclamante informa ser colaboradora do Magazine Luiza e relata não estar conseguindo acessar seu cadastro pelo aplicativo da respectiva cooperativa (Coopluiza). Refere que a situação está ocorrendo desde o final de dezembro de 2023, sendo que o aplicativo somente exibe a mensagem "erro remoto 400". Desde então, sinaliza ter realizado 2 tentativas de contato com a Coopluiza pelo aplicativo "Qirk" (ambas por volta de 01/01/2024), bem como via e-mail (atendimento@coopluiza.com.br) em 18/01/2023. No "Qirk", pontua ter falado com a atendente "Carol", porém as orientações passadas por ela não solucionaram o problema. Ressalta que, desde então, não consegue mais qualquer forma de contato via "Qirk", pois comenta somente permanecer em uma lista de espera. Adverte que no dia 18/01/2024 enviou e-mail à cooperativa solicitando alguma solução, porém o mesmo segue sem resposta até o presente momento. Cita que enviará, como evidências, os prints referentes às telas de erro que está recebendo no aplicativo.

**SITUAÇÃO:**

Concluído improcedente

**PROCEDENTE:**

Sim

**TIPO DE RELATO:**

Reclamação

**FORMA DE ABERTURA:**

Telefone

**DATA DO RELATO:**

22/01/2024 09:05:49

**DATA DA CONCLUSÃO:**

24/01/2024 13:37:25

**NOME DO RELATANTE:**

Flávia Lunardi Macedo

**CONTATO:**

flavialunardi89@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

.

**ID DO RELATO:**

593

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Relatante informa falta de retorno por parte da Coopluiza. Cita que é ex-funcionário e atuava no CD 50, localizado à BR Anhanguera, em Ribeirão Preto/SP. Menciona que foi desligado em 26/12/2023 da unidade e ficou com valores em aberto para receber. Acredita que a quantia seja de, aproximadamente, R\$700,00 (não sabe informar o valor exato). Informa que recebeu a orientação do setor de recursos humanos (RH) acerca do e-mail da cooperativa. Descreve o e-mail como atendimento@coopluiza.com. Narra que em 08/01/2024, às 09:00, realizou o primeiro contato por meio do endereço eletrônico e foi orientado a enviar seus documentos e



carta a próprio punho. Pontua que em 12/01/2023, enviou os documentos para o e-mail referido e foi informado de que o prazo de retorno seria de 48 horas. Todavia, assegura que não recebeu mensagens da cooperativa após esta data. Observa que tentou contato em diversos momentos e não possui outros meios de comunicação. Por isso, afirma que está realizando esta reclamação. Por fim, solicita um retorno e a resolução de sua demanda por meio deste canal. P.S.: A ligação caiu abruptamente e o Relatante não retornou, não sendo possível informar o protocolo deste registro.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	18/01/2024 09:49:56
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	22/01/2024 11:41:58
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Ualace dos Santos Dias
<b>CONTATO:</b>	walaccesdias@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

**ID DO RELATO:** 590

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

O Relatante reporta falta de acesso ao aplicativo da Coopluiza. Informa que não está conseguindo acessar o aplicativo da cooperativa, desde setembro de 2023 (não sabe informar data exata). Indica que durante esse tempo, tentou contatar a Coopluiza pelo telefone 0800 (não sabe informar número), cerca de 3 vezes (não sabe informar datas). Narra que não conseguiu atendimento em nenhuma das tentativas. Afirma que gostaria de saber o valor do seu saldo e fazer o resgate da quantia. Por fim, sugere que a cooperativa entre em contato com o Relatante, para solução do problema, o mais breve possível.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	12/01/2024 17:18:33
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	22/01/2024 11:52:42
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Rodrigo Luis Barroso Muniz
<b>CONTATO:</b>	rodrigoenricomuniz@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

**ID DO RELATO:** 588

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

--

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Atendimento
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	10/01/2024 17:43:53
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	22/01/2024 11:56:19
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Anônimo
<b>CONTATO:</b>	

**RESOLUÇÃO**

--

**ID DO RELATO:** 587

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

O Relatante informa que está tentando fazer um empréstimo de R\$1.000,00 pelo aplicativo CoopLuiza. Relata que a margem de crédito muda constantemente. Afirma que buscou contato com o canal de atendimento, através do e-mail atendimento@coopluiza.com.br, mas não obteve resposta nas últimas 48 horas. Acredita que o problema pode estar relacionado ao seu CPF, que estava com problemas, mas já foi regularizado em dezembro de 2023. Deseja orientações sobre como prosseguir para adquirir o empréstimo.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	10/01/2024 08:55:53
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	22/01/2024 13:50:02
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Valderis de Deus Silva
<b>CONTATO:</b>	valderissilva.1981@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

**ID DO RELATO:** 585

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**  

Não consigo entra na minha conta (primeiro acesso) da erro de servidor (erro 502)

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Site
<b>DATA DO RELATO:</b>	09/01/2024 00:07:08
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	22/01/2024 13:52:06
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	IGOR DANIEL CASTILHO
<b>CONTATO:</b>	fspcastilho@gmail.com

**RESOLUÇÃO**

**ID DO RELATO:** 584

**DESCRIÇÃO DO RELATO:**

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Atendimento

<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	08/01/2024 12:46:32
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	22/01/2024 13:54:51
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Bruno Fernando dos Santos
<b>CONTATO:</b>	smielewskib@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

<b>ID DO RELATO:</b>	581
----------------------	-----

#### DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Reclamante reporta falta de resposta. Conta que entrou em contato por e-mail a Coopluiza no dia 15/12/2023. Especifica que mandou o e-mail: cadastro@Coopluiza.com.br. Descreve que entrou em contato com eles porque foi desligada e gostaria de fazer o resgate de um valor que tem para receber. Dito isto, esclarece que recebeu uma resposta deles no dia 18/12/2023. Explica que eles informaram que o desligamento dela foi verificado e que ela tinha valores a receber, mas para receber precisaria preencher uma carta que foi enviada como anexo juntamente com um documento com foto. A Reclamante respondeu ao e-mail com a carta preenchida e com a foto do seu documento no dia 20/12/2023. Afirma que eles responderam no mesmo dia dizendo que o e-mail dela não tinha nenhum anexo. A Reclamante então enviou um novo e-mail com a carta e com o documento no dia 21/12/2023. Comunica que como não obteve nenhum retorno enviou um novo e-mail no dia 26/12/2023. A Reclamante continua sem nenhum retorno.

<b>SITUAÇÃO:</b>	Concluído improcedente
<b>PROCEDENTE:</b>	Sim
<b>TIPO DE RELATO:</b>	Reclamação
<b>FORMA DE ABERTURA:</b>	Telefone
<b>DATA DO RELATO:</b>	03/01/2024 10:11:46
<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b>	03/01/2024 10:47:15
<b>NOME DO RELATANTE:</b>	Maria Andrieli Dorneles
<b>CONTATO:</b>	mariaandrieledorneles@gmail.com

#### RESOLUÇÃO

Olá, O email que você enviou está sem anexo, isso foi informado em resposta enviada no dia 20/12/23. Precisamos que envie a documentação solicitada devidamente assinada e a imagem do documento pessoal para que o processo de encerramento da conta seja regularizado e possamos fazer a devolução do capital. Atenciosamente Equipe Coopluiza

## Relatório ouvidoria (1).pdf

Documento número #87e15c62-2c64-47ac-a0ce-39f2697a43b8

Hash do documento original (SHA256): 9628d21ab86b1173886ac986ce0e27c5ac2bbdade0e64e0886a959377d58efcd

## Assinaturas

✓ **Raquel de Souza Palma Lancha**

Assinou em 22 jul 2024 às 10:50:03

✓ **Marcela Rocha FNCC**

CPF: 364.648.118-86

Assinou em 19 jul 2024 às 13:56:25

## Log

- 19 jul 2024, 11:47:53 Operador com email brunap.bueno@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 criou este documento número 87e15c62-2c64-47ac-a0ce-39f2697a43b8. Data limite para assinatura do documento: 18 de agosto de 2024 (11:46). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 19 jul 2024, 11:47:53 Operador com email brunap.bueno@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 adicionou à Lista de Assinatura: raquel.palma@magazineluiza.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Raquel de Souza Palma Lancha.
- 19 jul 2024, 11:47:53 Operador com email brunap.bueno@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 adicionou à Lista de Assinatura: marcela.rocha@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 Marcela Rocha FNCC.
- 19 jul 2024, 13:56:25 Marcela Rocha FNCC assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail marcela.rocha@fncc.com.br. CPF informado: 364.648.118-86. IP: 179.130.106.105. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6712995 e longitude -46.4675584. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.922.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 22 jul 2024, 10:50:04 Raquel de Souza Palma Lancha assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail raquel.palma@magazineluiza.com.br. IP: 177.69.78.61. Componente de assinatura versão 1.922.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 22 jul 2024, 10:50:04 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 87e15c62-2c64-47ac-a0ce-39f2697a43b8.



**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> 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 87e15c62-2c64-47ac-a0ce-39f2697a43b8, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).