



ScaleDigital

PROPOSTA PARA UNICENTRO

Tarjeta Unicentro Operations Copilot

Automatizar a operação do crédito, não a decisão

Não mudamos como a Unicentro decide o crédito; automatizamos todo o trabalho que acontece antes e depois dessa decisão.

Proposta de valor

Versão para discussão, Setembro de 2026

Confidencial

scaledigital.pt

01 Resumo

A Tarjeta é um activo do negócio, não um serviço acessório: financia a compra nas lojas aderentes e sustenta a relação com o cliente. Por isso a proposta é deliberadamente conservadora num ponto e ambiciosa em todos os outros.

O ponto conservador: a decisão de crédito continua humana, sem pontuação automática nem recomendação do sistema. O que se automatiza é o trabalho à volta dela.

O ambicioso: o pedido entra estruturado e validado, o analista trabalha com um copiloto que lhe monta o processo, o cliente recebe o estado sem perguntar, e a direcção vê a operação inteira — pendentes, esperas, lojas, documentação em falta — como uma torre de controlo.

02 O ponto de partida

Partimos do que a empresa já tem e já faz. Cada ponto é confirmado na descoberta.

O QUE JÁ EXISTE

O QUE SIGNIFICA PARA ESTA PROPOSTA

Um cartão próprio, com financiamento e prestações

O produto existe e tem procura: não é preciso criar o negócio, é preciso operá-lo melhor.

Pedido presencial com analista ou promotora

O circuito está definido e a pessoa que decide já está identificada.

Cinco pontos físicos

A comparação entre lojas torna visível onde se acumula a espera.

Base de clientes com histórico de compra

O processo pode chegar ao analista com contexto que hoje se procura à mão.

Promoções e adiantamentos associados ao cartão

A comunicação automática serve o ciclo de vida completo, não só a adesão.

03 Como funciona

PEDIDO → DOCUMENTAÇÃO → PROCESSO COMPLETO → DECISÃO HUMANA → COMUNICAÇÃO → ACOMPANHAMENTO

Pedido estruturado	Identidade, dados, consentimentos e documentos entram ordenados desde o primeiro momento.
O que falta, assinalado	O processo indica o que falta antes de chegar ao analista, não depois.
Copiloto do analista	Reúne a informação, resume-a, mostra a documentação e monta a lista de verificação.
A decisão fica registada	Quem decidiu, quando e com o quê à vista. Auditoria completa, decisão humana.
Comunicação automática	Em análise, documento pendente, cartão disponível, vencimento próximo, pagamento recebido.
Torre de controlo	Pedidos pendentes, onde está a espera, processos incompletos e por loja.

O LIMITE QUE COLOCAMOS

A inteligência não decide quem recebe crédito, não pontua nem recomenda. Prepara, ordena, resume e comunica. A decisão é de quem a toma hoje, e fica registada como sua.

04 Um caso concreto

Um cliente pede a Tarjeta Unicentro numa loja, ao sábado.

HOJE ■ Preenche os dados com a promotora, em papel ou em ecrã. ■ Faltam documentos e pede-se-lhe que volte ou os envie. ■ O processo espera até que alguém o reveja. ■ O cliente telefona para perguntar em que estado está. ■ A decisão é tomada e comunicada quando alguém tem tempo.	COM A SOLUÇÃO ■ O pedido entra estruturado, com identidade e consentimentos. ■ O sistema assinala na hora que documento falta. ■ O analista abre um processo já completo e resumido. ■ O cliente recebe cada mudança de estado sem perguntar. ■ A decisão humana fica registada, com a sua auditoria.
--	--

05 Quem o usa

PERFIL	NECESSIDADE	O QUE RECEBE
Solicitante	Saber em que estado está	Requisitos claros no início e aviso em cada passo
Promotora de loja	Não repetir o pedido de documentos	Uma adesão guiada que detecta o que falta no momento
Analista	Decidir com tudo à vista	Processo reunido, resumido e verificado
Direcção da Tarjeta	Ver a operação	Pendentes, esperas, lojas e processos incompletos
Auditoria	Rastreabilidade	Quem decidiu o quê, quando e sobre que documentação

06 O que a equipa recebe

Adesão estruturada	Identidade, dados, consentimentos e documentação, validados à entrada.
Processo do solicitante	Tudo reunido, resumido e com a lista de verificação em dia.
Copiloto do analista	Resumo, documentos à vista, faltas assinaladas e registo de decisão.
Comunicação de estado	Mensagens automáticas por cada mudança, da adesão ao vencimento.
Torre de controlo	Pendentes, tempos de espera e carga por loja.
Registo de auditoria	O rasto completo de cada processo e de cada decisão.

07 O que ganha Unicentro

Menos processos incompletos

A falta é detectada no início, não quando o analista abre a pasta.

Mais capacidade sem mais equipa

O trabalho repetitivo sai do caminho e o analista só faz o que exige critério.

Melhor experiência do solicitante

O cliente sabe em que estado está sem ter de perguntar.

08 Benefícios e medição

Nenhum indicador é dado como bom sem linha de base: medimos antes de começar e voltamos a medir no fim do piloto.

INDICADOR	COMO SE MEDE	META INICIAL
Tempo total do pedido	Mediana desde a adesão até à decisão comunicada	Redução de 50%
Processos incompletos	Pedidos parados por documentação em falta	Redução de 70%
Tempo administrativo do analista	Minutos por processo antes da decisão	Redução de 40%
Consultas de estado	Chamadas e visitas para perguntar em que estado está o pedido	Redução de 60%
Pedidos abandonados	Adesões iniciadas que nunca se completam	Redução de 30%

09 Âmbito do piloto

A PRIMEIRA ENTREGA INCLUI

- Uma loja, com o seu analista e as suas promotoras.
- Adesão estruturada com identidade, consentimentos e documentos.
- Detecção de documentação em falta no momento.
- Copiloto do analista e registo da decisão humana.
- Comunicação automática de estado ao solicitante.

FICA FORA DA PRIMEIRA ENTREGA

- Qualquer decisão de crédito automática ou assistida por pontuação.
- Recomendação de aprovar ou recusar, sob qualquer forma.
- Cobrança e gestão de mora nesta fase.
- As cinco lojas ao mesmo tempo, até medir o piloto.

10 Arquitectura e integração

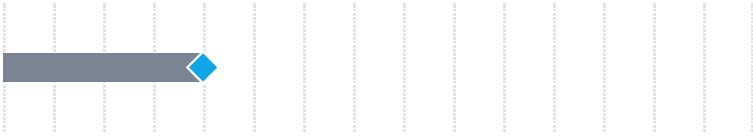
Apoia-se nos sistemas que já estão em uso. Não substitui nenhum deles.

A decisão não se toca	Nem modelo de risco, nem pontuação, nem sugestão. O sistema entrega o processo pronto e pára aí.
À volta do circuito actual	A adesão continua a acontecer na loja, com a promotora. O que muda é que o dado entra validado em vez de em papel.
O dado do cliente fica onde deve	Documentação sensível com consentimento explícito, acesso por papel e rasto de quem a viu.
A comunicação como parte do produto	Avisar o estado não é cortesia: é o que elimina a chamada, a visita e o processo esquecido.

11 Plano e prazos

Circuito e requisitos 4 semanas

Mapa do processo actual, requisitos por tipo de solicitante, política de dados e definição do processo.



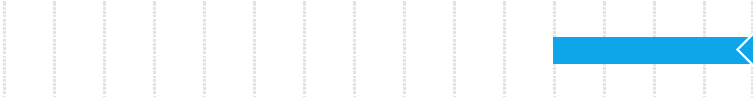
Adesão e copiloto 7 semanas

Pedido estruturado, detecção de faltas, processo resumido, copiloto do analista e registo de decisão.



Comunicação e controlo 4 semanas

Avisos automáticos de estado, torre de controlo por loja e auditoria completa.



O prazo conta a partir do arranque, com o âmbito escolhido e os acessos disponíveis. No fim de cada fase decidem se avança.

12 Pressupostos

PRESSUPOSTO	SE FOR DIFERENTE
O circuito de pedido e os requisitos estão documentados	A descoberta levanta-os antes de se poder validar o que quer que seja
A política de consentimento e protecção de dados está definida	Revisão legal prévia antes de tratar documentação do solicitante
O estado do processo pode ser lido do sistema actual	O piloto leva o seu próprio registo e concilia-se no fim
Um canal para avisar o cliente, com o seu consentimento	A comunicação automática limita-se aos canais disponíveis

13 Riscos e mitigação

RISCO	PROB. / IMPACTO	MITIGAÇÃO
Ser lido como automatização da decisão de crédito	Alta / alta	O limite é declarado por escrito e na demonstração: o sistema não pontua, não recomenda e não decide
Documentação sensível tratada sem base legal clara	Média / alta	Consentimento explícito, acesso por papel, retenção definida e revisão legal antes do piloto
Documentos mal lidos ou mal classificados	Média / média	A leitura propõe e a pessoa confirma; nada avança por classificação automática sem verificação
Resistência na loja a mudar a adesão	Média / média	Pilota-se com uma loja e as suas promotoras dentro do desenho, não como destinatárias de um sistema já feito

14 Proposta financeira

Rascunho. Os montantes são uma estimativa de referência e não constituem oferta: são confirmados antes do envio.

Valores em guaranis (Gs.), sem IVA. Não incluem licenças de terceiros, consumo de nuvem e de modelos de IA, nem deslocações, que são tratados à parte.

OPÇÃO	ÂMBITO	PRAZO	INVESTIMENTO
A. Descoberta e protótipo	Primeira fase: âmbito acordado, desenho e protótipo navegável sobre dados reais.	4 semanas	Gs. 125.000.000
B. Até ao piloto	Fases 1 e 2: a opção A, mais a construção completa e os testes de aceitação.	11 semanas	Gs. 215.000.000
C. Piloto medido e alargamento	Fases 1 a 3: a opção B, mais entrada em funcionamento, formação, medição e relatório de resultados.	15 semanas	Gs. 405.000.000

DEPOIS DA ENTRADA EM PRODUÇÃO

SERVIÇO	INVESTIMENTO	MODALIDADE
Manutenção e evolução	A confirmar	Bolsa de horas mensal, usada conforme a necessidade
Infra-estrutura na nuvem	A confirmar	Custo real ou máximo mensal; depende do alojamento escolhido
Consumo de modelos de IA	A confirmar	Custo real ou máximo mensal; depende do volume de uso
Licenças de terceiros	A confirmar	Depende da tecnologia escolhida e dos contratos existentes

MODELO PROPOSTO

- Preço fechado por fase, não por horas.
- Cada fase termina numa decisão: continuar ou parar.
- Nuvem e modelos de IA a custo real ou com um máximo mensal acordado.
- Âmbito novo fora do definido, como pedido de alteração.

15 Como começamos

POR ONDE COMEÇAMOS

Uma loja, com o pedido estruturado, o copiloto do analista e a comunicação automática de estado.

O QUE PRECISAMOS DA VOSSA PARTE

- O circuito actual de pedido, com os seus requisitos e os seus tempos.
- A política de dados e consentimento que se quer aplicar.
- Acesso de leitura ao estado dos processos.
- Uma loja piloto, com o seu analista e as suas promotoras.

O QUE CONFIRMAMOS NA DESCOBERTA

- ? Quantos pedidos entram por mês e quantos ficam incompletos.
- ? Onde está hoje a maior espera do processo.
- ? Que canal se pode usar para avisar o solicitante.
- ? Que parte do processo vive fora de um sistema.

NUMA FRASE

A Tarjeta Unicentro já é um activo estratégico. A nossa proposta não é mudar como a Unicentro decide o crédito; é automatizar todo o trabalho operacional que acontece antes e depois dessa decisão.



ScaleDigital

Falemos do passo seguinte.

TARJETA UNICENTRO OPERATIONS COPILOT · PROPOSTA PARA UNICENTRO

EMAIL

hello@scaledigital.pt

TELEFONE

+351 210 477 128

WEB

scaledigital.pt