



**MOORE**

RAC-085-2022-209

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

**Relatório de Auditoria Cooperativa**

Ano-base: 2022

**COOPLUIZA**



RAC-085-2022-209

Ribeirão Preto SP, 14 de outubro de 2022

À  
**Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas –  
COOPLUIZA**  
Franca SP

Atenção do Senhor **Vinicius Henrique Peraro**  
**Presidente**

Prezado Senhor:

Encaminhamos-lhe nosso **Relatório de Auditoria Cooperativa – Escopo 209**, relativo ao ano-base **2022**, elaborado de acordo com a **Resolução CMN 4.887/2021** e **Resolução BCB nº 97/2021**.

Pedimos a gentileza de nos encaminhar a via assinada desta carta para nosso controle e arquivo.

Atenciosamente,

**Moore Prisma Auditores e Consultores****Hélio Mazzi Junior**  
**Diretor**

**Relatório de Auditoria Cooperativa – Escopo 209**

Ano-base: 2022

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

## Sumário

<b>Introdução .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Informações-base da Cooperativa em 31 de agosto de 2022.....</b>	<b>3</b>
1.1 A sociedade .....	3
1.2 Características da instituição objeto de auditoria cooperativa .....	3
<b>2 Planejamento, escopo e testes da Auditoria Cooperativa .....</b>	<b>3</b>
<b>3 Resultados da Auditoria Cooperativa .....</b>	<b>4</b>
3.1 Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.....	4
3.2 Regularização dos apontamentos de Auditoria Cooperativa .....	7
<b>4 Métricas dos escopos mínimos observados .....</b>	<b>8</b>
<b>Limitações e responsabilidades .....</b>	<b>10</b>

## Introdução

Este relatório apresenta os resultados dos nossos trabalhos de Auditoria Cooperativa realizados no período de 26 de setembro a 14 de outubro de 2022, na **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas – COOPLUIZA (“Cooperativa”)**, para a data-base 31 de agosto de 2022.

Nossos trabalhos foram realizados nos termos da Resolução CMN nº 4.887/2021, que instituiu a Auditoria Cooperativa no segmento de cooperativas de crédito; e da Resolução BCB nº 97/2021, que trata dos requisitos mínimos do escopo e da elaboração dos relatórios da atividade.

Como resultado desses trabalhos, formalizamos este relatório, contemplando:

- **Capítulo 1: Informações-base da Cooperativa**

As informações sociais, econômicas e financeiras da Cooperativa, consideradas importantes e tomadas por base no contexto e aplicação das nossas avaliações.

- **Capítulo 2: Planejamento, escopo e testes da Auditoria Cooperativa**

Compreende o planejamento dos trabalhos, as operações ou atividades analisadas, as amostras definidas e os testes realizados, de acordo com as regulamentações acima e as normas de auditoria independente aplicáveis a trabalhos dessa natureza.

- **Capítulo 3: Resultados da Auditoria Cooperativa**

As fragilidades identificadas, os pontos de atenção (achados de auditoria) e as nossas recomendações para adequação ou melhoria, além de uma posição conclusiva por quesito de análise requerido pela Resolução CMN nº 97/2021 e escopo mínimo 209, definido para a Cooperativa pelo Banco Central do Brasil para o ano-base 2022.

- **Capítulo 4: Métricas do escopo mínimo observado**

As notas finais dos quesitos e do escopo mínimo determinado pelo Banco Central do Brasil, que tem a finalidade de servir como suporte à nossa opinião acerca da cooperativa auditada.

## 1 Informações-base da Cooperativa em 31 de agosto de 2022

Reproduzimos as seguintes informações-base apresentadas pela Cooperativa no contexto dos nossos trabalhos:

### 1.1 A sociedade

A **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas - COOPLUIZA** (“Cooperativa”) é uma cooperativa de crédito singular, instituição financeira não bancária e constituída em 9 de abril de 1997. Tem sua constituição e funcionamento regulamentados pela Lei 4.595/1964, que dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias; pela Lei 5.764/1971, que define a Política Nacional do Cooperativismo; pela Lei Complementar nº 130/2009, alterada pela Lei Complementar nº 196/2022, que dispõe sobre o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo; e pela Resolução CMN nº 4.434/2015, do Conselho Monetário Nacional, que dispõe sobre a constituição e funcionamento de cooperativas de crédito.

### 1.2 Características da instituição objeto de auditoria cooperativa

<b>Nome da instituição:</b>	Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas - COOPLUIZA
<b>CNPJ:</b>	02093154
<b>Segmento:</b>	S5
<b>Categoria:</b>	Cooperativa Singular, Capital e Empréstimo.
<b>Sistema Cooperativo:</b>	-
<b>Filiação:</b>	-
<b>Escopo(s) analisado(s):</b>	209
<b>Ampliação do escopo:</b>	Não houve.

## 2 Planejamento, escopo e testes da Auditoria Cooperativa

O planejamento dos nossos trabalhos contemplou os aspectos elencados nos incisos I a IX, do art. 11º, da Resolução BCB nº 97/2021 e Resolução CMN nº 4.887/2021, considerações sobre os riscos e seu ambiente de controle, além das definições contidas nos normativos emitidos pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), Banco Central do Brasil (BCB) e normas profissionais de auditoria independente aplicáveis às circunstâncias.

Nossa metodologia para seleção de amostras e testes de auditoria foi aplicada através de métodos estatísticos e não estatísticos, considerando os riscos identificados, a natureza, o porte e a complexidade das operações da Cooperativa.

### 3 Resultados da Auditoria Cooperativa

Os resultados da Auditoria Cooperativa apresentados foram alcançados por meio de avaliações realizadas conforme planejamento, resultado das auditorias anteriores, testes voltados à eficiência e segurança das operações e atividades elencadas no escopo mínimo (atividades sob análise) definido pelo Banco Central do Brasil, e normas de auditoria independente aplicáveis às circunstâncias.

Eles apresentam as fragilidades e pontos de atenção (achados de auditoria) a serem analisados pela Cooperativa, do ponto de vista de adequação ou regularização, segundo as práticas de governança e controles aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB).

Para facilitar a compreensão, agrupamos nossos achados de auditoria por atividades sob análise, relatando uma posição conclusiva sobre cada uma, seguida de quadros analíticos, contemplando a seguinte estrutura:

#### **Título da fragilidade ou ponto de atenção identificado**

<b>Descrição</b>	Contextualização da análise e descrição do ponto identificado.
<b>Impacto</b>	Consideração do impacto que o ponto tem perante as boas práticas de governança, assim como os riscos que representa.
<b>Capitulação</b>	Menção de leis e normas do órgão regulador ou de documentações internas da Cooperativa alusivas ao ponto identificado.
<b>Recomendação</b>	Ação recomendada para corrigir, melhorar ou adequar a situação do ponto sob a ótica da eficiência e da segurança.
<b>FMR</b>	Indica se o ponto observado no processo de auditoria cooperativa é um fato materialmente relevante.
<b>Reincidente</b>	Indica se o ponto observado no processo de auditoria cooperativa é reincidente, bem como o status de adequação por parte da Cooperativa.
<b>Item do escopo</b>	Refere-se ao item (ou itens) do escopo mínimo observado no processo de auditoria cooperativa.
<b>Situação</b>	Refere-se a situação do apontamento em relação à sua regularização.

#### **3.1 Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros**

##### **3.1.1 Quesito: Política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros**

Conforme quadro analítico demonstrado a seguir, identificamos deficiências relevantes que devem ser tratadas pela governança da Cooperativa, em relação ao quesito – “Política institucional de Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros”.

Portanto, no contexto geral dos nossos exames, podemos concluir, segundo as circunstâncias e amostragens do período-base auditado, que as atividades sob análise desse quesito, tomadas em conjunto, são insatisfatórias.

### 3.1.1.1 Insuficiência nos procedimentos relacionados aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência na condução das atividades da Cooperativa

<b>Descrição</b>	A Cooperativa deve conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência no que tange ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços. No entanto, não identificamos ações de capacitação e rotinas na Cooperativa que garantam observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência.
<b>Impacto</b>	Sanções e/ou penalidades do órgão regulador.
<b>Capitulação</b>	Resolução CMN nº 4.949/2021, Arts. 2 e 3.
<b>Recomendação</b>	Desenvolver ações de capacitação e rotinas que garantam observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência.
<b>FMR</b>	Não.
<b>Reincidente</b>	Não.
<b>Item do escopo</b>	1.
<b>Situação</b>	Pendente de regularização.

### 3.1.1.2 Ausência de política de relacionamento com clientes

<b>Descrição</b>	<p>Conforme o Art. 6 da Resolução CMN nº 4.949/2021, as instituições devem manter política institucional de relacionamento com clientes e usuários que consolide diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear a condução de suas atividades. A Política deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I - Ser aprovada pelo Conselho de Administração ou, caso inexistente, pela Diretoria da instituição;</li> <li>II - Ser objeto de avaliação periódica;</li> <li>III - Definir papéis e responsabilidades no âmbito da instituição;</li> <li>IV - Ser compatível com a natureza da instituição e com o perfil de clientes e usuários, bem como com as demais políticas instituídas;</li> <li>V - Prever programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários;</li> <li>VI - Prever a disseminação interna de suas disposições; e</li> <li>VII - ser formalizada em documento específico.</li> </ul>
<b>Impacto</b>	Sanções e/ou penalidades do órgão regulador.
<b>Capitulação</b>	Resolução CMN nº 4.949/2021, Art. 6º.
<b>Recomendação</b>	Formalizar, aprovar e implementar a política de relacionamento com clientes, nos moldes em que determina o órgão regulador.
<b>FMR</b>	Não.
<b>Reincidente</b>	Não.
<b>Item do escopo</b>	2.
<b>Situação</b>	Pendente de regularização.

**3.1.1.3** Ausência de formalização adequada quanto às competências e atribuições do diretor responsável pela política de relacionamento com clientes e usuários.

<b>Descrição</b>	A Cooperativa registrou no Unicad dois diretores responsáveis pelo relacionamento com clientes. No entanto, conforme o achado de auditoria anterior, a Cooperativa não possui formalizada a política de relacionamento com clientes, portanto, as atribuições dos dois diretores nomeados não estão formalizadas.
<b>Impacto</b>	Sanções e/ou penalidades do órgão regulador.
<b>Capitulação</b>	Resolução CMN nº 4.949/2021, Art. 10.
<b>Recomendação</b>	Definir nos normativos internos as atribuições e competências do diretor responsável pela política de relacionamento com clientes.
<b>FMR</b>	Não.
<b>Reincidente</b>	Não.
<b>Item do escopo</b>	3.
<b>Situação</b>	Pendente de regularização.

**3.1.2** Quesito: Oferta e comercialização

Não identificamos nenhum achado de auditoria em relação ao quesito – “Oferta e comercialização”. Portanto, concluímos, com base nas circunstâncias e amostragens do período-base auditado, que as atividades sob análise desse quesito são satisfatórias.

**3.1.3** Quesito: Tarifas de produtos e serviços financeiros

Não identificamos nenhum achado de auditoria em relação ao quesito – “Tarifas de produtos e serviços financeiros”. Portanto, concluímos, com base nas circunstâncias e amostragens do período-base auditado, que as atividades sob análise desse quesito são satisfatórias.

**3.1.4** Quesito: Gestão de demandas

Conforme quadro analítico demonstrado a seguir, identificamos deficiências que devem ser tratadas pela governança da Cooperativa, em relação ao quesito – “Gestão de demandas” pela Cooperativa.

Apesar disso, no contexto geral dos nossos exames, podemos concluir, segundo as circunstâncias e amostragens do período-base auditado, que as atividades sob análise desse quesito, tomadas em conjunto, são satisfatórias.

### 3.1.4.1 Ausência de apresentação do relatório de ouvidoria ao Conselho de Administração

<b>Descrição</b>	A Resolução CMN nº 4.860/2020 dispõe de requisitos sobre a constituição e funcionamento do componente organizacional de ouvidoria. Em análise desses requisitos, identificamos a fragilidade abaixo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O relatório das atividades de ouvidoria, referente ao 1º semestre de 2022, não foi apresentado ao Conselho de Administração.</li> </ul>
<b>Impacto</b>	Sanções e/ou penalidades do órgão regulador.
<b>Capitulação</b>	Resolução CMN nº 4.860/2020, Art. 12.
<b>Recomendação</b>	Apresentar o relatório semestral de ouvidoria nas atas do Conselho de Administração.
<b>FMR</b>	Não.
<b>Reincidente</b>	Não.
<b>Item do escopo</b>	10.
<b>Situação</b>	Pendente de regularização.

### 3.1.5 Quesito: Correspondentes no país (se aplicável)

A Cooperativa não possui correspondentes no país. Sendo assim, não aplicamos esse quesito em nossas análises no período-base auditado.

## 3.2 Regularização dos apontamentos de Auditoria Cooperativa

### 3.2.1 Quesito: Plano de ação e pendências

A Cooperativa não possui apontamentos no último trabalho de auditoria cooperativa com relação ao escopo de Conduta – Clientes. Sendo assim, não aplicamos esse quesito em nossas análises no período-base auditado.

## 4 Métricas dos escopos mínimos observados

O escopo mínimo observado (ano-base 2022) nesta auditoria cooperativa foi o de código:

### 209 – Conduta: aplicado para as todas as cooperativas

Para cada quesito do escopo observado foi atribuída uma nota final, aplicada conforme métricas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, com fundamentação nos normativos legais regulamentares, a fim de subsidiar a nossa auditoria e opinião.

As notas finais estão assim classificadas:

1	Baixo Risco	A cooperativa atende satisfatoriamente ao item, com pouca ou nenhuma deficiência significativa ou relevante
2	Baixo a Médio Risco	A cooperativa atende ao item, porém existem algumas deficiências que necessitam ser corrigidas e ou melhoradas
3	Médio a Alto Risco	A cooperativa atende precariamente ao item, com deficiências que necessitam de melhorias significativas ou relevantes
4	Alto Risco	A cooperativa não atende ao item, ou apresenta deficiências em grande quantidade ou muito graves

No quadro analítico a seguir, apresentamos as notas finais, por escopo mínimo, como resultado de nosso trabalho:

<b>Código do escopo mínimo</b>	<b>Incisos de análise (deste relatório)</b>	<b>Quesitos de análise (deste relatório)</b>	<b>Quantidade de achados de auditoria</b>	<b>Nota do quesito</b>	<b>Nota final</b>
<b>209</b>	<b>3.1</b>	3.1.1 - Política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros	3	3,20	<b>1,88</b>
		3.1.2 - Oferta e comercialização	-	1,00	
		3.1.3 - Tarifas	-	-	
		3.1.4 - Gestão de demandas	1	1,30	
		3.1.5 - Correspondentes no país (se aplicável)	-	-	
	<b>3.2</b>	3.2.1 - Plano de ação e pendências	-	-	
			<b>4</b>		

## Limitações e responsabilidades

Reiteramos que os nossos trabalhos consideraram o porte, as características e a complexidade das operações, a avaliação preliminar dos riscos e da situação econômico-financeira da Cooperativa, e que foram realizados através de observações, indagações e testes com base em amostragem, documentos fornecidos e informações prestadas pela administração da Cooperativa, conforme programa de trabalho e planejamento anteriormente apresentados, visando realizar as avaliações previstas na Resolução BCB nº 97/2021 e atender a Resolução CMN nº 4.887/2021, que instituiu a Auditoria Cooperativa no segmento de cooperativas de crédito.

Nossos trabalhos não abrangeram, portanto, procedimentos dirigidos ao exame das demonstrações financeiras, conforme as normas de auditoria e emissão de Relatório de Auditor Independente.

As fragilidades e os pontos de atenção apresentados neste relatório como resultados dos nossos trabalhos decorrem de avaliações orientadas por meio de entendimento do ambiente e testes de auditoria, considerando a relevância e o impacto desses riscos para a governança da Cooperativa. Esses pontos devem ser entendidos como um diagnóstico limitado, os quais são apresentados para avaliação da Administração da Cooperativa e do Banco Central do Brasil.

Os achados de auditoria se referem aos controles internos em vigor adotados pela Cooperativa na execução dos nossos trabalhos, conforme a data-base citada na introdução deste relatório. Não efetuamos procedimentos de auditoria posteriormente à referida data, assim como não consideramos eventuais modificações por ventura ocorridas após nossas avaliações.

Portanto, devido à natureza e limitações da auditoria, nossos trabalhos não podem garantir a inexistência de outras inadequações não identificadas em nossas análises ou amostras.

Este relatório é de uso exclusivo da Cooperativa, que deverá mantê-lo à disposição do Banco Central do Brasil por, no mínimo, cinco anos e remetido ao mesmo órgão, quando solicitado. Em atendimento às boas práticas de governança, recomendamos que esse relatório seja formalmente apresentado em reunião do Conselho de Administração e disponibilizado ao Conselho Fiscal da Cooperativa.

Sua divulgação externa pode suscitar dúvidas e interpretações errôneas por pessoas que desconheçam os objetivos e as limitações de nossos trabalhos. Portanto, salvas as exceções acima, nenhum terceiro pode fazer uso do conteúdo deste relatório sem o nosso prévio e formal consentimento. Assim sendo, não aceitamos ou reconhecemos quaisquer responsabilidades perante terceiros que, eventualmente, tenham acesso não autorizado ao presente relatório.

Informamos, também, que devemos comunicar ao órgão regulador, entidades e setores de governança mencionadas no art. 8º, inciso II da Resolução CMN nº 4.887/2021, fatos materialmente relevantes observados no processo de Auditoria Cooperativa, tais como: irregularidades, deficiências ou situações de exposição anormal a riscos; descumprimento da regulamentação ou da legislação vigente.

Ribeirão Preto, 14 de outubro de 2022.

**Moore Prisma Auditores Independentes**



**Hélio Mazzi Júnior**  
Diretor



**Julio Cesar Dias**  
Diretor

# REDE GLOBAL MOORE

Uma rede mundial que atua há mais de 100 anos com personalidade local.

Isso garante proximidade ao cliente e profundo conhecimento da sua região de atuação, respeitando culturas e legislações.

## CONTATO

### Moore Prisma Auditores e Consultores

Rua Milton José Robusti, 75  
15º Andar  
CEP 14021-613  
Ribeirão Preto - SP - Brasil

T 55 (16) 3019 7900  
E [moorerp@moorebrasil.com.br](mailto:moorerp@moorebrasil.com.br)



[www.moorebrasil.com.br](http://www.moorebrasil.com.br)

---

A Rede Global Moore e suas firmas-membro, presentes nas principais cidades do mundo, são entidades legalmente distintas e independentes entre si.