RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º SEMESTRE/2026

Clicksign 1e89a25c-3abe-46b6-aaaa-ce1c2f478606

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....2
2. DEMONSTRATIVO SINTÉTICO DE MANIFESTAÇÕES E DESEMPENHO.....3
3. DETALHAMENTO DAS DEMANDAS (RELATÓRIO ANEXO FNCC).....4
5. APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO E ARQUIVAMENTO.....5

Clicksign 1e89a25c-3abe-46b6-aaaa-ce1c2f478606

1. APRESENTAÇÃO

A **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Funcionários do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas – COOPLUIZA** disponibiliza o canal de Ouvidoria por meio da estrutura de atendimento da FNCC, com canal alocado no Painel Administrativo FNCC (https://speaksafely.com/fncc).

A Ouvidoria atua como canal exclusivo de segunda instância, destinado ao registro de reclamações que não tenham sido solucionadas previamente pelos canais de atendimento da Cooperativa.

A estrutura de atendimento conta com atendentes e Ouvidor devidamente certificado, estando sob a responsabilidade da Diretora de Ouvidoria, **VALÉRIA LUISA ABREU DE ARAUJO**.

Os canais de atendimento da FNCC estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, pelos seguintes meios:

- **Telefone:** 0800 111 9124;
- **Canal de registro de manifestações:** https://speaksafely.com/fncc;
- **WhatsApp:** (51) 99691-0871.

Este relatório apresenta as informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no período, atendendo à **Resolução CMN nº 4.860/2020** do Conselho Monetário Nacional.

2. DEMONSTRATIVO SINTÉTICO DE MANIFESTAÇÕES E DESEMPENHO

No período de **01 de janeiro a 30 de junho de 2026** foram registradas 21 (vinte e um) reclamações no Canal de Ouvidoria da **COOPLUIZA**. Todas as manifestações foram analisadas e respondidas dentro do prazo regulamentar definido na Resolução CMN nº 4.860/2020.

Indicador de Ouvidoria	Quantidade
Total de Reclamações	21
Respostas no Prazo Legal	21
Manifestações Procedentes	00
Manifestações Improcedentes	21

3. DETALHAMENTO DAS DEMANDAS (RELATÓRIO ANEXO FNCC)

O detalhamento das manifestações, incluindo os registros e as informações de atendimento disponibilizados pela FNCC, consta do relatório do canal de Ouvidoria referente ao 1º semestre de 2026, mantido como anexo de controle interno e à disposição da Auditoria e das autoridades competentes, observados os cuidados de confidencialidade e proteção de dados pessoais.

Com base no demonstrativo consolidado, as 21 (vinte e uma) manifestações registradas no período foram classificadas como improcedentes, não havendo registro de manifestação procedente. O quadro abaixo apresenta a distribuição mensal informada nos relatórios mensais da Ouvidoria:

Clicksign 1e89a25c-3abe-46b6-aaaa-ce1c2f478606

Mês	Manifestações Improcedentes
01/2026	02
02/2026	03
03/2026	03
04/2026	07
05/2026	02
06/2026	01

4. ACOMPANHAMENTO E PROVIDÊNCIAS

As manifestações e respectivas respostas permanecem registradas nos controles da Ouvidoria, com detalhamento no relatório disponibilizado pela FNCC. A Cooperativa deverá utilizar esses registros para acompanhar a natureza das demandas, verificar eventual recorrência de assuntos e avaliar oportunidades de aprimoramento de seus produtos, serviços e canais de atendimento.

A classificação das manifestações como improcedentes, por si só, não substitui a avaliação do conteúdo das reclamações. Eventuais oportunidades de melhoria identificadas na análise individual deverão ser direcionadas às áreas responsáveis e acompanhadas pela Cooperativa.

5. APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO E ARQUIVAMENTO

Este Relatório Semestral de Ouvidoria será encaminhado para ciência do auditor responsável e submetido à apreciação da instância de governança competente da **COOPLUIZA,** com o respectivo registro documental. Após a conclusão dessas etapas, será disponibilizado no website institucional da Cooperativa, em local de acesso público.

O relatório analítico encaminhado pela FNCC será mantido em arquivo de acesso restrito, juntamente com os registros de suporte, para fins de controle, auditoria e eventual fiscalização, observados os prazos regulamentares de guarda aplicáveis.

Clicksign 1e89a25c-3abe-46b6-aaaa-ce1c2f478606

Franca, 17 de Novembro de 2026.

Raquel de Souza Palma Lancha
Diretora de Risco

Valéria Luisa Abreu de Araujo
Diretora Geral

Anexos:

Coopluiza_Relatório Canal de Ouvidoria 1º Semestre 2026

Relatório Semestral 1 semestre 2026 (2).pdf

Documento número #1e89a25c-3abe-46b6-aaaa-ce1c2f478606

Hash do documento original (SHA256): 509a33b75d9adc38e56c216620b7790f8023e070251f0ba631e0fecb35910f72

Assinaturas

Valeria Luiza Abreu de Araujo
CPF: 181.043.408-40
Assinou em 23 nov 2026 às 14:45:37

Raquel de Souza Palma Lancha
CPF: 056.405.108-03
Assinou como diretor(a) em 18 nov 2026 às 14:58:45

Log

18 nov 2026, 09:59:40	Operador com email karin.palermo@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 criou este documento número 1e89a25c-3abe-46b6-aaaa-ce1c2f478606. Data limite para assinatura do documento: 18 de dezembro de 2026 (09:59). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
18 nov 2026, 10:03:32	Operador com email karin.palermo@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 27 de novembro de 2026 (23:59).
18 nov 2026, 10:03:32	Operador com email karin.palermo@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 adicionou à Lista de Assinatura: rraquel.palma@magazineluiza.com.br para assinar como diretor(a), via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Raquel de Souza Palma Lancha.
18 nov 2026, 10:03:33	Operador com email karin.palermo@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 adicionou à Lista de Assinatura: valeria@magazineluiza.com.br para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Valeria Luiza Abreu de Araujo.
18 nov 2026, 11:16:49	Operador com email karin.palermo@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 fez alteração em rraquel.palma@magazineluiza.com.br: raquel.palma@magazineluiza.com.br para assinar como diretor(a)

18 nov 2026, 14:58:45	Raquel de Souza Palma Lancha assinou como diretor(a). Pontos de autenticação: Token via E-mail raquel.palma@magazineluiza.com.br. CPF informado: 056.405.108-03. IP: 200.174.209.226. Componente de assinatura versão 1.1538.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
23 nov 2026, 14:45:37	Valeria Luiza Abreu de Araujo assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail valeria@magazineluiza.com.br. CPF informado: 181.043.408-40. IP: 177.69.78.61. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -20.53714075471148 e longitude -47.38090569253879. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.1539.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
23 nov 2026, 14:47:02	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 1e89a25c-3abe-46b6-aaaa-ce1c2f478606.

ICP Brasil

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 1e89a25c-3abe-46b6-aaaa-ce1c2f478606, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.