

RESUMO DO CASE

SICOOB COSTA DO DESCOBRIMENTO OTIMIZA ANÁLISE DE CRÉDITO COM PROJETO QUE APROXIMA AGÊNCIAS E MATRIZ

COOPERATIVA

SICOOB COSTA DO DESCOBRIMENTO

PALAVRAS-CHAVE: Inovação de processo /

Equipe / Experiência do Usuário

RAMO: Crédito **REGIÃO:** Nordeste

CONTATO

DANIELE SCOPEL

Analista de crédito do Sicoob Costa do Descobrimento.
daniele.scopel.3021@sicoob-ba.com.br

COOPERATIVA

Nome: Sicoob Costa do Descobrimento.

Ramo: Crédito.

Breve histórico: Nasceu em 1995 como resultado da mobilização de produtores rurais de Itamaraju e Jucuruçu para criar a primeira cooperativa de crédito rural do extremo Sul da Bahia. Foi integrada ao Sistema Sicoob em 1998. Hoje conta com 12 agências em nove cidades baianas.

Tamanho: 16.033 associados.

DESAFIOS

Melhorar a comunicação entre a área de crédito da matriz e a equipe das agências.

Entender as necessidades específicas de cada agência e desenvolver treinamentos direcionados.

Otimizar os fluxos de crédito e cadastro e tornar o trabalho de ambas as áreas mais eficiente.

IDEAÇÃO

Funcionários da matriz ouvem agências e realizam reuniões internas para definir temas que serão tratados ao longo do ano. O projeto é escrito e aprovado pela diretoria executiva.

VISITAS

As visitas duram de um a dois dias e começam com uma apresentação de dados sobre a carteira de crédito daquela agência específica. A equipe visitante também pergunta sobre as dificuldades e necessidades da agência.

CONSOLIDAÇÃO DOS DADOS

Ao fim da visita, o analista responsável elabora um relatório com todas as sugestões de melhorias coletadas. No final do ciclo, os dados são consolidados em um relatório unificado.

OTIMIZAÇÃO

Mais conexão e intercâmbio entre agências e matriz, aprimorando fluxos de crédito e cadastro.

Padronização da análise técnica.

Melhora do atendimento ao cliente nas agências.

VALORIZAÇÃO

Aumento do volume de cooperados ativos na carteira de crédito.

Redução dos índices de inadimplência e provisões.

Manutenção do saldo devedor estável na carteira de crédito.

DIAGNÓSTICOS

Com as trocas entre matriz e agências, foi possível realizar diagnósticos mais detalhados por ponto de atendimento e por carteira de crédito.

Isso permite desenvolver soluções focadas e treinamentos direcionados às necessidades de cada agência.

Para o próximo ano, a cooperativa planeja uma edição especial, na qual a dinâmica do projeto será invertida: em vez de os colaboradores da unidade de crédito se deslocarem até as agências, serão as equipes das agências que irão até a matriz. A ideia é que os colaboradores da ponta façam uma imersão no ambiente corporativo, conhecendo de perto os processos, ferramentas e estratégias utilizadas na gestão de crédito.



contexto



desenvolvimento



aprendizados
e resultados



próximos
passos



Para acessar o **CASE COMPLETO**: inova.coop.br/radar

RADAR DA
INOVAÇÃO

inova COOP

 Sistema OCB