

## RESUMO DO CASE

# APP SICOOB INCORPORA RECONHECIMENTO FACIAL PARA AUMENTAR SEGURANÇA DOS COOPERADOS

### COOPERATIVA

#### CENTRO COOPERATIVO SICOOB - CCS

**PALAVRAS-CHAVE:** inovação de processo, transformação digital, experiência do usuário

**RAMO:** crédito **REGIÃO:** Brasil

### CONTATO

**LUIZ CÂNDIDO SEVERINO JÚNIOR**

gerente de Sistemas de Informação do Sicoob  
luiz.candido@sicoob.com.br



#### contexto

##### COOPERATIVA

Centro Cooperativo Sicoob (CCS)

Ramo: crédito

O Sicoob está organizado em três níveis que vinculam operacionalmente cooperativas singulares, centrais e o Centro Cooperativo Sicoob - CCS.

Tem cerca de 5,1 milhões de cooperados; 384 cooperativas singulares; 3.041 pontos de atendimento em todos os Estados do Brasil, com atuação em 304 municípios.

##### DESAFIOS

Disponibilização de funcionalidades para permitir o cadastro de senhas e liberação de dispositivos de acesso sem a necessidade de comparecimento presencial às agências do Sicoob.

Desenvolvimento em tempo bastante curto devido à carga de trabalho adicional imposta aos colaboradores e à insatisfação dos cooperados com o tempo de espera.

Atingir o máximo de usuários possível, com simplicidade de uso e garantia de segurança contra fraudes.



#### desenvolvimento

##### SITUAÇÃO

Embora já houvesse planos de criar as funcionalidades de acesso a distância, o isolamento social imposto pela pandemia por coronavírus aumentou sobremaneira a urgência da demanda.

##### VALIDAÇÃO

O redesenho dos processos de onboarding, cadastro e liberação de dispositivos foi feito pelo Centro Cooperativo Sicoob, que usou três fatores de autenticação para aumentar a segurança do processo.

##### IMPLANTAÇÃO

Um dos grandes trunfos do sistema é o reconhecimento facial, que o Sicoob já usava de maneira pioneira no onboarding de cooperados e que conta com tecnologia Amazon Web Services.



#### aprendizados e resultados

##### TRANSAÇÕES

Desde o lançamento da solução o Sicoob registrou cerca de 1 milhão de transações com base na nova tecnologia.

##### PRODUTIVIDADE

A nova tecnologia liberou os funcionários para suas funções originais, aumentando a produtividade da cooperativa.

##### SATISFAÇÃO

O sucesso da solução é refletido na boa avaliação do aplicativo nas lojas do Google e da Apple: índice de satisfação de 4,8 de um total de 5.



#### próximos passos

O Sicoob atribui seus resultados recentes ao poder de inovação tecnológica da cooperativa. Nos últimos meses, a instituição tem atuado para melhorar cada vez mais a experiência dos usuários de ferramentas digitais. E esse propósito será mantido e ampliado, a fim de gerar uma penetração ainda maior no meio digital.



Para acessar o **CASE COMPLETO**: [inova.coop.br/radar](https://inova.coop.br/radar)

RADAR DA  
INOVAÇÃO

inova **COOP**

 Sistema **OCB**