



Cooperativas crescem 22,4% com aposta em relacionamento digital

O cooperativismo vem crescendo no país. Segundo o AnuárioCoop, o cooperativismo já representa 10% da população, o que equivale a mais de 20 milhões de cooperados. Com a expansão do segmento, a carteira de crédito das cooperativas cresceu 22,4% no ano passado, somando R 383 bilhões, de acordo com os dados do Banco Central. O crescimento foi maior que todo o sistema financeiro do país, que teve expansão de 14% no mesmo período. O total de ativos do sistema cooperativo alcançou R 590 bilhões no ano passado, o que representa crescimento de 28,6% em relação a 2021. Uma das estratégias que vêm sendo adotadas pelas cooperativas para aumentar resultados é investir em soluções de relacionamento digital com os consumidores. “Estamos em um cenário de alta demanda de relacionamento digital. Isso é um resultado direto dos avanços tecnológicos e do crescimento dos bancos digitais e cooperativas. As instituições financeiras estão buscando melhores resultados nos índices de satisfação dos clientes e também atrair novos consumidores. Tudo isso pode ser alcançado diretamente pelas plataformas de conversação digital, WhatsApp API e Facebook Messenger, por exemplo”,

destaca Rafael Souza, CEO da Ubots, empresa especializada em relacionamento digital. Para atender seus cooperados com mais agilidade, as cooperativas passaram a atuar de maneira efetiva nos canais de atendimento digital, principalmente o WhatsApp – aplicativo de mensagens mais popular no Brasil, com mais 169 milhões de usuários, de acordo com o levantamento realizado pela We Are Social e Meltwater. Essa atuação tem sido realizada com o importante auxílio de tecnologias de relacionamento digital, entre elas os chatbots – softwares que simulam a conversação humana por meio de inteligência artificial. Visando suprir a grande demanda e o volume de mensagens geradas pelos usuários no app, o software tornou-se fundamental para as cooperativas e diversos outros segmentos, porque reduz custos operacionais e aumenta a satisfação dos cooperados, com agilidade e atendimento personalizado para cada cooperado. “Uma ferramenta de automação no WhatsApp pode ser valiosa para as cooperativas, pois facilita o contato com o cooperado, filtra demandas antes de passar para o gerente e concentra tudo em um só lugar” explica Souza. Para um atendimento eficiente, é necessário que as cooperativas adotem estratégias de relacionamento digital de acordo com o perfil dos cooperados, visto que a tecnologia permite que cada conversa seja realizada de forma ágil, personalizada e humanizada. “O perfil do consumidor está mudando, e não é diferente entre os cooperados. Estar presente no digital não é mais um simples diferencial para as cooperativas de crédito. Hoje em dia, é essencial. Uma estratégia de relacionamento digital no WhatsApp costuma suprir essa demanda, porque aproxima os cooperados de seus gerentes, além de aumentar

muito a conversão”, declara Rafael. Diante deste cenário, algumas cooperativas já adotaram novas ferramentas de forma ampla, utilizando-se de diversas possibilidades para ampliar seu alcance e capacidade de atender aos seus cooperados. A Unicred, por exemplo, já possui 85% de suas conversas com cooperados sendo realizadas por meio de chatbots. A solução foi desenvolvida com inteligência artificial própria e foi desenhada para diversos cenários de relacionamento, com agentes humanos, chatbots e atendimentos híbridos. Ainda neste ano, em outra parceria, o Ailos – um dos principais sistemas do cooperativismo de crédito brasileiro – firmou uma parceria com a Microsoft, a fim de implementar uma interface completa de relacionamento com o cooperado e potencializar suas operações. Com suporte da Bizzap, empresa parceira responsável por soluções digitais de CRM, o Ailos implantou um ecossistema em nuvem, integrando todos os sistemas de relacionamento e de transação comercial em um só lugar. Para Joana, um diferencial foi a possibilidade de criar jornadas plugadas ao CRM e levar diversas funcionalidades para a força de vendas concentradas em uma única ferramenta. “Esse processo otimizou o tempo e eficiência das jornadas de produto, que abrangem desde o momento em que o serviço é concebido até quando é ofertado. Assim, as etapas que compõem a venda de produtos como seguros, empréstimos pessoais e investimentos puderam ser redesenhadas de maneira mais assertiva” afirma Joana Barg, gestora de CRM. “O caso do Ailos mostra o quanto a integração entre soluções digitais pode trazer resultados positivos em diversas áreas e contribuir para o crescimento dos negócios. O uso de soluções em

nuvem em um ecossistema grande e diverso como o da organização é um elemento extra para guiar as operações de relacionamento com o cooperado com orientações de dados para que a tomada de decisões seja mais assertiva.”, comenta Andrea Cerqueira, vice-presidente de Vendas Corporativas para Clientes e Startups na Microsoft Brasil. *Fonte: Microsoft/Agência Noar*



iCoop: Coocafé se inspira na Apple para desenvolver app

Antes do processo de inovação, a mineira Coocafé (Cooperativa dos Cafeicultores da Região de Lajinha) operava em um cenário onde a interação com seus públicos era convencional e muitos procedimentos envolviam burocracia. A criação do app iCoop, em 2022, marcou um ponto de virada. Essa iniciativa estava centrada na busca por inovação e aproximação de todos os públicos de interesse, como cooperados, colaboradores, parceiros e a comunidade em geral. O aplicativo foi projetado para ser abrangente, fornecendo informações e serviços completos. Inspirado na abordagem "i" da Apple, que indica "eu" em produtos como iPhone e iPad, o nome iCoop foi escolhido para enfatizar a singularidade e conexão entre cooperados, cooperativas e comunidade. A origem do nome também presta homenagem a Steve

Jobs, ícone da inovação. A criação do iCoop está profundamente alinhada à estratégia de inovação da Coocafé, que visa tornar-se uma cooperativa reconhecida pela sua abordagem inovadora. A demanda por esse avanço veio de diversos fatores internos e externos, incluindo a necessidade de atender às expectativas digitais crescentes e proporcionar soluções acessíveis aos cooperados. A criação foi liderada pelo departamento de tecnologia da informação, com colaboração dos setores de marketing e técnico-comercial. Sua ideia foi concebida internamente, e a colaboração com a empresa especializada Globalsys, que trouxe a expertise necessária para concretizar a visão da cooperativa. Essa parceria estratégica combinou o conhecimento interno da Coocafé com a experiência em desenvolvimento de aplicativos da Globalsys, culminando na criação do iCoop. **Desafios** A inovação trazida pelo desenvolvimento do aplicativo iCoop enfrentou desafios na resolução de problemas específicos na cooperativa. A principal questão abordada foi a compatibilidade com diferentes versões de sistemas operacionais, exigindo adaptações meticulosas a fim de garantir uma experiência uniforme em dispositivos Android e iOS. Essa complexidade foi enfrentada com minuciosidade para assegurar a fluidez operacional. Além disso, a liberação de versões tanto para Android quanto para iOS nas lojas de aplicativos apresentou obstáculos significativos. O processo de aprovação nessas plataformas resultou em atrasos consideráveis, com atualizações levando mais de uma semana para serem aprovadas devido a esses procedimentos. Por fim, a acessibilidade e a familiaridade com a tecnologia mobile também representaram um desafio, especialmente entre os cooperados com menos conhecimento tecnológico. A necessidade de facilitar o acesso ao aplicativo e oferecer uma experiência amigável foi essencial para conquistar a adesão de produtores. Superar tais

desafios foi fundamental para a execução bem-sucedida da inovação e para garantir que o iCoop atingisse seu propósito de proporcionar uma experiência inovadora e acessível aos cooperados da Coocafé. **Desenvolvimento** O processo de desenvolvimento do iCoop passou por várias etapas. Inicialmente, foram identificadas as principais necessidades e problemas enfrentados pelos cooperados. Em seguida, com base nas diretrizes estratégicas da cooperativa, a Coocafé definiu as funcionalidades-chave do aplicativo, incluindo: assinatura eletrônica, acesso a informações, gestão financeira, operações relacionadas ao café, pagamentos modernos e acesso a eventos. Após a definição das funcionalidades, o processo de desenvolvimento em parceria com a empresa especializada Globalsys teve início. Durante essa fase, desafios técnicos foram superados, garantindo uma experiência uniforme em dispositivos Android e iOS. A validação do aplicativo se deu por meio de testes rigorosos, envolvendo cooperados e colaboradores da Coocafé. A fase de ajustes foi crucial para garantir a usabilidade, a eficiência e a precisão das funcionalidades, atendendo às expectativas dos usuários. A implantação ocorreu com o lançamento oficial do iCoop em 2022, como parte do planejamento estratégico da cooperativa. Hoje, o iCoop é uma plataforma abrangente que oferece uma variedade de funcionalidades, como: **Acesso a Informações:** os cooperados podem acessar notícias, cotações, vídeos, localizações das unidades da Coocafé, permitindo que estejam atualizados sobre eventos relevantes e informações do setor. **Assinatura de Duplicatas:** permite que os cooperados consigam assinar duplicatas remotamente, proporcionando conveniência ao realizar esse tipo de transação no conforto de suas casas. **Propriedade:** possibilita o acesso a informações relacionadas às propriedades dos cooperados.

Extratos Financeiros e Informes de Rendimentos: na plataforma, é possível consultar extratos financeiros e informes de rendimentos de maneira prática e rápida. **Gestão de Café:** cooperados podem solicitar buscas de café, acessar extratos e relatórios detalhados da produção de café. **Capacitações Técnicas:** o app oferece acesso a informações e recursos relacionados a capacitações técnicas, contribuindo para o desenvolvimento dos cooperados. **Pagamentos por Cartão de Crédito e PIX:** o iCoop permite que os cooperados realizem pagamentos de pedidos usando métodos modernos, como cartão de crédito e geração do Pix, com processo de faturamento automatizado. **Ingressos para a Coocafest:** os cooperados podem retirar e/ou comprar ingressos para a Coocafest diretamente pelo aplicativo. **Previsão do tempo:** a ferramenta dá acesso a indicações de temperatura, umidade relativa do ar e probabilidade de chuvas. Isso auxilia o produtor quanto a decisões de aplicação de insumos em sua lavoura. O aplicativo também será utilizado na participação de eventos, como na 12ª Feira de Negócios da Coocafé, em Lajinha. O iCoop foi utilizado para a realização do pré-credenciamento para todos os públicos. “Para nossos parceiros, por outro lado, implementamos um sistema de check-in por meio de QR Code para registrar as visitas aos estandes”, ressalta Maycon Palmeira, gerente de T.I. da Coocafé. **Resultados** O iCoop está se revelando uma ferramenta essencial para os cooperados da Coocafé, proporcionando uma experiência relevante e impactante para os usuários do aplicativo. A evolução constante da plataforma e a adição de novas funcionalidades têm gerado um aumento significativo na percepção de valor, especialmente por parte dos cooperados, que incorporam o aplicativo cada vez mais em suas atividades diárias e interações com a cooperativa. Esse engajamento não apenas beneficia os cooperados, mas também tem

efeitos positivos nos processos internos da cooperativa. Os números demonstram a crescente adoção e sucesso do iCoop. Atualmente, o aplicativo conta com 7 mil downloads em dispositivos Android e iOS, o que representa um aumento de 42% no número de instalações nos últimos 6 meses. Além disso, a taxa de usuários diários aumentou em 10,5% no mesmo período, indicando um maior envolvimento e frequência de uso. A avaliação média do aplicativo, com uma nota de 4,6/5, reflete a satisfação dos usuários com a sua funcionalidade e usabilidade. Esses resultados sólidos impulsionam a cooperativa a continuar investindo em estudos e melhorias contínuas para entender ainda mais como o iCoop pode ser um aliado eficaz para os cooperados em suas atividades no campo. **Próximas iniciativas** Segundo Maycon Palmeira, os próximos passos planejados para o iCoop envolvem uma série de melhorias destinadas a aprimorar a experiência dos cooperados. “Isso inclui a implementação de novas funcionalidades como a intenção de venda do café, o acompanhamento do status das amostras do café, a supervisão da solicitação de busca até a classificação do café, a facilidade de associação à cooperativa e a gestão de recebimento de títulos”, revela. Além disso, a cooperativa está focada na expansão das opções de assinatura, entre outras iniciativas. A incorporação de outros aplicativos mobile (como App Sicoob, Universidade Corporativa e Unimed) também é considerada uma etapa importante para tornar o iCoop um SuperApp no futuro. “Tudo isso visa a otimizar a interação e a satisfação dos nossos cooperados por meio do aplicativo iCoop”, finaliza Palmeira.



Conselho de Desenvolvimento Econômico Social Sustentável apresenta minuta para regulamentação do mercado de GEEs

O Sistema OCB foi representado pelo coordenador de Meio Ambiente e Energia, Marco Morato, e pelo consultor ambiental, Leonardo Papp, na reunião do Conselho de Desenvolvimento Econômico Social Sustentável (CDESS), o chamado Conselhão, na última segunda-feira (21). A minuta do projeto para regulamentar o mercado dos gases de efeito estufa (GEEs) foi o mote da convocação das entidades. O encontro reuniu 50 pessoas de forma presencial e mais 70 online. “Essa audiência foi bastante importante porque propiciou o diálogo entre o governo e a sociedade. Por outro lado, serve como experiência para entendermos os novos arranjos e construções de iniciativas neste sentido por parte do governo federal. Há alguns instrumentos interessantes como o mecanismo de equalização de preços dos créditos de carbono, semelhante ao que acontece em países dependentes de energia. Ou seja, eles têm um fundo para limitar o preço do combustível nesses países e o Brasil pensou em como limitar os preços dos créditos de carbono para manter a competitividade dos setores que seriam obrigados a reduzir as emissões”, afirmou Morato. A apresentação do texto foi coordenada pelo secretário-executivo do colegiado, Paulo Henrique Rodrigues Pereira, e justificada pela subsecretária de Desenvolvimento Econômico e Sustentável do Ministério da Fazenda, Cristina Reis. A Casa Civil e os ministérios da Fazenda, da Indústria e Comércio, do Meio Ambiente e de Minas e Energia contribuíram para a elaboração da proposta inicial, que deverá receber

novas sugestões das entidades integrantes do conselho. Segundo explicado por Rodrigues Pereira, a proposta é fruto de cinco meses de trabalho e tem como base estudos e referências nacionais e internacionais deste novo mercado. “A proposta é meritória, mas alguns pontos precisam ser aprimorados como, por exemplo, os limites de participação nesse mercado; a questão dos prazos para a entrada de setores; a estrutura de governança que garanta a participação dos segmentos regulados; e o reconhecimento dos ativos ambientais das atividades agropecuárias para além das Áreas de Proteção Permanente (APPs) e de Reserva Legal. A proposta deve considerar também as atividades do agro que utilizam técnicas de sequestro de carbono”, asseverou Morato. Segundo o coordenador, esses ativos sequestram carbono e fariam jus os recebimentos dos créditos também, uma vez que estão previstos no Código Florestal (Lei 12.651/12) e na Lei de pagamento por serviços ambientais (14.119/21). Sobre o limite e as cotas de emissões, Morato considerou o modelo global adotado assertivo. “Um setor que consiga emitir menos do limite aportado poderá vender seus créditos. Por outro lado, os que emitirem em excesso poderão comprar. Esse modelo é mundialmente conhecido como *cap and trade*, uma ferramenta formatada para controlar as mudanças climáticas e, ao mesmo tempo, movimentar a economia com esta organização do mercado”, frisou. Morato relatou ainda a preocupação do cooperativismo com o texto atual no que diz respeito à falta de clareza sobre quais setores seriam obrigados a ter cotas de emissões de gases de efeito estufa e quais atividades seriam passíveis desses limites. “Eles colocaram um limite acima de 25 mil toneladas de carbono/ano, o que entendemos como baixo e, para alguns especialistas, representa um risco”, alertou o coordenador. O cronograma sobre como será conduzido o processo é outro ponto a

ser aprimorado, de acordo com Morato, assim como as questões de governança, quais entidades participarão do comitê de implementação do programa e a inclusão de novos segmentos que hoje estão de fora da proposta. “Vamos continuar participando e monitorando o andamento desse projeto, porque o mercado de carbono é uma das ferramentas essenciais para que a economia brasileira alcance a neutralidade de emissões. Com isso, as cooperativas podem acessar mercados mais exigentes, produzir e vender com segurança para o mundo inteiro”, ressaltou.

Fonte:

SomosCooperativismo



LANÇAMENTO

Curso ESG

Aprenda sobre as práticas ambientais, sociais e de governança nas cooperativas

gratuito on-line curta duração

Faça sua inscrição
capacita.coop.br

capacitacoop Sistema OCB

CURSO

Fundamentos de Marketing para Cooperativas

Aqui tem mais que os Ps de Marketing. **Tem C de coop!**

Inscreva-se! capacita.coop.br

capacitacoop Sistema OCB