



Terceirização Bancária: Análise de Fluxo de Propostas de uma Plataforma Digital

Nathiele Amaro Moreira¹, Wallace da Silva de Almeida²

RESUMO

O objetivo deste estudo de caso é analisar o fluxo de uma plataforma digital *mobile banking* aos correspondentes bancários de crédito consignado e analisar a eficiência de tal plataforma em relação ao tempo do processo de formalização digital, comparado com a formalização de contratos físicos, entre as instituições e o correspondente. Essa plataforma *mobile banking* tem como objetivo eliminar a utilização de contratos físicos, tornando tudo digital e seguro contra fraudes e reduzindo os custos com material de escritório. Neste estudo de caso, foram coletados dados durante um período, em uma empresa de empréstimos consignados no sudoeste goiano, em que se analisou os dados de uma instituição financeira que possui as duas modalidades de formalização: a física e a digital. Neste trabalho, busca-se identificar o melhor processo de formalização, de forma que espera-se que o estudo possa gerar resultados positivos da avaliação, podendo vir a incentivar vários bancos a aderirem à forma da plataforma digital *mobile banking*, como uma forma segura e ecológica, por eliminar o uso dos contratos físicos e tornar o processo de formalização digital rápido e eficaz.

Palavras-chave: Crédito Consignado. Plataforma Digital. Correspondente. Fluxo. Formalização.

1. INTRODUÇÃO

A terceirização, na atualidade, é uma forma de estruturação do trabalho humano com uma avançada gestão e organização das atividades produzidas, diretamente ligadas às organizações privadas ou públicas, de forma a terceirizar parte dos processos a fim de reduzir custos e fomentar o crescimento econômico, viabilizando o maior alcance da cadeia produtiva e o aperfeiçoamento de produtos ou serviços (SILVA COSTA, 2017).

¹ Acadêmica graduanda do curso de Engenharia de Produção da Universidade de Rio Verde, E-mail: nathiele.moreira29@gmail.com.

² Professor Adjunto I do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade de Rio Verde, Doutorado em Economia (PPGE/UFU), Mestre em economia (PPGEGON/UFPE), Mestre em Engenharia de Produção (PEP/UFRN), Graduado em Economia (UFRN), E-mail: Wallacealmeida@unirv.edu.br.



Com a crise econômica dos anos 1980, ocorreu a reestruturação dos serviços prestados pelas agências bancárias em locais de baixa atratividade econômica, pois as agências tradicionais geram grandes custos com equipamentos de segurança, trabalhadores, tecnologia e materiais de consumo (BATISTA; RODRIGUEZ, 2010).

Desde então, as agências optaram, cada vez mais, pelos serviços prestados por terceiros, visando à economia e à difusão dos serviços financeiros a pequenas cidades, evitando, assim, custos com infraestrutura de agências.

Os gastos necessários na infraestrutura de um correspondente bancário, comparados com as infraestruturas das agências bancárias tradicionais, são economicamente mais viáveis (LOUREIRO, 2011). Os terceirizados bancários, mais conhecidos como correspondentes bancários, estão se tornando uma das alternativas mais eficazes com relação à inclusão financeira e à promoção de crédito no Brasil (VAZQUEZ, 2015).

Os correspondentes bancários são regulamentados pelo art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964 (BRASIL, 1964). A resolução nº 3.959, de 31/3/2011, caracteriza-se expressamente, por buscar a capacitação dos agentes e atribuir responsabilidades pelos serviços prestados às instituições financeiras, atendendo à resolução decretada pelo Banco Central. De forma que, os correspondentes devem ser certificados para a prestação desses serviços (BACEN, 2017).

Assim, tais correspondentes colocam-se como prestadores de serviços que recebem, por meio de comissão, não sendo restrito o vínculo apenas a uma instituição financeira, impulsionando, assim, a competitividade no mercado financeiro. Isso porque, ao realizarem a oferta de crédito consignado, cabe ao correspondente escolher a qual instituição financeira destiná-lo. A remuneração varia, portanto, de acordo com a instituição financeira e a comissão paga mediante porcentagem, que varia para cada modalidade de financiamento ou empréstimo (crédito) estabelecidas pelas instituições – a oscilação é entre 0% e 15% – (SANTOS, 2009).

Ao longo dos anos, as instituições financeiras vêm investindo bastante em tecnologia da informação, “desde a passagem da Economia Industrial para a chamada “Era Digital”, um considerável número de organizações tem buscado se modificar” (BECKER, 2003 – p. 2), facilitando, cada vez mais, as transações *online* e os meios de comunicação, tanto entre cliente e banco quanto com relação aos correspondentes.



Apesar da grande redução de custos por parte das instituições em relação aos serviços prestados pelos correspondentes, esse processo gera um grande fluxo de demanda de contratos, o qual é fornecido por cada instituição aos correspondentes, para a realização da contratação entre cliente e banco. Nesse processo, o próprio correspondente também possui gastos em relação à formalização documental.

Este artigo tem como objetivo analisar o fluxo de uma plataforma digital *mobile banking* aos correspondentes bancários de crédito consignado e analisar a eficiência em relação ao tempo do processo de formalização digital, comparados com a formalização de contratos físicos, entre as instituições e o correspondente. As assinaturas das propostas digitais ocorrem através de identificação fácil e dos anexos de documentos pessoais; já nas propostas com assinaturas físicas, são realizadas assinaturas nos contratos fornecidos pelo banco, de acordo com o documento pessoal; em seguida, essas vias são anexadas para a análise no sistema.

A fim de atender ao objetivo proposto, será analisada a eficiência do fluxo digital na redução dos custos, no tempo de aprovação e na finalização de formalização em relação ao fluxo de propostas físicas.

Desse modo, busca-se contribuir no sentido de auxiliar na redução dos gastos com papel durante o processo, reforçando, ao mesmo tempo, a segurança contra fraudes na realização de propostas de créditos. Quanto aos correspondentes, espera-se possibilitar a obtenção de maior flexibilidade no que se refere ao local ou momento para a realização de uma proposta, levando mais transparências aos envolvidos no processo.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa realizada trata-se de um estudo de caso. Segundo Yin (2015), o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, nas mais diversas áreas de atuação, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados.

O presente estudo de caso foi realizado em uma loja de empréstimos consignados situada no sudoeste goiano, que presta serviços financeiros a 18 bancos diferentes e por meio de diversas modalidades de empréstimos. Foram realizadas as coletas de dados das propostas de empréstimos consignados, de forma quantitativa, de uma única instituição financeira, que possui as duas modalidades de formalização, em fluxo digital e em fluxo físico, no período de 01/01/2019 a 24/10/2019, totalizando uma amostragem de 25



propostas de empréstimos, entre refinanciamentos e novos empréstimos, em que 7 propostas são digitais e 18 propostas são por meio de contratos físicos.

O Excel é uma ferramenta de grande importância para os conteúdos de planejamento e análise de experimentos e para a realização de controles estatísticos (CYMROT, 2006).

Após a coleta de dados no sistema do banco, houve o armazenamento destes dados em uma planilha de Excel, em que foi realizado o cálculo de duração do processo de análise de cada proposta, de acordo com o tempo de intervalo das datas de digitação e dos pagamentos das propostas. Com esses dados, foram realizadas comparações entre as duas modalidades, adotando-se um nível de significância de 5% e 1%.

O método adotado foi o de análise de variância (ANOVA), que avalia a significância de diversos fatores e suas interações (RIBEIRO, 2011). Após o primeiro resultado, foi realizada outra análise de variância, com o intuito de verificar o tempo final de formalização das propostas entre o correspondente e a instituição. Nessa nova avaliação, obteve-se a coleta dos dados do tempo de intervalo entre a digitação da proposta, até o momento de baixa definitiva de obrigações junto à instituição em relação a cada proposta. Nessa segunda análise, também se adotou um nível de significância de 5% e 1%.

O foco da pesquisa está em poder relacionar essas duas modalidades entre si, podendo, assim, obter-se a relação de qual modalidade é mais eficiente, em questão de tempo de aprovação, formalização e economia durante o processo.

A seguir, apresenta-se os resultados alcançados após os estudos e as coletas de dados realizadas, além da aplicação da ferramenta de análise de variância (ANOVA).

3. RESULTADOS

De acordo com os dados coletados na empresa, obteve-se os seguintes resultados, utilizando o método de análise de variância (ANOVA), no qual as variáveis de hipóteses são:

H0: não há diferenças significativas entre as modalidades;

H1: há diferenças significativas entre os grupos, provocadas pelo fator controlável investigado (RIBEIRO, 2011).

O “F” representa o F-calculado e o F-crítico que representa o F-tabelado; deve-se realizar a comparação dos valores apresentados em F com F-crítico, se o valor de F for maior que o valor de F-crítico (ou valor- $p < 0,05$), descarta-se H0, sendo, assim, existem



diferenças significativas entre as modalidades de fluxo digital e de fluxo físico, provocadas pelo fator controlável em estudo (RIBEIRO, 2011).

Na Figura 1, a seguir, foi realizada a análise de tempo de aprovação, com nível de significância de 5% e, na figura 2, com nível de significância de 1%. Se observarmos a média de tempo entre o fluxo digital e o físico, podemos observar que o fluxo digital obteve menor média de tempo de aprovação e, ao compararmos o F com o F-crítico, podemos observar que o F-crítico manteve-se maior que o F, sendo assim, em ambos os níveis de significância, não houve diferenças significativas no tempo de análise de aprovação de ambas as modalidades.

Anova: fator único

RESUMO

<i>Grupo</i>	<i>Contagem</i>	<i>Soma</i>	<i>Média</i>	<i>Variância</i>
DIGITAL	7	37	5,285714286	7,571428571
FÍSICO	18	143	7,944444444	26,52614379

ANOVA

<i>Fonte da variação</i>	<i>SQ</i>	<i>gl</i>	<i>MQ</i>	<i>F</i>	<i>valor-P</i>	<i>F crítico</i>
Entre grupos	35,62698413	1	35,62698413	1,650816238	0,211637392	4,279344309
Dentro dos grupos	496,3730159	23	21,58143547			
Total		532	24			

Tabela 1: Análise de Tempo de Aprovação Significância de 5%

Fonte: Dados Empresa



Anova: fator único

RESUMO

<i>Grupo</i>	<i>Contagem</i>	<i>Soma</i>	<i>Média</i>	<i>Variância</i>
DIGITAL	7	37	5,285714286	7,571428571
FÍSICO	18	143	7,944444444	26,52614379

ANOVA

<i>Fonte da variação</i>	<i>SQ</i>	<i>gl</i>	<i>MQ</i>	<i>F</i>	<i>valor-P</i>	<i>F crítico</i>
Entre grupos	35,62698413	1	35,62698413	1,650816238	0,211637392	7,881133641
Dentro dos grupos	496,3730159	23	21,58143547			
Total	532	24				

Tabela 2: Análise de Tempo de Aprovação Significância de 1%

Fonte: Dados Empresa.

Logo em seguida, foi realizada a análise de tempo final de formalização, em que podemos ver na figura 3, na qual adotou-se um nível de significância de 5% e na figura 4, em que se adotou um nível de significância de 1%. De modo que, ao observarmos a média de tempo até a finalização, logo verificamos que a modalidade de fluxo digital obteve o menor tempo de média em comparação ao fluxo físico. Ao compararmos os valores de F e F-crítico e verificarmos o valor-p, chegamos ao resultado de que o F é maior que o F-crítico, assim, desconsideramos H0 e adotamos H1, no qual constata-se que há diferenças significativas entre as modalidades provocadas pelo fator controlável investigado.



UNIVERSIDADE
DE RIO VERDE



Anova: fator único

RESUMO

<i>Grupo</i>	<i>Contagem</i>	<i>Soma</i>	<i>Média</i>	<i>Variância</i>
DIGITAL	7	37	5,285714286	7,571428571
FÍSICO	18	266	14,77777778	74,88888889

ANOVA

<i>Fonte da variação</i>	<i>SQ</i>	<i>gl</i>	<i>MQ</i>	<i>F</i>	<i>valor-P</i>	<i>F crítico</i>
Entre grupos	454,1003175	1	454,1003175	7,921117157	0,009837716	4,279344309
Dentro dos grupos	1318,539683	23	57,32781228			
Total	1772,64	24				

Tabela 3: Análise de Tempo Final de Formalização Significância de 5%

Fonte: Dados Empresa

Anova: fator único

RESUMO

<i>Grupo</i>	<i>Contagem</i>	<i>Soma</i>	<i>Média</i>	<i>Variância</i>
DIGITAL	7	37	5,285714286	7,571428571
FÍSICO	18	266	14,77777778	74,88888889

ANOVA

<i>Fonte da variação</i>	<i>SQ</i>	<i>gl</i>	<i>MQ</i>	<i>F</i>	<i>valor-P</i>	<i>F crítico</i>
Entre grupos	454,1003	1	454,1003175	7,921117157	0,009838	7,881134
Dentro dos grupos	1318,54	23	57,32781228			
Total	1772,64	24				

Tabela 4: Análise de Tempo Final de Formalização Significância de 1%



Fonte: Dados Empresa

Após todos os dados analisados, se compararmos os valores médios do fluxo digital e do físico, em relação ao tempo de aprovação e o tempo de formalização, observa-se que os valores médios não se alteraram, pois o processo de formalização do fluxo digital ocorre ao mesmo tempo que a aprovação da proposta, não sendo necessário o processo de formalização física junto ao banco, ao contrário do processo físico, o qual demanda mais tempo, até sua total regularização junto à instituição financeira.

4.CONCLUSÃO

Conforme os dados analisados no estudo de caso, no tempo de aprovação das propostas de empréstimos consignados, não se obteve diferença significativa. Mas no tempo do processo de formalização física e digital, o diferencial dos processos está claramente na finalização da proposta, pois após essa ser paga ao cliente, no fluxo digital não tem necessidade de envio dos contratos para o banco, encerrando-se, assim, quaisquer obrigações de fechamento de contrato entre o correspondente e a instituição financeira. Já na formalização física, é necessário o envio dos contratos ao banco, após a aprovação e o pagamento ao cliente.

Portanto, devido a essa parte de finalização, a melhor modalidade é o fluxo digital e com relação aos dados de tempo coletados, podemos também, assim, dizer que, economicamente, o fato de não se ter o uso de papel no processo de formalização, tal processo torna-se viável e sustentável em relação ao meio ambiente.



REFERÊNCIAS

BATISTA, O.; RODRIGUEZ, T. Correspondentes bancários: instrumento para a inclusão financeira e o desenvolvimento local. In: Trabalho apresentado no VII Congresso Virtual Brasileiro de Administração. 2010. p. 19-21.

BECKER, João Luiz; LUNARDI, Guilherme Lerch; MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud. Análise de eficiência dos bancos brasileiros: um enfoque nos investimentos realizados em tecnologia de informação (TI). 2003.

CYMROT, Raquel. A utilização do programa Excel no aprendizado de técnicas estatísticas utilizadas na metodologia seis sigma. In: World congress on computer science, engineering and technology education, São Paulo. 2006.

LOUREIRO, Eleonora; MADEIRA, Gabriel; BADER, Fani. Expansão dos correspondentes bancários no Brasil: uma análise empírica. Texto para discussão, n. 433, 2011.

Brasil. Lei nº 4.595 de 31 de dezembro de 1964. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L4595.htm - acesso em 08 de novembro de 2018.

Resoluções das Leis de Correspondente do Banco Central do Brasil Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2011/pdf/res_3954_v7_L.pdf - acesso em 08 de novembro de 2018.

RIBEIRO, J. L. D.; CATEN, C. T. Série monográfica qualidade: projeto de experimentos. Porto Alegre, 2011.

SANTOS, Daniel Braim dos et al. A Atuação de correspondentes bancários como atrativo para empreendedores que desejam investir no ramo de empréstimos e financiamentos: o caso da empresa alfaciamentos. 2009.

SILVA COSTA, Márcia. Terceirização no Brasil: velhos dilemas e a necessidade de uma ordem mais incluyente. Cadernos Ebape. br, v. 15, n. 1, p. 115-131, 2017.



VAZQUEZ, Bárbara Vallejos. Terceirização do trabalho no setor financeiro: análise do marco regulatório dos correspondentes bancários no Brasil. Trabalho apresentado no XIV Encontro Nacional da ABET. Campinas (SP), p. 15-18, 2015.

YIN, Robert K. Estudo de Caso-: Planejamento e métodos. Bookman editora, 2015.