

## RESUMO DO CASE

# SICREDI OURO VERDE MELHORA EXPERIÊNCIA DO COOPERADO COM MODELO FISITAL

## COOPERATIVA SICREDI OURO VERDE MT

**PALAVRAS-CHAVE:** Inovação de serviço / Transformação Digital / Experiência do usuário

**RAMO:** Crédito **REGIÃO:** Centro-Oeste

## CONTATO LUIZ GUSTAVO ORTEGA

coordenador de Planejamento Estratégico

[luiz\\_ortega@sicredi.com.br](mailto:luiz_ortega@sicredi.com.br)



### contexto

#### COOPERATIVA

Nome: Sicredi Ouro Verde MT

Ramo: Crédito

Breve histórico: A Sicredi Ouro Verde MT nasceu a partir da união de sete cooperativas de crédito que operavam em cidades como Lucas do Rio Verde, Mutum e Cuiabá, no estado de Mato Grosso.

Tamanho: Hoje, a Sicredi Ouro Verde MT atua em 15 municípios do Mato Grosso e reúne mais de 150 mil associados.

#### DESAFIOS

Nome: Sicredi Ouro Verde MT

Ramo: Crédito

Breve histórico: A Sicredi Ouro Verde MT nasceu a partir da união de sete cooperativas de crédito que operavam em cidades como Lucas do Rio Verde, Mutum e Cuiabá, no estado de Mato Grosso.

Tamanho: Hoje, a Sicredi Ouro Verde MT atua em 15 municípios do Mato Grosso e reúne mais de 150 mil associados.



### desenvolvimento

#### INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A Sicredi Ouro Verde MT conta com a ajuda do Theo, inteligência artificial do Sistema Sicredi, para auxiliar nos atendimentos digitais. Além disso, a cooperativa conta com um menu digital, assinatura facial e auxílio por videochamadas, tudo para facilitar a assistência online.

#### ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

As agências físicas continuam com equipes disponíveis para auxiliar associados de forma presencial também. A cooperativa pensou em uma infraestrutura para atender presencialmente os clientes que não respondessem aos contatos digitais ou para algumas ocasiões especiais, como assinatura de alguns documentos.

#### AUXÍLIO DO MARKETING

O marketing foi muito importante na sensibilização dos cooperados sobre o modelo fisital. A cooperativa apostou em uma comunicação estratégica de divulgação do novo projeto a fim de disseminar informações e sanar as dúvidas dos associados sobre o modelo de atendimento.



### aprendizados e resultados

#### AVALIAÇÕES POSITIVAS

A Sicredi Ouro Verde MT recebeu majoritariamente retornos positivos e elogios sobre o atendimento por Whatsapp, com um índice de 91,34% de resolução dos casos abordados no atendimento receptivo.

#### AUMENTO DA PRODUTIVIDADE

Enquanto no sistema presencial cada membro da equipe atendia em média 700 cooperados por mês, virtualmente eles conseguem auxiliar mais de 3000 clientes.

#### AGÊNCIAS MENOS SOBRECARRGADAS

O principal objetivo do projeto, que era continuar a expansão sem sobrecarregar as agências e piorar a experiência de atendimento dos cooperados, foi alcançado.



### próximos passos

Com o sucesso do modelo fisital, a Sicredi Ouro Verde MT agora visa alcançar outros associados e pretende expandir o atendimento online para contas MEI e até clientes de alta renda.



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

RADAR DA  
INOVAÇÃO

inova **COOP**

Sistema **OCB**