



Título

OTIMIZAÇÃO DO PROCESSO DE ABERTURA DE CONTAS

Introdução

Organizações enfrentam constantemente o desafio de produzir mais gastando menos. Para crescer, empresas procuram por meios de melhorar seus processos de uma maneira que resulte em redução de custos e em uma consciência sobre o que cada processo realmente representa dentro do negócio. Para abrir uma conta em uma cooperativa de crédito é necessário se tornar um associado, contando com todos os serviços financeiros, tornando-se dono do negócio, participando das decisões e dos resultados da cooperativa. Esse processo de abertura de conta necessita do documento de identificação, comprovante de residência e comprovante de renda.

- Objetivo Geral e Específicos:
- Otimizar o processo de abertura de contas em uma cooperativa de crédito.
- Utilização de uma única ferramenta para todo o processo;
 - Redução do tempo para realização da abertura da conta;
 - Satisfação e confiabilidade do associado;
 - Evitar gargalos, tarefas atrasadas ou incompletas;
 - Otimização do processo, mostrando qualidade no serviço prestado.

Desenvolvimento e Metodologia

O associado deve-se dirigir a uma agência, onde um colaborador da área comercial irá coletar os documentos, scanear e realizar uma pesquisa na ferramenta BUREAU, consultando restritivos e regularidade do CPF, para só então dar sequência ao processo. O colaborador abre um processo na ferramenta FLUID Processos, onde anexa os documentos conforme o nome e CPF da pessoa, e envia para a CPA (Central de Processamento Administrativo), onde é feito o preenchimento de todo cadastro da pessoa no MUA (Módulo) e então gerado o contrato de abertura da conta. Após finalizado, esse processo é devolvido para o colaborador que iniciou, para realizar a impressão do contrato, coletar a assinatura, solicitar cartões e enviar o processo finalizado para conferência e arquivo. É possível evidenciar que o processo de abertura de conta demora em média 179:21:37 horas, conforme Quadro 1.

Quadro 1 – Tempo para abertura de conta com a ferramenta antiga

Início	Horário início (horas)	Fim	Horário final (horas)	Conta	Total (horas)
22/11/2017	16:20	30/11/2017	14:48	71471-2	190:28:00
18/12/2017	09:07	26/12/2017	13:32	72038-0	195:25:00
30/11/2017	14:42	15/12/2017	09:44	71666-9	355:02:00
18/12/2017	15:39	20/12/2017	11:31	72059-3	43:52:00
05/02/2018	15:38	09/02/2018	16:02	73109-9	96:24:00
21/03/2018	11:44	23/03/2018	11:13	74124-8	47:29:00
16/04/2018	11:15	20/04/2018	16:16	74789-0	101:01:00
23/04/2018	11:49	10/05/2018	09:01	73094-7	405:12:00

Quadro 2 – Tempo para abertura de conta com a ferramenta nova

Início	Horário início (horas)	Fim	Horário final (horas)	Conta	Total (horas)
20/05/2019	10:53	20/05/2019	11:35	86423-4	00:42
20/05/2019	11:05	20/05/2019	11:31	72775-0	00:26
20/05/2019	12:34	20/05/2019	12:52	84190-0	00:18
20/05/2019	12:25	20/05/2019	12:45	61079-8	00:20
20/05/2019	13:15	20/05/2019	13:43	11472-3	00:28
21/05/2019	14:44	21/05/2019	15:02	86726-8	00:18
28/05/2019	13:01	28/05/2019	13:26	86711-0	00:25
30/05/2019	14:34	30/05/2019	14:56	86819-1	00:22

Resultados e conclusões

Após a intervenção foi implantada a ferramenta 3C (Capital, Conta Corrente e Cadastro) na cooperativa com o objetivo de o colaborador realizar a abertura da conta na presença do associado e com a utilização de uma única ferramenta para todo o processo. Essa ferramenta diminuiu o tempo de abertura de conta bruscamente, mostrando como um processo pode-se tornar simples e rápido, variando a forma do investimento que é feito sobre ele, esses dados são possíveis de analisar no Quadro 2.

O objetivo geral foi o de otimizar o tempo de abertura de uma conta, que é constatado pelo fato de que ocorreu uma redução na média de tempo de 179:21:37 horas para uma média de 00:24 minutos, conforme Quadro 3, e Gráficos 1 e 2, e assim sucedeu-se nos outros objetivos como satisfação dos clientes e confiabilidade do serviço prestado, sem acúmulo de tarefas e dependência de outras pessoas para conclusão do trabalho.

Quadro 3 – Comparação de tempos com as ferramentas distintas

Dados	Ferramenta Antiga	Ferramenta Nova
1	190:28:00	0:42
2	195:25:00	0:26
3	355:02:00	0:18
4	43:52:00	0:20
5	96:24:00	0:28
6	47:29:00	0:18
7	101:01:00	0:25
8	405:12:00	0:22
Média	179:21:37	0:24

Gráfico 1 – Tempo para abertura de conta com a Ferramenta Antiga

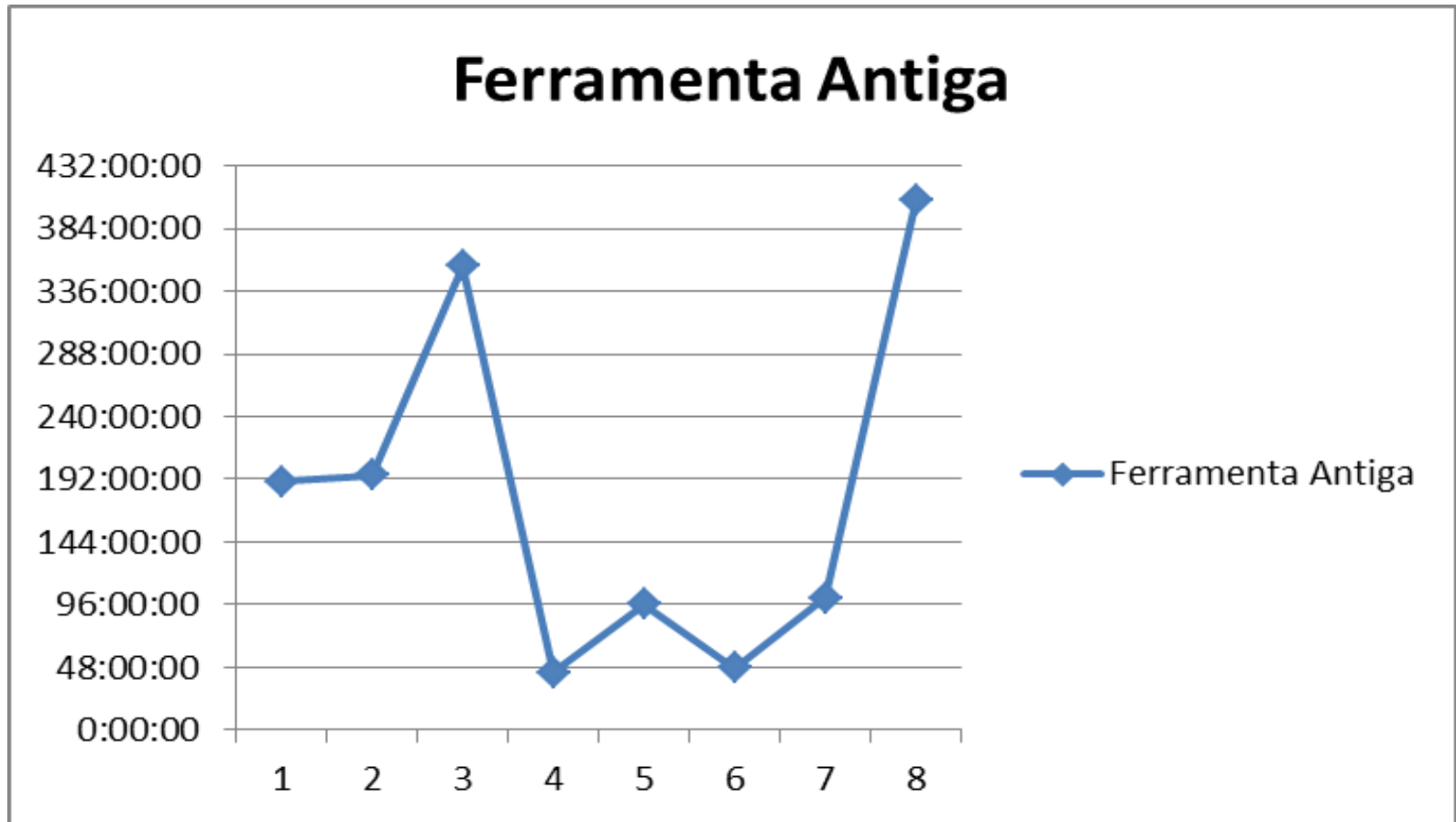


Gráfico 2 – Tempo para abertura de conta com a Ferramenta Nova

