

Prêmio GLP 2025

MOTOR DE CRÉDITO

Categoria: Infraestrutura

Resumo executivo

O Motor de Crédito é uma iniciativa da Copa Energia, desenvolvida pelo Copa Labs (área de inovação da Copa Energia) em parceria com as áreas financeira e de dados, além de uma empresa e uma startup, que transformou a jornada de concessão de crédito para clientes de GLP. Antes, o processo era manual, fragmentado e sujeito a alta variabilidade decisória, o que gerava lentidão, retrabalho e maior exposição ao risco de inadimplência. A solução desenvolvida foi de um motor de decisão data-driven que integra dados internos (histórico de pagamentos, perfil de consumo, comportamento de compra) e externos (bureaus de crédito, informações setoriais), aplica modelos estatísticos/preditivos e recomenda automaticamente limites e condições por cliente, com trilhas de exceção e auditoria completa.

Em operação nacional, o projeto reduziu o tempo médio de análise de ~7 dias para menos de 2 horas, elevou a eficiência operacional em >90%, padronizou critérios e aumentou a acurácia das decisões (com melhoria na qualidade da carteira e redução de retrabalho). Além do ganho direto em produtividade e risco, a solução melhora a experiência do cliente (agilidade na liberação de crédito), fortalece a governança (rastreadabilidade e compliance com LGPD) e cria base para novas frentes analíticas (ex.: segmentação de risco e simulação de cenários).

Com arquitetura modular e APIs, o Motor de Crédito é escalável e replicável para outras decisões críticas (ex.: revisão de limites, crédito a fornecedores e precificação orientada a risco). Trata-se de um case de inovação aplicada que conecta tecnologia, dados e negócios para gerar impacto real e sustentável.

Autores

Natália Gil — Coordenação de Inovação

Otávio Thomé – Gerente de Inovação

Gustavo Ulm – Analista de Inovação

Marcio Lewin – VP Finanças

Ricardo Avejonas – Gerente Executivo de Finanças

Eduardo Souza – Gerente de Crédito e Cobrança

Michele Antunes – Coordenadora de Crédito

Maria Aparecida Costa – Coordenadora de Informações Gerenciais e Analíticas

Contexto e Motivação

O ponto de partida do projeto foi a identificação de um gargalo crítico na jornada de aprovação de crédito: o processo era altamente manual, baseado em análises subjetivas e na consolidação de informações dispersas em planilhas e e-mails. Essa realidade comprometia a velocidade de resposta, a padronização das decisões e a gestão de risco financeiro.

A necessidade de aprimorar a eficiência operacional e reduzir a exposição a inadimplências motivou a criação de uma solução que unisse tecnologia de dados e inteligência artificial à rotina do time financeiro. Assim surgiu o Motor de Crédito, com objetivos claros: automatizar e padronizar as análises de crédito, reduzir o tempo de resposta de dias para horas, e aumentar a precisão das decisões, permitindo um processo escalável, auditável e orientado por dados.

O principal diferencial da iniciativa está na inovação tecnológica aplicada a uma área tradicionalmente analógica. O projeto transformou a concessão de crédito em um processo inteligente, apoiado por algoritmos preditivos, ampliando a confiança e a consistência das decisões financeiras.

Implementação

O projeto foi implementado em fases, iniciando com um diagnóstico detalhado do processo de crédito existente, mapeando fluxos, variáveis de decisão e fontes de dados. Em seguida, as bases internas e externas foram integradas — incluindo informações cadastrais, histórico de pagamentos, indicadores de inadimplência e dados de bureaus de crédito.

Com essas informações, foi desenvolvido um modelo estatístico e preditivo de concessão de crédito, capaz de calcular automaticamente o limite ideal para cada cliente. A solução foi estruturada em uma plataforma digital que conecta o motor de decisão ao sistema interno da companhia, garantindo agilidade e rastreabilidade.

Entre as principais ações executadas estão:

- Coleta e tratamento de dados;
- Construção de modelos de risco e score;
- Desenvolvimento de APIs de integração com sistemas internos e bureaus;

- Treinamento da equipe financeira para uso da nova ferramenta;
- Validação por meio de pilotos e rollout nacional.

Os recursos utilizados incluíram infraestrutura de dados corporativa, plataforma de machine learning, dashboards em Power BI e acompanhamento contínuo do time de inovação. Os principais desafios envolveram a qualidade das bases de dados e a adoção da nova ferramenta pelo time financeiro, superados com governança de dados, comunicação estruturada e treinamentos.

Resultados e Impactos

O *Motor de Crédito* transformou radicalmente a forma como a Copa Energia realiza suas análises financeiras. O tempo médio de avaliação de crédito foi reduzido de sete dias para menos de duas horas, representando um ganho de eficiência superior a 90%. Além disso, a padronização dos critérios eliminou a subjetividade das decisões, aumentando a acurácia e reduzindo o risco de inadimplência.

Entre os principais indicadores de desempenho alcançados estão:

- Tempo de resposta: redução de 7 dias para 2 horas;
- Acurácia preditiva: acima de 95%;
- Cobertura: 100% dos novos pedidos de crédito avaliados pelo motor;
- Eficiência operacional: aumento de 90% no processo.

Os resultados qualitativos também foram expressivos. O projeto elevou o nível de confiança nas decisões financeiras, melhorou a experiência dos clientes ao reduzir o tempo de liberação de crédito e fortaleceu a cultura analítica da empresa. A iniciativa foi reconhecida internamente como um case de inovação aplicada a resultados, consolidando o papel do Copa Labs como catalisador da transformação digital da companhia.

As principais lições aprendidas envolvem a importância da governança de dados e da colaboração entre áreas de negócio e tecnologia. O sucesso do projeto inspirou novas aplicações do modelo, que já está sendo estudado para outras frentes de decisão, como precificação dinâmica e crédito a fornecedores.

Sustentabilidade / Aspectos Complementares

Além dos ganhos de eficiência, o *Motor de Crédito* contribui para a sustentabilidade ambiental, eliminando processos físicos, impressões e deslocamentos associados à

tramitação de documentos. O projeto também reforça a segurança da informação e conformidade com a LGPD, garantindo o tratamento ético e seguro dos dados utilizados.

O investimento total foi de aproximadamente R\$ 280 mil, incluindo desenvolvimento, integração tecnológica e capacitação de usuários. O projeto foi iniciado em março de 2024 e concluído em outubro de 2024, entrando em operação nacional no mês seguinte.

Com uma arquitetura modular e escalável, o Motor de Crédito possui alto potencial de replicabilidade, podendo ser adaptado para outras áreas da companhia e subsidiárias. A solução tornou-se um marco no avanço da digitalização de processos financeiros, demonstrando que a inovação, quando guiada por propósito e resultado, gera impacto real e sustentável para o negócio.