

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LUANA SANTOS DE OLIVEIRA

DESAFIOS OPERACIONAIS NAS ATUALIZAÇÕES CADASTRAIS: RECLAMAÇÕES
RECORRENTES E OPORTUNIDADE DE MELHORIA NO ATENDIMENTO AO
COOPERADO



CURITIBA-PR

2025

LUANA SANTOS DE OLIVEIRA

DESAFIOS OPERACIONAIS NAS ATUALIZAÇÕES CADASTRAIS: RECLAMAÇÕES
RECORRENTES E OPORTUNIDADE DE MELHORIA NO ATENDIMENTO AO
COOPERADO

Artigo apresentado como requisito parcial à obtenção
do título de Especialista, Curso de Especialização
MBA em Gestão Estratégica de Cooperativas, Setor
de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal
do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Wagner

CURITIBA-PR

2025

RESUMO

Este trabalho apresenta uma proposta de modernização do processo de atualização cadastral na Cooperativa de Crédito Sicoob Sul, motivada por falhas operacionais recorrentes, excesso de burocracia e elevado número de reclamações por parte dos cooperados. A pesquisa partiu da constatação, observada no dia a dia das agências, de que a repetição de critérios documentais e a morosidade na análise dos dados impactam nos níveis de experiência do associado e comprometem a eficiência da cooperativa. A metodologia realizada, inclui o diagnóstico do processo atual, a identificação de gargalos operacionais e a análise de boas práticas em outras instituições do sistema. A proposta desenvolvida consiste na integração do sistema da cooperativa com a base de dados da Receita Federal, por meio de uma API contratada junto ao Serpro, com o objetivo de automatizar o acesso às informações e reduzir a necessidade de envio repetido de documentos. Conclui-se que a adoção da ferramenta proposta representa um avanço estratégico para a cooperativa, promovendo maior eficiência na rotina cadastral, melhorando o relacionamento com os cooperados e fortalecendo a conformidade legal frente às exigências regulatórias e à LGPD. Além disso, contribui para a liberação de tempo dos colaboradores para atividades mais estratégicas e de valor agregado, evitando retrabalhos e elevando os níveis de satisfação interna e externa.

Palavras-chave: atualização cadastral; cooperativa de Crédito; automação de processos; integração de sistemas; conformidade legal.

ABSTRACT

This work presents a proposal to modernize the cadastral update process at the Sicoob Sul Credit Cooperative. It is a case study motivated by recurring operational failures, excessive bureaucracy, and a high number of complaints from members. The research was based on diagnosing the current process, identifying operational bottlenecks, and analyzing best practices adopted by other institutions in the cooperative system. The developed proposal consists of integrating the cooperative's system with the Federal Revenue database through an API contracted with Serpro, aiming to automate information access and reduce the need for repeated document submissions. Expected results include significant productivity gains, cost reductions, and improved quality of cadastral information. It is concluded that adopting this solution represents a strategic advancement for the cooperative, promoting greater operational efficiency, better member experience, and compliance with regulatory requirements, including the General Data Protection Law (LGPD). Additionally, it frees employees to focus on strategic activities, reduces rework, and increases both internal and external satisfaction levels.

Keywords: cadastral update; credit cooperative; process automation; system integration; legal compliance.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
1.1	APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA	6
1.2	OBJETIVOS	7
1.2.1	Objetivo geral	7
1.2.2	Objetivo específico	8
1.3	JUSTIFICATIVA	8
2	DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	9
2.1	DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA	9
2.2	DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO/PROBLEMA	10
3	PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	10
3.1	DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA	10
3.2	PLANO DE IMPLANTAÇÃO	11
3.3	RECURSOS	13
3.5	RESULTADOS ESPERADOS	14
3.6	RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS	15
4	CONCLUSÃO	16
	REFERÊNCIAS	17

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA

Este trabalho foi elaborado de forma parcial, levando em consideração as necessidades da Cooperativa de Crédito Sicoob Sul, identificando áreas de oportunidade e fornecendo sugestões de melhorias para o setor de cadastro.

O surgimento do modelo de negócio das Cooperativas de Crédito decorreu da necessidade compartilhada entre um grupo de pessoas que se uniram com o propósito de alcançar um objetivo comum, conforme retratado no filme *Os Pioneiros de Rochdale*, que ilustra a formação de uma das primeiras cooperativas do mundo. Esse modelo surgiu como uma alternativa ao sistema financeiro tradicional, permitindo acesso ao crédito e promovendo o desenvolvimento econômico das comunidades.

Mais do que uma solução financeira, as cooperativas de crédito se consolidaram como um modelo baseado na cooperação e na inclusão. Conforme Schmidt e Costa (2018), essas instituições foram criadas justamente para suprir demandas que os bancos convencionais não atendiam, possibilitando melhores condições de crédito e fortalecendo o desenvolvimento econômico local. Diferentemente das instituições bancárias tradicionais, que visam a maximização dos lucros, as cooperativas operam em benefício direto de seus associados, garantindo um equilíbrio entre crescimento financeiro e impacto social. Segundo Santos e Almeida (2020), enquanto os bancos comerciais priorizam o retorno para seus acionistas, as cooperativas buscam fomentar o desenvolvimento sustentável de seus cooperados, promovendo uma economia mais equilibrada e participativa.

Devido à complexidade inerente à sua função e às exigências de conformidade com normas e regulamentações específicas, muitos processos ainda são realizados de maneira manual, demandando um tempo considerável pelos responsáveis de cada setor. É importante salientar que o principal desafio enfrentado pelas cooperativas não reside na dificuldade dos cumprimentos das normas, mas sim na observância do atraso tecnológico que enfrentam e, por consequência, dificultam a simplificação das operações burocráticas e até na geração de negócios em comparação com os grandes players do mercado. Segundo Silva et al. (2021), a modernização tecnológica das cooperativas é essencial para sua competitividade,

permitindo maior agilidade nos processos internos e reduzindo a dependência de tarefas manuais que consomem tempo e recursos.

A Cooperativa em destaque enfrenta desafios para atender as crescentes exigências dos cooperados por comodidade e eficiência operacional, enquanto ainda mantém a qualidade do relacionamento entre seus membros e a saúde competitiva no mercado. Portanto, é necessário ajustar e modernizar esse modelo de negócio de acordo com a dinâmica do mercado para garantir a satisfação dos parceiros. Isso envolve adotar práticas bem-sucedidas da concorrência em seus atendimentos, a exemplo da Cooperativa Cocred que, segundo seu Blog (2022), “Sicoob Cocred investe em IA e automação robótica no processo de atualização de cadastros.

A implementação desse novo método resultou em um investimento de R\$265 mil reais com o retorno de 20 minutos a menos no tempo de trabalho de cada colaborador responsável pelo departamento de cadastro.” O uso de tecnologias como inteligência artificial e automação tem se mostrado fundamental para garantir a eficiência operacional das instituições financeiras, especialmente no contexto de cooperativas, que precisam conciliar inovação com atendimento personalizado (Oliveira & Ferreira, 2022).

Embora não haja um prazo específico estipulado nas resoluções do Banco Central para a atualização cadastral dos cooperados, é exigido que as instituições mantenham processos contínuos de conformidade regulatória. De acordo com a Resolução CMN nº 4.753/2019, as instituições devem adotar procedimentos que assegurem a integridade e a veracidade das informações dos clientes. Por essa razão, é prática comum no setor estabelecer uma base de atualização periódica, geralmente anual, como forma de garantir a precisão dos dados e atender às exigências dos órgãos reguladores (Banco Central do Brasil, 2020).

Dessa maneira, propomos a aquisição do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), uma solução digital de fácil implementação que utiliza tecnologia blockchain para viabilizar o compartilhamento de dados de forma segura e eficiente.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Otimizar a atualização cadastral dos dados financeiros dos cooperados.

1.2.2 Objetivo específico

Realizar o mapeamento dos principais documentos de atualização dos associados pessoa física e pessoa jurídica.

Verificar as fontes que serão utilizadas para a atualização destas documentações.

Estruturar junto a área de planejamento estratégico da Cooperativa uma API que será utilizada para atualizar os cadastros dos associados.

Implantar um sistema para coleta de informações de atualização dos cadastros da base de cooperados.

1.3 JUSTIFICATIVA

A área de cadastro se destaca como uma das mais cruciais dentro dos diversos setores da Cooperativa, uma vez que todas as etapas para a geração de negócios são fundamentadas nas informações cadastrais registradas no sistema. A crescente demanda por atualizações cadastrais para as operações de crédito de baixa e alta complexidade das 39 agências estava sendo atendida por três pessoas responsáveis, o que resultava em atrasos e devoluções devido à sobrecarga. Após inúmeras queixas, erros operacionais e perdas comerciais, a cooperativa implementou bots (robôs de software) para lidar com essas tarefas repetitivas.

Os bots foram incluídos para tarefas simples: aumentar a vazão de cadastros a serem atualizados para que não sobrecarregue o setor com a alta demanda. No entanto, esses pequenos robôs não possuem inteligência artificial como recurso aliado para identificar os documentos de faturamento, renda, e endereço defasado, com indícios de fraude, rasuras e ilegíveis enviados pelo titular da conta. Portanto, propor a integração dos sistemas da Receita Federal e o sistema da Cooperativa Sicoob Sul anularia os problemas citados acima, traria um impacto significativo na eficiência operacional da área de cadastro e reduziria a insatisfação dos associados com a solicitação frequente de documentos para atualização cadastral.

Além de atender às normas regulatórias, a Cooperativa consegue manter a transparência dos dados, garantir a saúde financeira dos associados para oferecer produtos e serviços personalizados de acordo com o perfil e até mesmo preservar a baixa inadimplência e o controle das provisões, evitando o agravamento das operações

2 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA

O Sicoob (Sistema de Cooperativas Financeiras do Brasil) é a maior instituição financeira não bancária do país que opera em uma estrutura organizacional composta por três principais níveis: As Cooperativas singulares que prestam atendimento direto aos seus associados, as Cooperativas Centrais que coordena e oferece apoio ao grupo das singulares e o Centro Cooperativo Sicoob que, por sua vez, desempenha o papel institucional do sistema de forma ampla.

Conforme destacado no Relatório Anual 2023, com um patrimônio avaliado em R\$1 bilhão, a Cooperativa de Crédito Sicoob Sul, objeto de análise, foi fundada há 22 anos dentro da Associação Comercial do Paraná (ACP), com o respaldo da Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Paraná (Faciap). Trata-se de uma sociedade cooperativa centrada na colaboração entre seus membros, em vez de uma estrutura baseada apenas em capital. No momento, mantém uma rede composta por 39 agências, integrando-se ao conjunto das 335 singulares responsáveis por fornecer serviços financeiros mais justos diretamente aos associados em várias localidades com o auxílio de 300 colaboradores.

Para ingressar como associado é necessário realizar a abertura de uma conta e efetuar a subscrição e integralização de um montante estipulado no Estatuto e esse valor é definido como quotas de participação ou capital social. Por ser uma entidade democrática, todos os membros desfrutam de direitos e obrigações, incluindo o direito de voto, independentemente da sua participação no capital social da instituição. Além disso, tem acesso a um amplo portfólio de produtos e serviços, tanto para pessoas físicas quanto jurídicas e agronegócio, que incluem, mas não se limitam a Conta corrente, Seguros gerais, linhas de crédito, opções de investimento, modalidade de consórcio, cartões de crédito e débito, plano de previdência privada, serviços de cobrança bancária, soluções para pagamentos eletrônicos.

Resumidamente, as cooperativas em geral nasceram com viés de oposição ao modelo capitalista como uma alternativa de gerar resultados econômicos e sobretudo social. Embora haja atividade econômica como parte integrante do funcionamento do sistema a cooperativa não deve ser orientada pelo lucro. Por isso, a essência de nossa abordagem reside na cooperação, desenvolvimento comunitário e valorização de todos os membros.

2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO/PROBLEMA

O questionamento que ocorre com frequência no dia a dia dos atendimentos aos cooperados nas agências é: Por que é necessário encaminhar novamente um documento fiscal para atualização cadastral? Em outras instituições bancárias, esse tipo de exigência não costuma ser solicitado. Para manter um cadastro atualizado e fidedigno, essencial para as diversas atividades inerentes à Cooperativa, o Sicoob Sul exige documentos que comprovem o faturamento ou a renda do cooperado. Esse documento precisa ser atualizado com frequência mínima de um ano ou a cada seis meses, nos casos de solicitação de operações de crédito.

O processo de atualização tem início com a solicitação feita pelo colaborador ao cooperado, que realiza o envio do documento para a cooperativa. Em seguida, o material é encaminhado à área responsável pelo cadastro, que realiza a atualização. Muitas vezes, devido à alta demanda, essas atualizações tornam-se demoradas, levando dias para serem concluídas e, conseqüentemente, atrasando o serviço subsequente que seria prestado ao cooperado como, por exemplo, a liberação de uma operação de crédito.

Para validação desta demanda, foram entrevistados 50 cooperados de cinco agências diferentes. Constatou-se que 81% dos entrevistados não precisaram enviar nenhum documento comprobatório de faturamento ou renda ao lidar com outras instituições financeiras. Além disso, foi confirmado com dois funcionários de duas instituições concorrentes que tais empresas utilizam dados da Receita Federal ou coletam informações da transferência em conta para fins de atualização cadastral.

3 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA

Muitos participantes da Cooperativa de Crédito Sicoob Sul, relataram dificuldades e insatisfação com o processo de atualização de seus dados pessoais. Esse procedimento, necessário para manter as informações corretas e em conformidade com a legislação, é frequentemente percebido como burocrático, demorado e pouco prático.

Nas cooperativas, diferentemente dos bancos tradicionais, os clientes são chamados de “cooperados”, pois também são donos da instituição. Isso significa que todas as decisões e melhorias realizadas têm como foco o bem-estar e a experiência dos próprios associados. Com base nessa colocação, foi idealizada uma forma de tornar o processo de atualização cadastral mais simples, rápido e seguro.

A proposta consiste na integração do sistema interno da cooperativa com o sistema da Receita Federal, por meio de uma tecnologia chamada API (Interface de Programação de Aplicações). Essa tecnologia seria viabilizada com o apoio do Serpro, órgão responsável por desenvolver soluções digitais para o governo federal. Na prática, ao autorizar a consulta, os dados e documentos dos cooperados já registrados na Receita Federal poderiam ser acessados diretamente pelo sistema da cooperativa, eliminando a necessidade de envio repetido de documentos por parte dos associados. Essa mudança traz ganhos significativos em agilidade, reduz retrabalho e aumenta a segurança das informações.

Além de facilitar a rotina dos cooperados, a iniciativa fortalece a base de dados da cooperativa, permitindo a oferta de serviços mais personalizados, seguros e eficientes. Trata-se de um passo importante rumo à modernização da instituição e à melhoria da experiência de quem confia na cooperativa para cuidar da vida financeira. A próxima etapa apresenta uma apresentação detalhada do plano de implantação da proposta, incluindo prazos, recursos necessários e os cuidados técnicos e legais para garantir o sucesso da iniciativa.

3.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Para a operacionalização deste projeto, foram elaboradas as ações necessárias para o planejamento, execução e acompanhamento da solução proposta. A primeira etapa consistiu no mapeamento do processo atual junto às áreas responsáveis, identificando gargalos, oportunidades de melhoria e estruturando um plano de ação para as demandas das agências. Atualmente, quatro analistas estão alocados na atividade, e cada um realiza, em média, 35 cadastros por dia.

Com as etapas do processo atual definidas, a fase seguinte envolveu a identificação das necessidades de melhoria do setor, com foco na análise das ocorrências recorrentes e no tempo de resposta para a conclusão de uma atualização cadastral. Para esta análise, foi previsto o prazo de sete dias, com o envolvimento direto dos colaboradores que lidam diariamente com a morosidade do processo,

garantindo maior precisão na identificação dos pontos críticos e definição do tempo de resposta ideal para evitar perdas em operações.

Em um segundo momento, foi conduzida uma pesquisa de mercado, ao longo de 20 dias, para identificar boas práticas externas ao aumento da eficiência e automação do processo. Esta investigação ajudou a conhecer soluções já testadas e bem-sucedidas, oferecendo subsídios relevantes para a implementação de melhorias estratégicas com o objetivo de reduzir a morosidade, otimizar o tempo de resposta e garantir maior soluções nos dados cadastrais.

Uma das instituições demonstradas foi a Cooperativa Sicoob Coopere, onde o processo de atualização cadastral é realizado diretamente nas agências, ficando sob a responsabilidade dos próprios colaboradores a finalização das atualizações no sistema nacional SISBR, sem a existência de uma unidade dedicada exclusivamente para essa atividade. No entanto, esse modelo apresenta fragilidades: em situações de pressão por metas, há o risco de que os gerentes realizem atualizações de forma indireta, ocultando ou alterando dados, o que comprometa a fidelidade das informações e possa gerar riscos nas operações de crédito.

Está previsto, no prazo de até 60 dias, o encaminhamento da proposta ao Conselho de Administração da Cooperativa para aprovação da implementação de uma nova ferramenta sistêmica de compartilhamento de dados. Após a aprovação e autorização da autoridade máxima da Singular, será iniciado o desenvolvimento da API, que será conduzido por um desenvolvedor externo contratado, com valor hora de R\$ 250,00, participante 40 horas semanais no projeto.

A API será testada inicialmente na Singular 4368, com capacidade de realizar uma atualização cadastral a cada 35 segundos, o que representa aproximadamente 2.280 cadastros por dia. Considerando que atualmente quatro analistas realizam juntos cerca de 140 cadastros diários, a nova ferramenta promete aumentar em mais de 16 vezes a capacidade de atualização. Esse ganho representou o equivalente ao trabalho de aproximadamente 65 analistas, gerando expressiva otimização de recursos, redução de custos operacionais e maior precisão nas informações. Também permitirá que os colaboradores dediquem mais tempo a atividades de maior valor agregado e impacto para a cooperativa.

Como forma de validar a solução da nova solução, será selecionado um grupo-piloto formado por cinco agências da Singular 4368, onde será avaliado o

desempenho da ferramenta e os impactos operacionais antes da expansão para as demais 40 agências, no prazo de 30 dias.

3.3 RECURSOS

Há uma estimativa de custo total de investimento em equipamentos no valor de R\$ 20.000,00, correspondente à mão de obra necessária para o desenvolvimento da API, além de R\$ 10.000,00 destinados à aquisição de equipamentos que serão utilizados na execução da atividade. Complementarmente, foi identificado um custo diário inicial de R\$ 2.044,80 referente às consultas realizadas no site do Serpro, considerando uma média de 2.880 consultas por dia, ao custo unitário de R\$ 0,71 cada.

Para viabilizar a implantação da proposta, serão necessários os seguintes recursos financeiros:

- Mão de obra especializada para o desenvolvimento da API: R\$ 10.000,00
- Aquisição de um computador para suporte ao sistema: R\$ 7.000,00
- Aquisição de dois monitores para otimização do trabalho operacional: R\$ 3.000,00
- Utilização do banco de dados da SERPRO (Serviço Federal de Processamento de Dados): R\$ 2.908,80.

3.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

A integração automática com o sistema da Receita Federal (SERPRO), trará mais segurança, agilidade e eficiência ao processo de atualização cadastral, reduzindo significativamente a burocracia para os cooperados e liberando tempo da equipe interna para atividades mais produtivas. O API em questão será implementado somente, a princípio, na Singular 4368. Num estudo mais aprofundado com o desenvolvedor é possível atualizar um cadastro a cada 35 segundos. Avaliando o universo de amostra de 24 horas, totalizando aproximadamente 2.280 cadastros por dia.

Atualmente, no quadro de colaboradores da área de cadastro da Cooperativa, estão quatro analistas, que juntos realizam uma média de 140 cadastros diários. Com esta informação, é possível calcular que a nova ferramenta aumentará a capacidade de atualização em mais de 16 vezes. Com esta métrica, o ganho de eficiência equivale

ao trabalho de cerca de 65 analistas, num trabalho de 8 horas por dia. Percebe-se nitidamente uma expressiva otimização de recursos, redução de custos operacionais e maior precisão e confiabilidade nas atualizações cadastrais.

Após discorrer os números acima, percebe-se que os investimentos, custos e as possíveis receitas, demonstram a viabilidade financeira para execução, considerando os benefícios operacionais e estratégicos que ele proporciona. Importante salientar a contribuição para a prevenção de fraudes, pois os documentos atualizados teriam o crivo do sistema da Receita Federal. Diante disso, a proposta apresenta um excelente custo-benefício e potencial de retorno, justificando sua implementação.

3.5 RESULTADOS ESPERADOS

Com a implementação do projeto, são esperados ganhos significativos em eficiência operacional. Entre os principais benefícios, destacam-se:

- Redução de processos operacionais por meio da automatização da atualização cadastral, permitindo que os gerentes possam dedicar mais tempo às atividades de negócio e realizar ofertas de produtos de forma mais aderente à realidade dos associados;
- Diminuição do retrabalho decorrente de falhas operacionais, resultando em economia de tempo e recursos;
- Queda no índice de devoluções, refletindo diretamente na melhoria e agilidade dos processos internos.

Esses avanços tendem a ser evidenciados nos indicadores de eficiência e controle de devoluções, possibilitando um acompanhamento mais preciso da performance organizacional. Além disso, o projeto promove a redução da demanda por mão de obra no setor específico de atualizações cadastrais, permitindo o redirecionamento de colaboradores para áreas estratégicas da cooperativa, o que favorece a melhor alocação de talentos e a otimização dos recursos humanos.

O principal retorno esperado, no entanto, está associado à melhoria na qualidade percebida pelo cooperado. Com processos mais ágeis e assertivos, o serviço prestado deverá gerar impacto positivo na experiência do usuário, refletindo-se em pesquisas de satisfação por meio do aumento nos índices de aprovação e confiança no atendimento.

3.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS

Dentro deste processo de atualização de cadastro, com o uso de informações sensíveis, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) pode exigir critérios mais rigorosos quanto à coleta, tratamento e compartilhamento desses dados. Com a integração entre o sistema Sicoob e a Receita Federal (via Serpro), esse cuidado se torna ainda mais relevante, já que o tráfego de dados entre plataformas externas exige atenção redobrada com a segurança e a conformidade legal. Por isso, a área de Compliance da cooperativa estará diretamente envolvida, atuando de forma preventiva na definição de políticas e na validação dos processos relacionados à coleta, tratamento e destino dessas informações, a fim de garantir o sigilo, a integridade e a legalidade de todo o fluxo de dados.

Outro risco a ser considerado é a sobrecarga ou instabilidade do sistema de API, diante do volume de dados que serão extraídos para a atualização cadastral de pessoas físicas e jurídicas. A comunicação entre os sistemas do Sicoob e da Receita Federal pode apresentar falhas técnicas, interrupções ou incompatibilidades de formato, o que comprometeria a eficiência do processo. Para mitigar esse risco, a equipe de desenvolvedores acompanhará a integração de forma contínua, por meio de testes em lotes e amostragens de CPFs e CNPJs, validando o desempenho e a consistência dos dados antes da implementação total da funcionalidade.

Além disso, há a possibilidade de inconsistências nas informações obtidas, caso os dados da Receita Federal estejam desatualizados ou incompletos. Isso poderia gerar retrabalho ou até mesmo a necessidade de retorno ao método manual de atualização, contrariando o objetivo da proposta. Para prevenir esse tipo de situação, será mantido um canal alternativo de validação e correção, priorizando sempre a integridade da base cadastral.

Outro ponto de atenção é a transição operacional entre o processo atual e a nova proposta automatizada. A mudança pode gerar dificuldades de adaptação entre os colaboradores envolvidos, além de exigir ajustes nos fluxos internos já consolidados. Para isso, serão oferecidos treinamentos específicos e acompanhamento das equipes técnicas e operacionais durante a fase de implementação, com foco em garantir uma adoção gradual, segura e eficiente da nova solução.

4 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo propor uma solução prática e eficiente para um dos maiores gargalos operacionais enfrentados pela Cooperativa de Crédito Sicoob Sul: o processo burocrático de atualização cadastral. A constante solicitação de documentos aos cooperados, somada à morosidade nos trâmites internos e à sobrecarga dos colaboradores, resultou em insatisfação por parte dos associados e impactos negativos na eficiência da instituição financeira.

A análise diagnóstica evidenciou a limitação do modelo atual e confirmou, por meio de entrevistas e observações práticas, que há espaço significativo para melhorias tecnológicas. Com base nisso, foi desenvolvida uma proposta de integração entre o sistema da cooperativa e a base de dados da Receita Federal, por meio de uma API viabilizada pelo Serpro. Essa proposta visa não apenas reduzir o retrabalho e os erros operacionais, mas também elevar o nível de segurança, confiabilidade e agilidade no processo de atualização de dados, garantindo maior precisão e conformidade legal com a LGPD.

A viabilidade técnico-financeira do projeto foi demonstrada a partir da análise de custos, ganhos de produtividade e retorno estratégico. Além disso, foram mapeados os riscos associados à implementação da nova ferramenta, juntamente com medidas preventivas e corretivas para garantir a segurança da informação, a integridade dos dados e a adaptação dos colaboradores à nova realidade tecnológica.

Portanto, podemos concluir, que a implementação da integração com o Serpro, embora não represente uma inovação tecnológica inédita no mercado financeiro, constitui o meio mais adequado e simples para a Cooperativa avançar na modernização do seu processo de atualização cadastral. Essa solução viabiliza uma redução significativa da burocracia e do retrabalho, ao mesmo tempo em que promove maior segurança e confiabilidade nas informações, alinhando-se às necessidades e ao perfil operacional da Cooperativa. Assim, a proposta fortalece o relacionamento com os associados e reafirma o compromisso da instituição com a melhoria contínua dos seus serviços, respeitando seus princípios de transparência, cooperação e desenvolvimento coletivo.

REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 4.753, de 26 de setembro de 2019. Disponível em: https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/Attachments/50847/Res_4753_v3_L.pdf. Acesso em: 03 maio 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução BCB nº 179, de 19 de janeiro de 2022. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?numero=179&tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o+BCB>. Acesso em: 03 maio 2025.

FERREIRA, M. A. M.; OLIVEIRA, R. M. Inteligência Artificial na gestão pública brasileira: Desafios e oportunidades. *Revista Brasileira de Gestão Pública*, v. 22, n. 1, p. 45-60, 2022. Disponível em: <https://sevenpublicacoes.com.br/editora/article/download/4842/8726/19347>. Acesso em: 05 maio 2025.

SICOOB COCRED. Sicoob Cocred investe em IA e automação robótica no processo de atualização de cadastros. 2024. Disponível em: <https://blog.sicoobcocred.com.br/sicoob-cocred-investe-em-ia-e-automacao-robotica-no-processo-de-atualizacao-de-cadastros>. Acesso em: 06 maio 2025.

SICOOB SUL. Demonstrações Financeiras 2024. Curitiba: Sicoob Sul, 2024. Disponível em: www.sicoobsul.com.br/demonstracoes-financeiras-2024. Acesso em: 05 maio 2025

SILVA, G. R.; SANTOS, A. L.; RANCIARO NETO, J. Análise da transferência de tecnologia entre empresas parceiras. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 25, n. 3, p. 123-139, 2021. Disponível em: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/download/28999/27279>. Acesso em: 15 maio 2025.

OS PIONEIROS DE ROCHDALE. Disponível em: <https://youtu.be/LoXL6g00Og?feature=shared>> Acesso em 29 abril 2025.