

## RESUMO DO CASE

# SICREDI AUMENTA QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS RESOLVIDOS COM MICROSOFT COPILOT

## COOPERATIVA

### SICREDI

**PALAVRAS-CHAVE:** Inovação de processo / Metodologia ágil / Transformação Digital

**RAMO:** Crédito **REGIÃO:** Brasil

## CONTATO

### ALCEU MEINEN

superintendente de Operações e Produtos do Sicredi

[imprensasicredi@agenciafr.com.br](mailto:imprensasicredi@agenciafr.com.br)



### contexto

#### COOPERATIVA

Nome: Sicredi

Ramo: Crédito

Breve histórico: Criado em 1902, o Sicredi é a primeira cooperativa de crédito da América Latina. Depois de mais de 120 anos, a organização está espalhada por todo o Brasil e oferece mais de 300 produtos e serviços financeiros.

Tamanho: O Sicredi conta com mais de 2,7 mil agências espalhadas em cerca de 100 cooperativas singulares. A organização também acumula 38,4 bilhões de patrimônio líquido.

#### DESAFIOS

Buscar uma ferramenta de inteligência artificial atualizada.

Oferecer software que garanta proteção de dados e privacidade.

Incentivar os cooperados e colaboradores a migrarem para a nova ferramenta.



### desenvolvimento

#### FERRAMENTA

Tentando otimizar e agilizar seus produtos e serviços, o Sicredi buscou ferramentas de Inteligência Artificial. No entanto, após criarem uma IA própria, a cooperativa decidiu migrar para outra ferramenta mais atualizada.

#### MODERNIDADE

O Sicredi encontrou no Microsoft Copilot a segurança, proteção de dados e modernidade que buscava. Além de proteger os dados do banco cooperativo, a ferramenta é moderna e atualizada.

#### BENEFÍCIOS

O Microsoft Copilot conta com diversos GPTs, isto é, geradores e transformadores pré-treinados. Para empresas, o *software* garante a proteção de dados sensíveis e oferece o Microsoft 365 e colaboração no Teams.



### aprendizados e resultados

#### TEMPO

Com o Copilot, o tempo de busca no Google diminuiu de dez para sete minutos.

#### CONTEÚDO

A quantidade de conteúdos para serem analisados também ficou menor. Antes, os usuários precisavam visitar oito páginas. Com a ferramenta de IA, visitam apenas quatro.

#### BENEFÍCIOS

Com a IA Generativa, o Sicredi conseguiu aumentar a porcentagem de atendimentos resolvidos. Além disso, economizou tempo de busca em 30% e reduziu pela metade o volume de conteúdo consultado.



### próximos passos

Para o futuro, a Sicredi pretende integrar o Microsoft Copilot, e outras ferramentas de IA Generativa, no dia a dia dos colaboradores e cooperados. A ideia é continuar inovando enquanto otimizam os produtos, serviços e o trabalho.



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

RADAR DA  
INOVAÇÃO

inova **COOP**

 Sistema **OCB**