



Relatório de Auditoria Cooperativa

Escopo 213 – Conduta – Clientes

Data base: 31 de julho de 2024

RAC 042.213.2024-DAGOSTINI

Cooperativa de Crédito Mútuo dos
Empregados do Magazine Luiza, Empresas
Controladas e Coligadas - **COOPLUIZA**

Vitória (ES), 12 de novembro de 2024

Aos Conselheiros de Administração da
Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas
- COOPLUIZA
Franca - ES

Fomos contratados por V.Sas. para a realização da atividade de auditoria cooperativa na **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas - COOPLUIZA**, doravante denominada “Cooperativa”, relativamente ao ano de 2024.

Nossos trabalhos nessa Cooperativa foram desenvolvidos no período de 02 de setembro de 2024 a 12 de novembro de 2024, referentes à data base 31/07/2024, baseados no Escopo 213 – Conduta – Clientes, definido pelo Banco Central do Brasil para o exercício de 2024, considerando as disposições contidas na Resolução CMN nº 4.887, de 28/01/2021, e Resolução BCB nº 97, de 25/05/2021, e levando em conta o segmento no qual está enquadrada, a categoria à que pertence, a complexidade das operações e a avaliação da política, dos controles e procedimentos voltados ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Os trabalhos foram realizados considerando: (a) observações; (b) indagações; e (c) procedimentos substantivos e testes de controle sobre a política, os controles e procedimentos voltados ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Como resultado dos nossos exames, emitimos este relatório de auditoria cooperativa, em atendimento à exigência contida no art. 13, da Resolução BCB nº 97/2021, subdividido nos seguintes anexos:

- ANEXO I – Avaliação crítica dos resultados e nota final do escopo
- ANEXO II – Súmula dos achados da auditoria e recomendações

Os achados eventualmente identificados como “Reincidência” decorrem de itens de avaliação comuns aos escopos de auditoria cooperativa do exercício anterior e do exercício atual, para os quais não se verifica o tratamento da causa raiz do achado, ou seja, pelos exames realizados no exercício atual constatamos novamente a ocorrência de situações semelhantes às identificadas na auditoria anterior.

Adicionalmente, alinhados às melhores práticas de governança, recomendamos que o presente relatório seja formalmente apreciado e discutido em reuniões dos órgãos da governança dessa Cooperativa. Recomendamos ainda a estruturação, aprovação e implementação de plano de ação para a regularização dos eventuais achados nele reportados, contemplando, pelo menos, as ações, prazos de conclusão e responsáveis pela execução, observando-se que:

- Ações imediatas: implementadas para a regularização de achados nos quais haja perdas esperadas, com impactos contábeis. Normalmente sua execução deve ocorrer no curto prazo;
- Ações estruturantes: implementadas para a regularização de achados relacionados a políticas, modelos e regras internas/sistêmicas que demandam alguma autorização, e não guardam relação com perdas esperadas. Normalmente são executadas no médio prazo; e
- Ações comportamentais: implementadas para a regularização de achados que envolvam o funcionamento das linhas de defesa, incluindo a atuação dos membros dos órgãos de governança

da Cooperativa. Geralmente executadas no longo prazo.

Nossos comentários se referem aos controles internos em vigor no momento da execução das atividades de auditoria cooperativa, concluídas na data indicada no parágrafo segundo. Portanto, não realizamos quaisquer procedimentos de auditoria cooperativa posteriormente à referida data, assim como não consideramos eventuais modificações ocorridas após aquela data.

O presente relatório destina-se exclusivamente para informação e uso da administração da Cooperativa e de outras pessoas autorizadas por esta e não foi preparado para ser utilizado por terceiros fora da Cooperativa, podendo ser disponibilizado ao Banco Central do Brasil no atendimento aos requisitos das Resoluções CMN nº 4.887/2021, e BCB nº 97/2021. Sua divulgação externa pode suscitar dúvidas e originar interpretações errôneas por pessoas que desconhecem os objetivos e as limitações dos exames, desenvolvidos de acordo com as normas brasileiras de auditoria.

Atenciosamente,

D'AGOSTINI CONSULTORIA E AUDITORIA S/S
CRC-ES 002282/O

Ilderaldo Luiz A. de Moraes
Contador
CRC-ES – 009503/O-0

ANEXO I – Avaliação crítica dos resultados e nota final do escopo

Cooperativa: Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas - COOPLUIZA

Para o exercício de 2024, as métricas definidas pelo Banco Central do Brasil para subsidiarem a realização dos trabalhos de auditoria cooperativa estão divididas nos seguintes quesitos: Política Institucional; Oferta e Comercialização; Linhas de Defesa; e Regularização dos apontamentos de Auditoria Cooperativa.

Cada quesito contém diferentes itens de avaliação a serem respondidos por meio de escolha de uma nota de 1 a 4, conforme critérios abaixo. As notas atribuídas para cada item são automaticamente ponderadas e resultam numa nota final do escopo prudencial, que tomamos como base para a avaliação crítica dos resultados dos trabalhos de auditoria cooperativa:

1,0	Supera com melhores práticas de mercado as exigências normativas em todos os aspectos, sem deficiências ou falhas de controle.
1,5	Supera em aspectos pontuais as exigências normativas, sem deficiências ou falhas de controle.
2,0	Atende de forma consistente aos normativos, sem deficiências ou falhas de controle, ou com deficiência pontual.
2,5	Atende largamente aos normativos, com deficiências ou falhas de controle moderadas ou eventuais.
3,0	Atende parcialmente aos normativos, com deficiências ou falhas de controle relevantes ou frequentes.
3,5	Não atende aos normativos, com deficiências ou falhas de controle estruturais.
4,0	Não atende aos normativos, não possui controles ou quase não possui controles.

Como resultado das notas atribuídas a cada item objeto de avaliação, apresentamos a seguir a nota final e classificação de risco do escopo, acompanhadas da avaliação crítica dos resultados de nossos trabalhos de auditoria cooperativa:

Nota Final	Classificação	Avaliação Crítica dos resultados
2,28	Atende de forma consistente aos normativos, sem deficiências ou falhas de controle, ou com deficiência pontual.	A Cooperativa é uma instituição de pequeno porte, enquadrada do Segmento S5, com operações de baixa complexidade que se limitam à concessão de crédito consignado em folha de pagamento, e captação de cotas de capital social de seus associados. No geral, os procedimentos voltados ao relacionamento com clientes se mostram adequados às suas características e natureza das operações. Todavia, observamos as seguintes oportunidades de melhorias pontuais: (a) implementação de procedimentos para o monitoramento da formalização da contratação de produtos; (b) ampliação do escopo da atividade de auditoria interna voltado aos procedimentos de relacionamento com clientes; (c) monitoramento contínuo do cumprimento da política institucional; e (d) necessidade de tratamento efetivo de apontamento gerado na auditoria cooperativa anterior, relacionado à ausência de implementação de procedimentos que garantam a portabilidade do crédito aos associados.

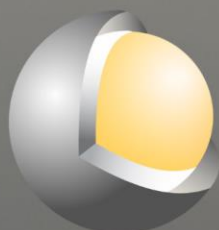
ANEXO II – Súmula dos achados da auditoria e recomendações

Cooperativa: Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas - COOPLUIZA

Inciso do art. 11, da Resolução BCB nº 97/2021	Nº Achado	Achado	Descrição do Achado	Capitulação	Recomendação	Reincidência /Origem	Situação do Achado	Ação requerida
IX. <i>Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros</i> <i>Oferta e comercialização</i>	1	Necessidade de implementação de procedimentos para o monitoramento da formalização da contratação de produtos.	Não se evidencia a existência de sistema, rotina ou procedimentos para o efetivo monitoramento da formalização da contratação de produtos que objetivem garantir o preenchimento correto dos contratos, verificar a assinatura do cooperado, avaliar o processo de documentação completa das operações, manutenção de cadastros atualizados e entrega tempestiva de documentos.	Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, art. 1º, incisos II, III, IV, V e VII	Embora nossos testes não tenham evidenciado fragilidades relevantes e/ou disseminadas relacionadas à formalização da contratação de produtos, recomendamos a implementação de sistemas, rotinas ou procedimentos que contemplem, por exemplo, análises periódicas por amostragem do adequado preenchimento dos contratos, assim como a completa documentação, atualização cadastral e verificação de demais informações obrigatórias, o que pode ser realizado, por exemplo, por meio de um checklist, teste de adesão de crédito, etc.	Não	Pendente de regularização	Estruturante

IX. <i>Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros</i> <i>Linhas de defesa</i>	2	Necessidade de maior frequência no acompanhamento de métricas e indicadores para garantia do cumprimento e avaliação da efetividade da política institucional de relacionamento com clientes.	A administração da Cooperativa nos apresentou evidências de pesquisas de satisfação realizadas em 2023 junto aos associados. Todavia, o monitoramento do cumprimento e avaliação da efetividade da política de relacionamento com clientes deve ser um processo contínuo e permanente, com o objetivo de acompanhar, controlar e mitigar riscos inerentes ao relacionamento com clientes.	Resolução CMN nº 4.949/2021, art. 9º.	Aprimorar o processo de monitoramento do cumprimento e avaliação da política de relacionamento com clientes de modo que seja contínuo e permanente.	Não	Pendente de regularização	Estruturante e Comportamental
IX. <i>Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros</i> <i>Linhas de defesa</i>	3	Necessidade de maior abrangência na programação e realização de trabalhos de auditoria interna que envolvam o relacionamento com clientes.	Considerando os relatórios elaborados pela auditoria interna referentes ao exercício de 2023 observamos que os assuntos abordados sobre relacionamento com clientes envolvem avaliações relacionadas ao RDR, a Ouvidoria e Procon. Não se observa que os mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos definidos no art. 9º, da Resolução CMN nº 4.949/2021, tenham sido objeto de testes periódicos pela auditoria interna. Tais mecanismos incluem: a implementação das disposições da política de relacionamento com clientes, o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados, a avaliação da sua efetividade e a identificação e a correção de eventuais deficiências.	Resolução CMN nº 4.879/2020; Resolução CMN nº 4.949/2021, art. 9º.	Demandar do chefe da atividade de auditoria interna a inclusão dos referidos testes periódicos na programação anual, assim como sua efetiva realização.	Não	Pendente de regularização	Comportamental

IX. Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros	4	Existência de apontamento da auditoria cooperativa anterior pendente de tratamento.	Em relação aos dois achados reportados no relatório de auditoria cooperativa anterior (RAC 211-2023-DAGOSTINI), observamos: (a) sobre o achado 2, relacionado às oportunidades de melhorias na definição das responsabilidades do Conselho de Administração e do diretor responsável pela política de relacionamento com clientes, verificamos seu adequado tratamento; (b) sobre o achado 1, referente à ausência de implementação de processos que garantam a portabilidade das operações de crédito realizadas com associados pessoas físicas, embora o plano de adequação apresente a situação "Regularizado prazo", não se observa seu tratamento.	Resolução BCB nº 97/2021, arts. 11, 12, 13 e 14; Resolução CMN nº 4.968/2021;	Dar o devido tratamento ao apontamento originado na auditoria cooperativa.	Não	Pendente de regularização	Comportamental
Regularização dos apontamentos de Auditoria Cooperativa								



DAGOSTINI

Consultoria e Auditoria

Rua Carlos Martins, 1.120, Salas 201, 203, 204, Ed. Via Appia Center,
Jardim Camburi, Vitória - ES
(27) 3337-9383 | 3026-5345 | 99255-3168.

Avenida Costábile Romano, 2.810, Ribeirânia, Ribeirão Preto - SP
(16) 3931-1718.

www.dagostiniauditoria.com
dagostini@dagostiniauditoria.com

  [dagostiniauditoria](#)

Aponte a câmera do
seu celular para
acessar o nosso site.

