

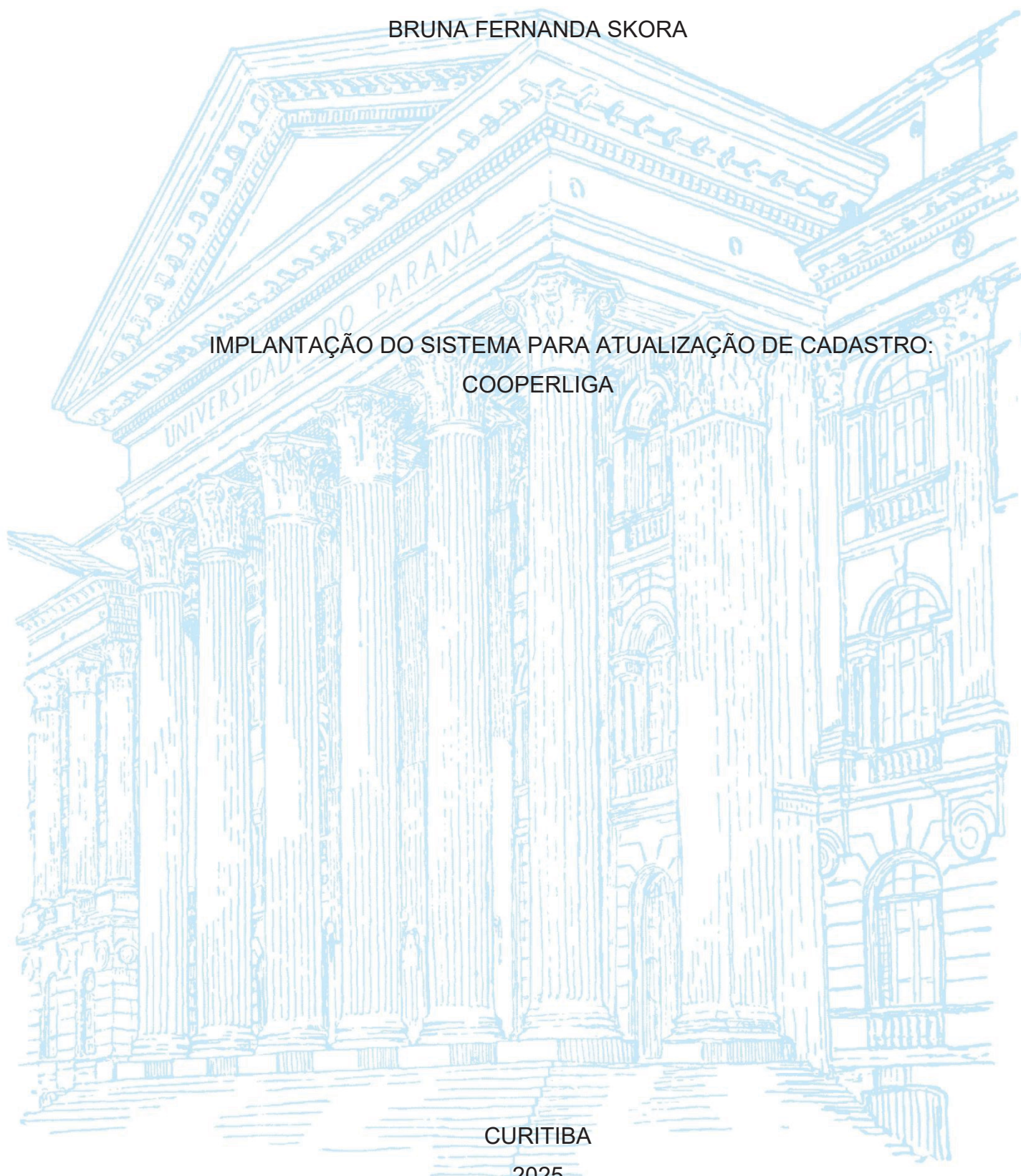
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

BRUNA FERNANDA SKORA

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA PARA ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO:
COOPERLIGA

CURITIBA

2025



BRUNA FERNANDA SKORA

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA PARA ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO:
COOPERLIGA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de MBA em Gestão Estratégica de Cooperativas, Setor de Sociais Aplicadas Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de especialista.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Wagner da Fonseca

CURITIBA

2025

RESUMO

A atualização cadastral dos cooperados é um processo fundamental para garantir a segurança das informações e a prestação de serviços e ofertas de produtos eficientes. Observamos a recorrente insatisfação dos cooperados em relação à burocracia e à morosidade desse processo, especialmente pela exigência constante de envio de documentos já disponíveis em bases oficiais, o que gerava comparações desfavoráveis com outras instituições financeiras. Diante desse cenário, este trabalho tem como objetivo propor uma solução tecnológica que otimize o processo de atualização cadastral de cooperados, tanto pessoas físicas quanto jurídicas. A proposta consiste na criação de uma Interface de Programação de Aplicações (API) entre o sistema interno da cooperativa e a base de dados da Receita Federal, com suporte técnico do Serpro, permitindo a atualização automática e segura dos dados cadastrais mediante autorização dos cooperados. Para validar a proposta, foi elaborado um plano de implantação inicial em unidades piloto da cooperativa, prevendo investimentos em infraestrutura e mão de obra especializada, além da análise de viabilidade econômica e operacional. Espera-se, com isso, alcançar ganhos expressivos de eficiência, redução de custos, maior segurança jurídica e significativa melhoria na experiência dos cooperados. A presente iniciativa alinha-se às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e às diretrizes do Banco Central, contribuindo para a modernização dos processos internos da cooperativa e reforçando seu compromisso com a transparência, a inovação e a excelência no atendimento aos seus associados.

Palavras-chave: Cooperativa. API. Cadastro. Atualização. Desburocratização.

ABSTRACT

The updating of cooperative members' registration data is essential to ensure governance, information security, and efficient service delivery in credit unions. However, at Sicoob Sul Credit Cooperative, recurring dissatisfaction among members was identified regarding the bureaucratic and time-consuming nature of these processes, especially due to repeated requests for documents already available in official databases, often in contrast to practices observed in other financial institutions. In response to this issue, this study aims to propose a technological solution to optimise the registration update process for both individual and business members. The proposed solution involves the development of an Application Programming Interface (API) to integrate the cooperative's internal system with the Brazilian Federal Revenue database, supported by Serpro. This integration would allow for the automatic and secure updating of member data, with prior authorisation. A pilot implementation plan was designed, involving selected cooperative branches and investment in infrastructure and specialised labour, as well as an analysis of economic and operational feasibility. The expected outcomes include significant gains in efficiency, reduced operational costs, improved data security and compliance, and enhanced member experience. This initiative complies with the General Data Protection Law (LGPD) and the guidelines of the Central Bank of Brazil, contributing to the modernisation of internal processes and reinforcing the cooperative's commitment to transparency, innovation, and service excellence.

Keywords: Cooperative; API; Register; Update, Bureaucracy reduction.

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 8 |
| 1.1 APRESENTAÇÃO DA PROBLEMÁTICA | 8 |
| 1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO | 9 |
| 1.3 OBJETIVO ESPEFÍCIO DO TRABALHO | 10 |
| 1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO | 10 |
| 2 DESCRIÇÃO E DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA..... | 11 |
| 2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO..... | 11 |
| 2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA..... | 12 |
| 3 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA | 13 |
| 3.1 PROPOSTA TÉCNICA..... | 13 |
| 3.1.1 Plano de Implementação..... | 14 |
| 3.1.2 Recursos | 15 |
| 3.2 VIABILIDADE ECONÔMICO – FINANCEIRA | 16 |
| 3.2.1 Resultados esperados..... | 17 |
| 3.2.2 Riscos ou Problemas Esperados e Medidas Preventivo-Corretivas..... | 17 |
| 4 CONCLUSÃO | 19 |
| 5 REFERÊNCIAS..... | 20 |

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO DA PROBLEMÁTICA

Este trabalho é sobre a implantação de melhorias e desburocratização na atualização cadastral dos cooperados da Cooperativa de Crédito Sul Sicoob Sul, tanto pessoas físicas quanto pessoas jurídicas. A Cooperativa de Crédito Sul, Sicoob Sul, nasceu em 2002, dentro da Associação Comercial do Paraná (ACP) com total apoio da Federação das Associações Comerciais do Paraná (FACIAP). O projeto da cooperativa foi pioneiro no modelo de segmento diversificado de atuação. Hoje a cooperativa possui 40 agências, distribuídas na capital do Estado do Paraná, e nas cidades Araucária, Campina Grande do Sul, Campo Largo, Carambeí, Castro, Colombo, Fazenda Rio Grande, Guarapuava, Guaratuba, Irati, Lapa, Mandirituba, Pinhais, Piraquara, Ponta Grossa, Quatro Barras, São Jose dos Pinhais e Florianópolis em Santa Catarina.

Possui até a data de entrega desta atividade, 55.451 associados, R\$ 1 bilhão e 600 milhões em ativos totais, R\$ 1,2 bilhões em operações de crédito e conta com o apoio de 330 colaboradores no sistema Consolidação Das Leis Do Trabalho (CLT), ocupando a 3ª colocação dentre as 16 singulares que compõem a Central Unicoob. A cooperativa atua com pessoas físicas e jurídicas e suas operações de crédito são destinadas em suma maioria para pequenos, médios e grandes empresários de Curitiba e região, assim como pequenos, grandes e médios agricultores de sua área de atuação.

A atualização cadastral é um pilar fundamental para a governança das cooperativas de crédito, pois garante a integridade dos dados e a confiança nas operações realizadas. Identificamos em diversas agencias e colaboradores a insatisfação dos cooperados frente a outras instituições financeiras sobre o pedido excessivo de documentos para atualizar dados. Frente a isso, vamos propor a automatização de um sistema interligado com a receita federal para atualizações através de robôs. Manter os registros dos cooperados atualizados não apenas facilita a gestão interna, mas também reforça a transparência e a responsabilidade das cooperativas perante seus membros. A precisão das informações cadastrais não só melhora a comunicação com os cooperados, mas também potencializa a

personalização dos serviços financeiros oferecidos, atendendo melhor às suas necessidades.

De acordo com Resolução de Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (BCB) Nº179, de 19 de janeiro de 2022 que consolida e revisa normas sobre o Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS), vemos a necessidade e importância acerca o tema no parágrafo único do artigo terceiro:

“As instituições devem manter base de dados para atender a solicitações de detalhamento de informações pelo prazo de 10 (dez) anos após a data do término do relacionamento com seus clientes, sem prejuízo de sua conservação para fins de atendimento a outras disposições legais e regulamentares”.

Segundo Carlos Alberto de Oliveira(2017), a atualização cadastral é crucial para a mitigação de riscos, pois dados precisos permitem uma análise mais eficaz da capacidade de crédito e do perfil dos cooperados.

Manter cadastros atualizados é essencial para a eficácia de qualquer organização. Como disse Peter Drucker, “o que pode ser negociado pode ser gerenciado”. Essa afirmação destaca a necessidade de dados precisos e atualizados para uma tomada de decisões informadas. Além disso, na era da informação, “quem não se adapta, fica para trás”, como afirmou Charles Darwin, enfatizando a importância da atualização constante em um mundo em rápida mudança. Cadastros desatualizados podem levar a perdas financeiras, comunicações ineficazes e oportunidades perdidas. Portanto, é fundamental considerar que a manutenção de registros atualizados não é apenas uma tarefa administrativa, mas uma estratégia vital para o sucesso e a sustentabilidade do negócio.

1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

Demonstrar como otimizar a forma que é realizada hoje a atualização cadastral dos dados financeiros dos cooperados pessoa física e jurídica.

1.3 OBJETIVO ESPEFÍCIO DO TRABALHO

- Realizar o mapeamento dos principais documentos para atualização dos associados pessoa física e pessoa jurídica;
- Verificar as fontes que serão utilizadas para a atualização desses documentos;
- Estruturar, junto à área de Planejamento Estratégico da cooperativa, um modelo de Interface de Programação de Aplicações (API) que será utilizado para atualizar os cadastros dos associados;
- Implantar um sistema para coleta de informações destinadas à atualização dos cadastros da base de cooperados.

1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO

A importância da qualidade e rapidez no processo de atualização cadastral é fundamental para instituições financeiras e cooperativas de crédito, pois impacta diretamente na satisfação dos clientes. Em primeiro lugar, a atualização cadastral precisa ser precisa e confiável. Dados desatualizados podem levar a falhas na comunicação, concessão de crédito e dificuldades na prestação de serviços.

A qualidade das informações garante que a instituição compreenda corretamente o perfil de seus cooperados. Além disso, a agilidade no processo de atualização é crucial em um ambiente competitivo. Os clientes valorizam a rapidez no atendimento, e a capacidade de realizar atualizações de forma eficiente contribuem para uma experiência positiva.

2 DESCRIÇÃO E DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

O Sistema de Cooperativas Financeiras do Brasil (Sicoob) é a maior instituição financeira não bancária do país que opera em uma estrutura organizacional composta por três principais níveis: i) As Cooperativas singulares que prestam atendimento direto aos seus associados; ii) as Cooperativas Centrais que coordena e oferece apoio ao grupo das singulares e o iii) 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 envolvidos.

2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Um questionamento que ocorre com frequência durante o atendimento ao cooperados é: Por que preciso encaminhar novamente um documento fiscal para atualização cadastra, se no meu outro banco não pedem isso?

Para mantermos um cadastro atualizado e fidedigno para as mais diversas atividades inerentes da cooperativa, no Sicoob Sul precisamos de documentos que comprovem o faturamento/renda do cooperado, e esse documento precisa ser atualizado com frequência de no mínimo um ano. A atualização se inicia da solicitação por parte do funcionário para o cooperado, que por sua vez faz o envio para a cooperativa e submetemos para a área de cadastro que faz a atualização, por muitas vezes, devido à alta demanda estas atualizações são demoradas, levando dias e conseqüentemente o atraso para serviço seguinte que seria prestado para o cooperado, como uma operação de crédito por exemplo.

Para validação desta demanda, entrevistamos 50 cooperados de cinco agências diferentes, e foi confirmado que 81% dos entrevistados que não precisaram mandar nenhum documento comprovando faturamento/renda para o outro banco. Além disso foi confirmado com dois funcionários de duas instituições concorrentes que ou eles utilizam dados da receita federal ou consideram informações de movimentação em conta para atualização cadastral.

3 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 PROPOSTA TÉCNICA

Muitas pessoas que participam de nossa instituição financeira, conhecida como cooperativa de crédito, têm relatado dificuldades e insatisfação com o processo de atualização de seus dados pessoais. Esse procedimento, que é necessário para manter as informações corretas e em conformidade com a legislação, muitas vezes é visto 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 feitas na cooperativa têm como foco o bem-estar e a experiência dos próprios associados.

Pensando nisso, buscamos uma forma de tornar o processo de atualização cadastral mais simples, rápido e seguro. A proposta consiste em integrar o sistema interno da cooperativa com o sistema da Receita Federal, por meio de uma tecnologia chamada API. Essa integração seria feita com o apoio do Serpro, órgão responsável por desenvolver soluções digitais para o governo federal.

Na prática, isso significa que, ao autorizar a consulta, os dados e documentos dos cooperados já registrados na Receita Federal poderiam ser acessados diretamente pelo sistema da cooperativa, sem a necessidade de o associado enviar os documentos novamente. Com isso, ganhamos em agilidade, reduzimos o retrabalho e aumentamos a segurança das informações.

Além de facilitar a vida dos cooperados, essa iniciativa fortalece a base de dados da cooperativa, permitindo oferecer serviços mais personalizados, seguros e eficientes. Esse é um passo importante rumo à modernização da nossa instituição e à melhoria da experiência de quem confia na cooperativa para cuidar da sua vida financeira.

Na próxima etapa, será detalhado o plano de implantação dessa proposta, com prazos, recursos necessários e cuidados técnicos e legais para garantir o sucesso da iniciativa.

3.1.1 Plano de Implementação

Para a operacionalização deste projeto, foram desenvolvidas as ações necessárias para o planejamento, execução e acompanhamento da solução proposta. A primeira etapa consiste em mapear o processo atual junto às áreas responsáveis, identificando gargalos, oportunidades de melhoria e estruturando um plano de ação. Para isso, foi realizada a reunião no dia três de outubro de dois mil e vinte e cinco, na Unidade Administrativa, com a responsável da área, Edinete.

Foi informado que a nossa plataforma de atualização cadastral, LECOM, possui um custo fixo mensal de R\$ 15.800,00 (quinze mil e oitocentos reais), independentemente da demanda das agências. Atualmente, há quatro analistas responsáveis, e cada um realiza 35 cadastros por dia.

Traçadas as etapas do processo atual, na semana seguinte avançamos para a identificação das necessidades de melhoria do setor, analisando as falhas observadas e focando no tempo de resposta para a conclusão de uma atualização cadastral. Para isso, estabelecemos um prazo de sete dias, envolvendo diretamente aqueles que lidam diariamente com a morosidade do processo, garantindo uma avaliação precisa e a identificação assertiva dos pontos de melhoria e o tempo de resposta ideal para evitar perda de operações.

Buscamos no mercado, em um prazo de 20 dias, referências de boas práticas para aumentar a eficiência e a automação do processo. Essa abordagem permitiu identificar soluções já testadas e bem-sucedidas, possibilitando a implementação de melhorias estratégicas para reduzir a morosidade, otimizar o tempo de resposta e garantir maior precisão nas atualizações cadastrais. A instituição pesquisada foi a Cooperativa Sicoob Coopere, onde o sistema de atualização cadastral é realizado diretamente na agência, ficando a cargo dos próprios colaboradores a finalização das atualizações no sistema nacional de informação da cooperativa – o SISBR - sem uma unidade específica para esse fim. No entanto, identificamos que esse método apresenta falhas, pois um gerente pressionado por metas pode realizar atualizações de forma inadequada, ocultando ou alterando informações. Isso compromete a fidelidade dos dados cadastrados, podendo gerar problemas futuros e o agravamento de risco das operações de crédito.

Verificaremos, no prazo de até 60 dias, junto ao conselho de administração de nossa Cooperativa, a aprovação para implementar uma nova ferramenta de compartilhamento de dados de forma sistêmica. Após a validação e autorização da autoridade máxima da singular, iniciaremos o desenvolvimento da API com um desenvolvedor contratado externamente, que cobrará R\$ 250,00 por hora para atuar no projeto durante 40 horas semanais.

Essa API será implementada exclusivamente em nossa Singular 4368, com o objetivo de atualizar um cadastro a cada 35 segundos, totalizando aproximadamente 2.280 cadastros por dia. Atualmente, quatro analistas realizam juntos 140 cadastros diários, o que significa que a nova ferramenta aumentará a capacidade de atualização em mais de 16 vezes. Esse ganho de eficiência equivale ao trabalho de cerca de 65 analistas, permitindo uma expressiva otimização de recursos, redução de custos operacionais e maior precisão e confiabilidade nas atualizações cadastrais. Além de liberar tempo para que os colaboradores se dediquem a atividades que geram mais valor e resultados efetivos para a cooperativa.

Para testar a viabilidade da nova ferramenta, selecionaremos cinco agências da nossa Singular 4368 para atuarem como projeto-piloto, permitindo a avaliação do desempenho e dos impactos antes da implementação em todas as 40 agências no prazo de 30 dias.

3.1.2 Recursos

Há uma estimativa de custo total de investimento em equipamentos de R\$20.000,00, referente a mão de obra para desenvolvimento do API e mais R\$10.000,00 para equipamentos que serão usados na execução da atividade, além disso teremos inicialmente um custo diário de R\$ 2.044,80 referente as consultas no Site da Empresa Nacional de Inteligência em Governo Digital e Tecnologia da Informação (Serpo), que serão em torno de 2.880 consultas diárias ao custo de R\$0,71 cada uma.

QUADRO 1 – RECURSOS DO PROJETO

| RECURSOS PARA IMPLEMENTAÇÃO | |
|---|---------------|
| Descrição | Valor |
| Mão de obra para desenvolvimento de API | R\$ 10.000,00 |
| Aquisição de um computador | R\$ 7.000,00 |
| Aquisição de dois monitores | R\$ 3.000,00 |
| RECURSOS PARA MANUTENÇÃO | |
| Utilização do banco de dados da Serpro | R\$ 2.908,80 |

FONTE: O autor (2025).

3.2 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 em nossa 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 está informação, podemos calcular que a nova ferramenta aumentará a capacidade de atualização em mais de 16 vezes. Com está 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.

3.2.1 Resultados esperados

Com a implementação deste projeto, esperamos alcançar ganhos significativos em eficiência operacional. Entre os principais benefícios, destacamos:

1. Redução de processos operacionais com a automatização da atualização, permite que o gerente possa se dedicar mais aos negócios e consiga realizar oferta de produtos de forma mais fidedigna a realidade do associado.
2. Redução de retrabalho decorrente de falhas operacionais, o que se traduz em economia de tempo e recursos.
3. Diminuição no índice de devoluções, refletindo diretamente na melhoria dos processos.

Esses avanços serão claramente evidenciados em nossos indicadores de eficiência e controle de devoluções, permitindo um acompanhamento mais preciso da performance.

Além disso, o projeto proporcionará uma redução da demanda por mão de obra nesse setor específico, possibilitando o redirecionamento desses colaboradores para outras áreas estratégicas da organização, promovendo melhor aproveitamento de talentos e otimização de recursos humanos.

O principal retorno esperado, no entanto, está ligado à melhoria na qualidade percebida pelo cooperado. Com processos mais ágeis e assertivos, o serviço prestado terá um impacto positivo direto na experiência do usuário, o que deverá se refletir nas pesquisas de satisfação como um aumento nos índices de aprovação e confiança no atendimento.

3.2.2 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 Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), 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

A atualização cadastral eficiente e automatizada representa um avanço estratégico significativo para as cooperativas de crédito, especialmente no atual cenário de transformação digital. Este projeto demonstrou que a implementação de uma solução tecnológica, baseada na integração via API com a Receita Federal, é não apenas viável do ponto de vista técnico e econômico, mas também extremamente vantajosa em termos operacionais, administrativos e de experiência do cooperado.

A análise do problema evidenciou um processo excessivamente burocrático, moroso e desatualizado, que comprometia a qualidade do atendimento e gerava insatisfação entre os cooperados. A proposta apresentada ataca diretamente esse ponto, substituindo a coleta manual de documentos por uma consulta automática e segura às bases oficiais de dados, o que confere maior agilidade, confiabilidade e segurança jurídica à atualização cadastral.

Os benefícios esperados vão desde a redução de custos operacionais e retrabalho até o aumento exponencial da produtividade, com a atualização de milhares de cadastros em tempo significativamente reduzido. Além disso, há impactos positivos na governança de dados, no cumprimento das exigências legais — como a LGPD — e no fortalecimento da imagem institucional da cooperativa perante seus associados.

Por fim, o projeto também se mostrou sensível aos riscos envolvidos e apresentou medidas preventivas adequadas, como o envolvimento do setor de Compliance, treinamentos para adaptação dos colaboradores e testes-piloto que asseguram uma implantação gradual e segura.

Com isso, conclui-se que a proposta desenvolvida atinge plenamente os objetivos propostos e representa uma contribuição efetiva para a modernização e eficiência da gestão cadastral nas cooperativas de crédito, promovendo ganhos duradouros para a organização e maior satisfação para seus cooperados.

5 REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB nº 179, de 19 de janeiro de 2022.** Consolida e revisa normas sobre o Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS). Brasília, 19 de janeiro de 2022. Acesso em: 16 maio 2025.

DRUCKER, P. **A prática da gestão.** São Paulo: Pioneira, 1998.

DRUCKER, P. **Gestão: tarefas, responsabilidades, práticas.** São Paulo: Pioneira, 2002.

OLIVEIRA, C. **Gestão de cooperativas de crédito.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017.