RESUMO DO CASE

SICOOB USA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA QUALIFICAR O ATENDIMENTO EM INVESTIMENTOS

COOPERATIVA

SICOOB

PALAVRAS-CHAVE: Inovação de processo / Equipe / Métricas/Indicadores
RAMO: Crédito **REGIÃO:** Brasil

CONTATO

LUCIANO LAMOUNIER
Superintendente de Sistemas do Sicoob
jornalismo@sicoob.com.br

contexto

COOPERATIVA

Nome: Sicoob.

Ramo: Crédito.

Breve histórico: O Sicoob surgiu em 1996, com um grupo de 11 representantes de cooperativas centrais que criaram o Bancoob, um banco cujos donos eram as próprias cooperativas.

Tamanho: O sistema conta com 10,2 milhões de cooperados e 4,7 mil pontos de atendimento.

DESAFIOS

Transformar o conhecimento especializado sobre investimentos em um recurso acessível aos profissionais das cooperativas, reduzindo o tempo gasto na busca e organização de informações.

Organizar informações sobre produtos com diferentes características de risco, liquidez, prazo, rentabilidade e regras de aderência, sem retirar do funcionário o papel de interpretar as necessidades do cooperado.

desenvolvimento

IDEAÇÃO

O Consultor de Investimentos IA surgiu de um problema de negócio discutido em reunião de OKR entre as áreas Comercial, Operações e Tecnologia: como ampliar a atuação em investimentos e garantir atendimento qualificado e consistente em um sistema com diferentes realidades de cooperativas?

DESENVOLVIMENTO E VALIDAÇÃO

O trabalho começou pela organização das informações que sustentariam as respostas e simulações. Depois, vieram a experiência conversacional e a integração com a plataforma, seguidas de testes técnicos e funcionais, validação das respostas e simulações e uso com funcionários das cooperativas.

FUNCIONAMENTO

Com a ferramenta, é possível comparar cenários, alterar percentuais e ajustar a carteira junto com o cooperado. Ao final, a solução pode gerar um documento personalizado com o resumo da estratégia trabalhada.

aprendizados e resultados

ALCANCE

O Consultor de Investimentos IA está disponível para todas as cooperativas do Sicoob. Somente em agosto de 2026, cerca de 50 mil cooperados foram atendidos com apoio da ferramenta.

AJUDA AOS COLABORADORES

A ferramenta aproximou o conhecimento especializado dos profissionais do atendimento. Informações que antes poderiam exigir consultas a diferentes fontes passaram a estar disponíveis dentro da jornada do funcionário.

MAIS TEMPO

O profissional passou a dedicar menos tempo à busca de informações e mais atenção à compreensão das necessidades do cooperado.

próximos passos

Com a ferramenta disponível em todo o Sistema, o Sicoob entrou em uma nova etapa de evolução do Consultor de Investimentos IA. Entre os próximos passos está a ampliação das informações e integrações usadas nas recomendações e simulações, com recursos de comparação de produtos, indicadores de mercado, rentabilidade, tributação, inflação e retorno real.