

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE VOTORANTIM
CURSO DE CIÊNCIA DE DADOS PARA NEGÓCIOS

PROJETO INTEGRADOR I:
COMPREENDENDO O NEGÓCIO

AUTORES:

GEOVANE WILLIAM BORGATO

HARON ALVES VIEIRA

MAYLON KAUÃ DE OLIVEIRA

PEDRO HENRIQUE DE MOURA CAYUELLA

PEDRO HENRIQUE TERREIRO DE ARRUDA

RODRIGO JOSÉ GRANDI

Faculdade de Tecnologia de Votorantim

Curso de Ciência de Dados para Negócios

Projeto Integrador I – Compreendendo o Negócio

VotoCred

Versão: 1.0 – Out/2024

Sumário

1.0 Definição da Empresa	3
1.1 Negócios e Organizações	3
1.2 História	3
1.3 Segmento de Mercado	3
1.4 Porte da Empresa	4
1.5 Localização	4
1.6 Principais Produtos	4
1.7 Principais Clientes	5
1.8 Concorrentes	5
1.9 Organograma	6
2. Missão, Visão, Valores e Diferencial Competitivo	7
3. Matriz SWOT	9
4.0 Fluxograma do modelo de negócio	13
5. Análise do Mercado Selecionado e Perfil dos Clientes:	13
5.1. Análise do Mercado	13
5.2 Categorias de Score de Crédito	13
5.4 Distribuição dos Clientes	14
5.5 Cálculo de Risco de Inadimplência	14
5.6 Inadimplência Total Esperada	15
6.0 Definição dos Conjuntos de Clientes	16
6.1 União de Conjuntos ($A \cup B \cup C \cup D \cup E$)	16
6.2 Interseção entre Conjuntos	16
6.3 Diferença de Conjuntos ($A - B$)	17
6.4 Risco Agregado de Inadimplência	17
6.5 Segmentação de Risco	17
7.0 Lema e Mascote	18
7.1 Descrição do Mascote:	19
7.2 Código de Ética	19
7.3 Conduta no Ambiente de Trabalho	20
7.4 Relações com Clientes e Parceiros	21
7.5 Conformidade e Aplicação	22
7.6 Cultura da Empresa	22

Projeto Integrador I:

Exploração Inicial de Dados para compreensão de Negócios.**Fase 1****1.0 Definição da Empresa****1.1 Negócios e Organizações****1.2 História**

Fundada em 2024 por seis sócios com expertise em diversas áreas, a VotoCred nasceu com a missão de facilitar o acesso ao crédito para microempreendedores, inclusive aqueles negativados no mercado. Geovane Borgato, Pedro Terreiro, Haron Alves, Maylon Kauã, Rodrigo Grandi e Pedro Cayuella observaram que muitos empreendedores de pequeno porte enfrentam dificuldades para obter crédito em instituições financeiras tradicionais, especialmente quando possuem restrições no nome. A VotoCred, portanto, se posicionou como uma alternativa inovadora e acessível, utilizando tecnologias avançadas de análise de risco como score de crédito e oferecendo soluções customizadas de financiamento viabilizadas também pela participação de investidores (acionistas).

O foco da VotoCred é democratizar o acesso ao financiamento ao microempreendedor, usando uma abordagem inovadora que combina análise de score e participação de acionistas no processo de concessão de crédito. Com atuação digital e uma plataforma intuitiva, a VotoCred visa ser a principal escolha de crédito para pequenos negócios no Brasil.

1.3 Segmento de Mercado

A VotoCred opera no segmento financeiro com foco em microcrédito para microempreendedores individuais (MEIs) e pequenos negócios. A empresa se diferencia por atender empreendedores que enfrentam dificuldades em conseguir crédito nas grandes instituições financeiras, especialmente aqueles com restrições de crédito (negativado). A VotoCred usa modelos de análise de risco baseados em score de crédito, mas também oferece oportunidades para microempreendedores com scores baixos, desde que haja participação de acionistas/investidores que garantam o financiamento.

1.4 Porte da Empresa

Devido ao fato de a VotoCred trabalhar com a aplicação de capital de terceiros, a empresa se encaixa no mercado como uma de pequeno porte. O ponto inicial, seria tratar dos problemas dos microempreendedores negativados locais, para futuramente pensar sobre a expansão do negócio. Assim fornecendo tempo para o planejamento da estrutura, abertura de mais agências e mais pontos de negociação, podendo também surgir investimentos de empresas maiores no negócio. O ponto inicial resumidamente, seria tornar a VotoCred atrativa, rentável e local.

1.5 Localização

A VotoCred está sediada em Votorantim, São Paulo, mas atua de forma completamente digital, o que permite atender clientes de todo o Brasil. Esse formato de operação permite uma maior capilaridade e eficiência no atendimento, essencial para atingir microempreendedores em diversas regiões.

1.6 Principais Produtos

Microcrédito para Empreendedores Negativados – Crédito destinado a microempreendedores que possuem restrições no nome, com análise de viabilidade baseada em seu histórico de negócios e na avaliação de score de crédito. A VotoCred utiliza uma metodologia exclusiva para avaliar a saúde financeira do negócio, permitindo o acesso ao crédito mesmo em situações de score baixo.

Crédito com Participação de Acionistas – Modelo inovador de crédito onde acionistas/investidores colaboram com o financiamento do microempreendedor. Nesse modelo, os investidores obtêm participação temporária nos lucros, garantindo maior segurança para a empresa e viabilizando crédito para aqueles com restrições severas.

Linhas de Crédito para Expansão de Negócios – Soluções financeiras voltadas para microempreendedores que buscam expandir seus negócios. Com taxas diferenciadas e prazos flexíveis, essa linha é focada em capital de giro e investimento em infraestrutura.

1.7 Principais Clientes

A VotoCred atende microempreendedores individuais (MEIs), pequenos negócios em fase de crescimento e autônomos que precisam de acesso ao crédito para expandir suas operações. Muitos desses clientes são empreendedores que enfrentam dificuldades devido a restrições de crédito ou histórico financeiro negativo, mas que têm potencial de recuperação com o crédito certo.

1.8 Concorrentes

A ampla concorrência bancária tem se tornado uma característica marcante do sistema financeiro moderno. Com a entrada de novos players no mercado, como fintechs e instituições digitais, os consumidores têm acesso a uma variedade maior de produtos e serviços, o que impulsiona a competitividade e, conseqüentemente, a busca por melhores condições, como taxas de juros mais baixas e serviços mais personalizados.

Nesse contexto, as empresas fiadoras desempenham um papel crucial, especialmente em operações que exigem garantias adicionais. Elas oferecem uma alternativa viável para aqueles que buscam financiamento, pois garantem ao banco o pagamento de dívidas, reduzindo o risco associado ao empréstimo. Isso é especialmente relevante para pequenos e médios empreendedores que podem não ter um histórico de crédito robusto, mas que apresentam um bom potencial de negócios.

A interação entre a concorrência bancária e as empresas fiadoras resulta em um ambiente mais dinâmico, onde os consumidores têm mais opções e podem escolher soluções que melhor atendam às suas necessidades financeiras. Além disso, a colaboração

entre essas entidades estimula a inovação no setor, promovendo a criação de produtos que atendam a um público diversificado e que acompanhem as tendências do mercado.

No entanto, é fundamental que tanto as instituições financeiras quanto as empresas fiadoras atuem com transparência e responsabilidade, garantindo que os consumidores compreendam os riscos e as condições associadas a cada produto. Dessa forma, a ampla concorrência bancária e a atuação das empresas fiadoras podem contribuir para um mercado financeiro mais eficiente e acessível, beneficiando tanto os consumidores quanto a economia como um todo.

1.9 Organograma

A VotoCred possui uma estrutura organizacional enxuta e eficiente, com uma gestão focada na inovação e na agilidade de processos. O organograma é o seguinte:

1. CEO (Diretor Executivo): Geovane Borgato
2. Diretor de Vendas e Crédito: Pedro Terreiro
3. Diretor Técnico (CTO): Haron Vieira
4. Diretor de Marketing: Pedro Cayuella
5. Diretor de Operação: Rodrigo Grandi
6. Diretor de Tecnologia e Internet: Maylon Kauã

Cada diretor lidera equipes especializadas em suas áreas, garantindo que as operações sejam fluidas e integradas. A VotoCred também conta com um conselho de acionistas, que colabora na avaliação de riscos e oportunidades de investimento, assegurando que os microempreendedores possam acessar crédito de maneira sustentável e responsável.

Com esse posicionamento focado em microempreendedores, a VotoCred busca preencher um espaço no mercado de crédito, proporcionando inclusão financeira e crescimento para pequenos negócios.



Logotipo da VotoCred

Fonte: De autoria própria - Canva

2. Missão, Visão, Valores e Diferencial Competitivo

I. Missão

Fornecer soluções de crédito que ajudem nossos clientes a realizar seus sonhos e impulsionar seus negócios, com um atendimento de excelência e condições justas.

II. Visão

Ser a empresa líder em soluções de crédito no Brasil, reconhecida pela inovação, transparência e compromisso com o sucesso dos clientes.

III. Valores

Transparência: Compromisso com a clareza em todas as operações e condições.

Inovação: Uso de tecnologia avançada para otimizar o processo de concessão de crédito.

Compromisso: Atendimento personalizado e suporte contínuo aos clientes.

Integridade: Operações éticas e responsáveis, priorizando sempre o bem-estar dos clientes.

IV. Diferencial Competitivo

1. Foco em Microempreendedores Negativados

A VotoCred se destaca no mercado por oferecer crédito acessível a microempreendedores que, muitas vezes, enfrentam dificuldades em instituições tradicionais devido a restrição financeira ou nome negativado. Enquanto muitos concorrentes evitam esses perfis de clientes, a VotoCred utiliza modelos de análise que considerem o potencial de recuperação e crescimento do negócio, não apenas a atual fase de negativado.

2. Modelo de Crédito com Participação de Acionistas

Um dos maiores diferenciais da VotoCred é seu modelo de crédito colaborativo, onde acionistas/investidores participam diretamente no financiamento de microempreendedores. Essa inovação não só amplia as opções de crédito, mas também diminui o risco da empresa, permitindo atender clientes com score baixo sem comprometer a sustentabilidade financeira da operação.

3. Análise flexível de Crédito Baseada em Score e Performance do Negócio

Ao invés de se concentrar exclusivamente no score de crédito tradicional, a VotoCred utiliza uma metodologia de análise que considera a performance do negócio, a sua saúde financeira, e o potencial de crescimento. Essa abordagem mais flexível permite que mesmo empreendedores com baixo score ou histórico de inadimplência tenham uma chance de obter financiamento, desde que seus negócios demonstrem viabilidade.

4. Educação Financeira e Acompanhamento Personalizado

A VotoCred não apenas oferece crédito, mas também suporte contínuo aos seus clientes. A empresa disponibiliza orientações e ferramentas de educação financeira para ajudar os microempreendedores a gerirem melhor seus negócios e, conseqüentemente, aumentarem suas chances de sucesso e de acesso a novos créditos futuros.

3. Matriz SWOT

A Matriz Swot fornece uma visão ampla e estratégica da posição atual da VotoCred, facilitando a identificação de áreas de crescimento, riscos a serem enfrentados, e oportunidades que podem ser aproveitadas para fortalecer a competitividade no mercado.

Pontos +	Oportunidades	Estratégia Crescimento	Objetivo Smart
Facilidade de crédito para negativado	72,46mi de pessoas no Brasil hoje estão em situação de inadimplência, enquanto isso os MEIs são 6,5 milhões, o que equivale a 41,2%. <i>Fontes: Serasa e Receita Federal¹</i>	Focar nos empréstimos para os negativados MEI	Crescer a plataforma de clientes em 90% até terceiro trimestre de 2025.
Educação Financeira	90% dos brasileiros disseram que gostariam de saber como investir <i>Fonte: Instituto Locomotiva ²</i>	Colocar em pratica o sistema de educação financeira.	Oferecer a cada 6 meses, cursos ou workshops para, pelo menos, 60% dos clientes novos e antigos, até o terceiro trimestre de 2025
Investidores para os "projetos"	investidores na B3 somavam 19,1 milhões em dezembro de 2023, aumento de mais de 46% em relação a dezembro de 2021, quando esse número era de 13,1 milhões Fonte: XP Expert ³	Procurar investidores e aumentar nosso dinheiro para investir	Aumentar os números de investidores em 5% todo ano
Pontos +	Ameaças	Estratégia Enfrentamento	Objetivo Smart
Facilidade de crédito para negativado	Com a facilidade da oferta de crédito para negativados, também aumenta o risco de fraudes, o que pode gerar prejuízos financeiros e prejudicar a reputação da empresa	Soluções de Mechine learning: utilizar algoritmos de aprendizado de máquina para detectar padrões suspeitos de comportamento. O sistema deve aprender com as interações anteriores para	Reduzir a incidência de fraudes detectadas em 30% nos próximos 12 meses, com 100% das operações monitoradas por sistemas automatizados de análise de risco e pelo menos uma auditoria interna trimestral realizada

		identificar fraudes potenciais	
Educação Financeira	Mesmo que a VotoCred ofereça orientações ou materiais sobre educação financeira, muitos clientes podem ignorar esses recursos, priorizando o acesso imediato ao crédito sem se preocuparem com o impacto a longo prazo	Pré-requisito para aprovação de crédito: Oferecer módulos curtos e práticos de educação financeira como parte do processo de solicitação de crédito.	Aumentar o engajamento dos clientes com conteúdo educacional em 50% nos próximos 6 meses.
Investidores para os "projetos"	Desconfiança dos investidores sobre o risco de inadimplência	Criar um fundo de provisão equivalente a um percentual das operações de crédito, que pode ser utilizado para cobrir inadimplências.	Fundo de provisão de 10% do faturamento para cobrir inadimplências e a realização de auditorias trimestrais.
Pontos -	Oportunidades	Estratégia Melhoria	Objetivo Smart
Dependência de Capital externo	Existe um crescente interesse de investidores que buscam projetos com impacto social positivo. A VotoCred se posiciona como uma solução que ajuda pessoas em dificuldades financeiras, atraindo investidores que desejam fazer a diferença socialmente, ao mesmo tempo que buscam retorno financeiro	Investir em projetos que promovam o desenvolvimento local, como programas de capacitação profissional, feiras de empreendedorismo e iniciativas de saúde e bem-estar.	Aumentar a captação de recursos em 30% e destinar 20% desses recursos para projetos de impacto social, beneficiando pelo menos 1.000 pessoas na comunidade nos próximos 12 meses.
Limitações Regulatórias	A VotoCred pode se destacar no mercado ao adotar práticas rigorosas de conformidades com as regulamentações. Essa	Contratar especialista em conformidade regulatória para realizar auditorias externas	Realizar 2 auditorias internas, 2 externas, 10 relatórios de anônimos nos próximos 12 meses.

	abordagem pode aumentar a confiança dos investidores e clientes.	e fornecer recomendações sobre áreas que precisam melhorar.	
Falta de confiança do investidor	Adoção de uma abordagem pro-ativa de transparência nas operações financeiras, relatórios e métricas de desempenho. Publicar relatórios recorrentes da saúde da empresa.	Utilizar plataforma de gestão financeira que ofereçam relatórios em tempo real sobre as operações financeiras da empresa	Desenvolver um portal que atinja pelo menos 70% de utilização pelos clientes nos próximos 12 meses.
Pontos -	Ameaças	Estratégias Defesa	Objetivo Smart
Dependência de Capital externo	Investidores externos podem exigir participação acionária, o que pode diluir o controle dos fundadores sobre a direção da empresa. Eles podem querer influenciar decisões estratégicas e operacionais, o que nem sempre está alinhado com a visão da empresa.	Criar um código de governança que detalhe os direitos e responsabilidades dos investidores e da administração.	Criar e formalizar o código de governança até o final do semestre, engajar 80% dos investidores em workshops sobre a visão e estratégia da empresa até o final do ano
Limitações Regulatórias	Alterações nas leis que regem a concessão de crédito, captação de recursos ou proteção ao consumidor podem afetar a capacidade da empresa de operar da mesma forma que antes	Tornar-se membro ativo de associações do setor financeiro e de crédito, colaborando em iniciativas que busquem defender interesses comuns e influenciar políticas públicas.	Estabelecer uma equipe de compliance até o final do primeiro trimestre e realizar 2 reuniões com legisladores em até 12 meses.
Falta de confiança do investidor	Dificuldade em captação de recursos: investidores que não confiam na empresa vão hesitar em injetar capital. Isso pode limitar a capacidade da VotoCred de obter financiamento em rodadas	Feedback regular: Criar mecanismos de feedbacks para que os investidores possam expressar suas preocupações e sugestões e implementar um processo	Aumentar a satisfação dos investidores em 20% no próximo trimestre, mensurado por pesquisa de feedback.

futuras, essencial para a sua expansão ou até mesmo para manter as suas operações.	para considerar esse feedback nas decisões empresariais.
------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

Fontes:

¹<https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renogociacao-de-dividas-no-brasil/>

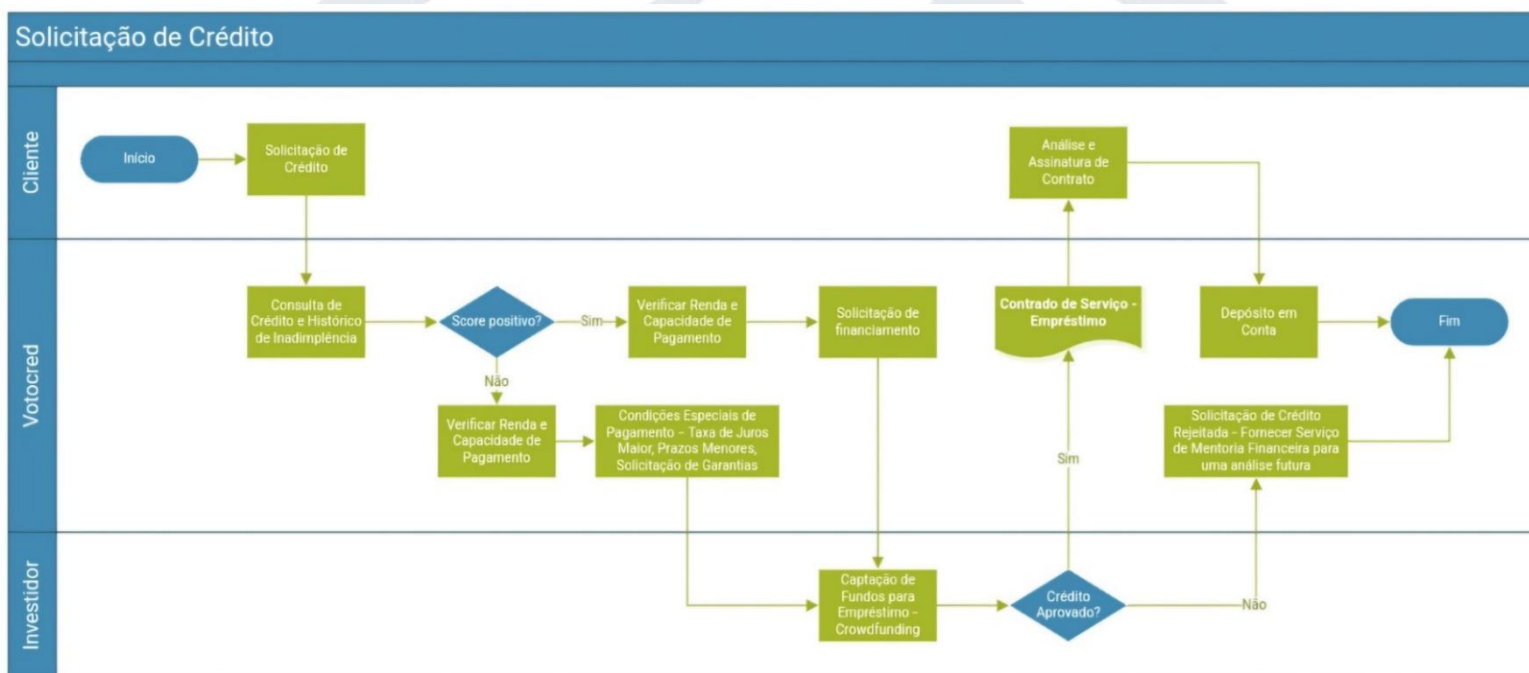
<https://www.poder360.com.br/poder-empreendedor/norte-registra-maiores-indices-de-inadimplencia-do-mei-em-abril/#:~:text=No%20Brasil%2C%2041%2C%25,maior%20n%C3%BAmero%20da%20s%C3%A9rie%20hist%C3%B3rica.>

²<https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/pandemia-prejudica-o-orcamento-do-brasileiro-mas-eleva-interesse-por-educacao-financeira-diz-pesquisa/>

³<https://conteudos.xpi.com.br/conteudos-gerais/b3-investidores-renda-fixa-variavel-fiis-dez-2023/>

4.0 Fluxograma do modelo de negócio

Através do fluxograma, é possível ter uma compreensão visual de como é feita a análise de crédito



para o microempreendedor e a participação do investidor nesse processo:

Software utilizado – Microsoft Visio

5. Análise do Mercado Selecionado e Perfil dos Clientes:

5.1. Análise do Mercado

Para uma análise de risco de inadimplência baseada no histórico do score de crédito do cliente, podemos adotar uma abordagem quantitativa que associa as faixas de score com diferentes níveis de risco.

5.2 Categorias de Score de Crédito

Os scores de crédito normalmente variam de 0 a 1000. Podemos categorizar os clientes em diferentes faixas de score, onde cada faixa representa um nível de risco de inadimplência.

5.3 Exemplo de categorização:

Faixa de Score	Risco de Inadimplência	Percentual Estimado de Inadimplência
0 – 300	Muito Alto	60% - 80%
301 – 500	Alto	40% - 60%
501 – 700	Moderado	20% - 40%
701 – 850	Baixo	10% - 20%
851 – 1000	Muito Baixo	1% - 10%

5.4 Distribuição dos Clientes

Para realizar a análise, suponhamos que a VotoCred tenha as seguintes informações sobre 1.000 clientes, distribuídos nas faixas de score conforme abaixo:

- 150 clientes têm score entre 0 e 300;
- 250 clientes têm score entre 301 e 500;
- 300 clientes têm score entre 501 e 700;
- 200 clientes têm score entre 701 e 850;
- 100 clientes têm score entre 851 e 1000.

5.5 Cálculo de Risco de Inadimplência

Com base nas faixas de score e seus respectivos percentuais estimados de inadimplência, podemos calcular a inadimplência esperada para cada faixa:

Faixa 0-300 (Muito Alto Risco):

- Número de clientes: 150;
- Percentual de inadimplência: 60% a 80% (vamos adotar 70% para o cálculo);
- Inadimplência = $150 \times 0,70 = 105$;
- Clientes inadimplentes esperados: 105.

Faixa 301-500 (Alto Risco):

- Número de clientes: 250;
- Percentual de inadimplência: 40% a 60% (adotamos 50%);
- Inadimplência = $250 \times 0,50 = 125$;
- Clientes inadimplentes esperados: 125.

Faixa 501-700 (Moderado Risco):

- Número de clientes: 300;
- Percentual de inadimplência: 20% a 40% (adotamos 30%);
- Inadimplência = $300 \times 0,30 = 90$;
- Clientes inadimplentes esperados: 90.

Faixa 701-850 (Baixo Risco):

- Número de clientes: 200;
- Percentual de inadimplência: 10% a 20% (adotamos 15%);
- Inadimplência = $200 \times 0,15 = 30$;
- Clientes inadimplentes esperados: 30.

Faixa 851-1000 (Muito Baixo Risco):

- Número de clientes: 100;
- Percentual de inadimplência: 1% a 10% (adotamos 5%);
- Inadimplência = $100 \times 0,05 = 5$;
- Clientes inadimplentes esperados: 5.

5.6 Inadimplência Total Esperada

Somando as inadimplências esperadas em cada faixa de score:

$$\text{Inadimplência Total} = 105 + 125 + 90 + 30 + 5 = 355$$

Portanto, para um total de 1.000 clientes, a empresa pode esperar que 355 clientes estejam inadimplentes com base na análise de score de crédito.

Com essa análise, a empresa pode prever o comportamento de diferentes grupos de clientes e ajustar suas políticas de crédito de acordo com o perfil de risco de cada um. Por exemplo:

- Clientes na faixa de 0-500 representam um risco elevado e podem necessitar de garantias adicionais ou taxas de juros mais altas.
- Clientes com score acima de 700 têm risco reduzido e podem ser incentivados com condições mais atrativas.

Essa estratégia permite equilibrar risco e retorno, além de oferecer produtos financeiros mais ajustados ao perfil de cada cliente.

6.0 Definição dos Conjuntos de Clientes

Podemos definir conjuntos de clientes com base nas faixas de score de crédito:

Score	0-300	301 – 500	501-700	701 - 850	851 - 1000
Risco	Muito Alto Risco	Alto risco	Moderado risco	Baixo Risco	Muito Baixo Risco
Categoria	A	B	C	D	E

Agora vamos fazer algumas análises usando operações de conjuntos, tendo na base de dados, hipoteticamente, 1000 clientes.

6.1 União de Conjuntos ($A \cup B \cup C \cup D \cup E$)

A **união** dos conjuntos $A \cup B \cup C \cup D \cup E$ representa todos os clientes da empresa:

$$A \cup B \cup C \cup D \cup E = 150+250+300+200+100=1000$$

Essa união inclui todos os clientes distribuídos nas diferentes faixas de score de crédito.

6.2 Interseção entre Conjuntos

A **interseção** entre dois conjuntos seria o número de clientes que estão simultaneamente em ambos os grupos. No entanto, como os clientes são exclusivos para cada faixa de score (isto é, nenhum cliente pode estar em duas faixas ao mesmo tempo), a interseção entre dois desses conjuntos é vazia:

$$A \cap B = \emptyset, A \cap C = \emptyset, B \cap C = \emptyset, \text{ e assim por diante.}$$

Não há sobreposição de clientes entre as faixas de score.

6.3 Diferença de Conjuntos (A-B)

A **diferença** entre dois conjuntos representa os elementos que pertencem a um conjunto, mas não ao outro. Como os conjuntos são disjuntos (sem interseção), a diferença **A-B**, por exemplo, será simplesmente o próprio conjunto **A**, porque não há elementos comuns entre os conjuntos.

$$A - B = A$$

A= 150 clientes

Esse resultado se aplica a todas as combinações de conjuntos, uma vez que não há sobreposição de clientes entre os diferentes grupos de score.

6.4 Risco Agregado de Inadimplência

Podemos calcular o risco total de inadimplência com base na união de todos os conjuntos, levando em conta a estimativa de inadimplência em cada faixa de score.

Vamos repetir as estimativas de inadimplência por conjunto:

- A: 70% de 150 clientes = 105 inadimplentes.
- B: 50% de 250 clientes = 125 inadimplentes.
- C: 30% de 300 clientes = 90 inadimplentes.
- D: 15% de 200 clientes = 30 inadimplentes.
- E: 5% de 100 clientes = 5 inadimplentes.

A **inadimplência total esperada** em toda a união dos conjuntos é:

$$105+125+90+30+5=355 \text{ clientes inadimplentes.}$$

6.5 Segmentação de Risco

Através da análise de conjuntos, a empresa pode segmentar seus clientes de acordo com o risco. Por exemplo, os conjuntos AUB representam os clientes com **alto risco de inadimplência**:

$A \cup B = 150 + 250 = 400$ clientes de alto risco.

Os clientes no conjunto $D \cup E$ representam aqueles com **baixo risco de inadimplência**:

$D \cup E = 200 + 100 = 300$ clientes de baixo risco.

Essa segmentação pode ajudar a empresa a ajustar suas estratégias de crédito, oferecendo condições diferenciadas para os diferentes grupos.

A análise de conjuntos matemáticos aplicada aos clientes da empresa oferece uma forma clara de visualizar e categorizar os diferentes grupos de risco. As operações de união, interseção e diferença permitem entender a distribuição e o comportamento dos clientes, o que é útil para a tomada de decisões, como ajustar taxas de juros, criar ofertas específicas ou focar em clientes com perfis de risco mais adequados.

7.0 Lema e Mascote

Nosso Lema é:

"VotoCred: Crédito inteligente para quem faz acontecer"

Esse lema reflete o compromisso da VotoCred em oferecer soluções de crédito estratégicas e personalizada, com foco em microempreendedores ativos que estão buscando expandir ou estabilizar seus negócios. O termo "inteligente" destaca a utilização de tecnologia e análise criteriosa para criar oportunidades, enquanto "para quem faz acontecer" reforça o foco em empreendedores que estão dispostos a agir e construir seu sucesso.



Mascote da VotoCred

Fonte: Criado pela IA - Copilot

A coruja simboliza sabedoria e conhecimento, o que se alinha com a missão da empresa de promover educação financeira e decisões responsáveis.

7.1 Descrição do Mascote:

- **Nome:** Creeito
- **Forma:** Uma coruja simpática e moderna, com óculos e um tablet nas asas, simbolizando a combinação de sabedoria tradicional com tecnologia avançada.
- **Cores:** Predominantemente azul e verde, transmitindo confiança, estabilidade e crescimento.
- **Personalidade:** Amigável, confiável e sempre pronto para dar conselhos financeiros de maneira simples e acessível.
- O **Creeito** ajudaria a empresa a criar uma conexão mais amigável com os clientes, representando o apoio que a VotoCred oferece em suas jornadas financeiras.

7.2 Código de Ética

Este Código de Ética é um guia fundamental para todos os colaboradores, diretores e parceiros da VotoCred S.A. Nosso compromisso com a integridade, transparência e responsabilidade é essencial para o sucesso e a reputação da nossa empresa. Este documento estabelece os princípios que devem orientar nossas ações e decisões no dia a dia.

1. Honestidade

- Atuamos com honestidade em todas as nossas interações, tanto internas quanto externas.
- Evitamos qualquer forma de engano, fraude ou manipulação.

2. Transparência

- Fornecemos informações claras e precisas sobre nossos produtos e serviços.
- Garantimos que todos os termos e condições sejam comunicados de forma transparente aos nossos clientes.

3. Confidencialidade

- Protegemos a confidencialidade das informações pessoais e financeiras de nossos clientes e parceiros.
- Utilizamos as informações somente para os fins autorizados e necessários para a execução de nossas atividades.

4. Responsabilidade e Comprometimento

- Cumprimos nossos compromissos com seriedade e responsabilidade.
- Assumimos a responsabilidade por nossas ações e buscamos sempre melhorar nossas práticas.

5. Respeito e Dignidade

- Tratamos todos com respeito, dignidade e cortesia, independentemente de sua posição ou origem.
- Promovemos um ambiente de trabalho inclusivo e livre de discriminação, assédio e intimidação.

7.3 Conduta no Ambiente de Trabalho

1. Relacionamento com Colegas

- Fomentamos um ambiente de colaboração e respeito mútuo.
- Resolvemos conflitos de maneira construtiva e profissional.

2. Segurança e Saúde

- Garantimos que as condições de trabalho sejam seguras e saudáveis para todos os colaboradores.
- Cumprimos todas as normas de segurança e promovemos práticas que protejam a saúde e o bem-estar no ambiente de trabalho.

3. Uso de Recursos da Empresa

- Utilizamos os recursos da empresa de maneira eficiente e responsável.
- Evitamos o uso inadequado ou pessoal dos recursos corporativos.

7.4 Relações com Clientes e Parceiros

1. Compromisso com o Cliente

- Priorizamos as necessidades e expectativas dos nossos clientes, oferecendo um atendimento de alta qualidade.
- Resolvemos reclamações e problemas de forma rápida e eficaz.

2. Ética nos Negócios

- Mantemos práticas comerciais justas e transparentes.
- Evitamos conflitos de interesse e não aceitamos ou oferecemos presentes ou favores que possam influenciar decisões.

3. Parcerias e Contratos

- Celebramos parcerias e contratos com base em critérios justos e objetivos.
- Garantimos que todas as transações sejam documentadas e que os termos acordados sejam cumpridos.

7.5 Conformidade e Aplicação

1. Responsabilidade Individual

- Todos os colaboradores são responsáveis por conhecer e seguir este Código de Ética.
- Encorajamos a denúncia de qualquer violação do código ou comportamento inadequado.

2. Processo de Denúncia

- Oferecemos um canal de denúncia confidencial para que colaboradores e parceiros possam relatar preocupações.
- Todas as denúncias serão investigadas com seriedade e imparcialidade, e medidas corretivas serão tomadas conforme necessário.

3. Treinamento e Revisão

- Fornecemos treinamento regular sobre ética e conformidade para todos os colaboradores.
- Revisamos e atualizamos este Código de Ética periodicamente para garantir que esteja alinhado com as melhores práticas e mudanças nas regulamentações.
-

7.6 Cultura da Empresa

Nossos colaboradores são orientados e acompanhados a **Focar no Cliente**, ou seja, entender suas necessidades e oferecer o melhor serviços e atendimento com total **Transparência** nas informações fornecidas para satisfazer a nossa **Responsabilidade Social** que é oferecer crédito de forma responsável e assim, sermos um agente de transformação dentro da sociedade.

Objetivo Qualitativo: A cultura da VotoCred se baseia em foco no cliente, transparência, inovação, educação financeira, responsabilidade e colaboração. Esses valores moldam a forma como a empresa se relaciona tanto internamente quanto externamente.

Objetivo Quantitativo: A cultura pode ser medida através de métricas como NPS, tempo de resolução de solicitações, investimento em inovação, número de horas de treinamento, taxa de retenção de funcionários, taxa de inadimplência e crescimento do portfólio de clientes. Esses números mostram o impacto tangível da cultura nos resultados da empresa.

Apresentação PowerPoint narrada:

Link: <https://drive.google.com/file/d/1Er0VQadrzEBag0IRaFbgYFrezuy82T9I/view?usp=sharing>