

1. RESUMO

O trabalho de análise e tratamento de dados hoje é de suma importância para as instituições que desejam tomar boas decisões e reduzir custos e isso se aplica no setor financeiro, que precisa fazer boas análises de seus produtos, a fim de saber se estes são viáveis financeira e comercialmente. No entanto, o alto volume de dados pode se tornar um problema quando não há sistemas informatizados e o tratamento e apuração desses dados é feito de forma totalmente manual, o que torna as análises demoradas e suscetíveis ao erro. Dessa forma, abordamos o que pode ser feito para melhorar a velocidade de apuração, tratamento e análise desses dados, além de tentar automatizar processos que hoje são feitos de forma totalmente manual. Este trabalho será realizado em uma empresa do segmento financeiro. Para resolver o problema abordado, foram utilizados conceitos teóricos, aprendidos durante o semestre letivo, além de cálculos e testes, a fim de analisar a viabilidade das soluções propostas.

Palavras-chave: Tratamento de dados, velocidade, melhoria e instituição financeira.

2. INTRODUÇÃO

O setor bancário é um dos segmentos mais importantes para o desenvolvimento saudável da nossa economia, pois através dessas instituições é possível obter serviços financeiros de diversos tipos, tais como crédito pessoal, financiamentos e produtos de investimento, o que ajuda no desenvolvimento do comércio e da economia de forma geral.

A problemática que será abordada nesse trabalho está relacionada a apuração e tratamento de dados para consórcios em uma instituição financeira, pois, atualmente todo o fluxo de entrada desses produtos financeiros é feita usando o Excel, porém, o grande volume de dados torna o tratamento destes inviável. Sendo assim, abordamos o que pode ser feito e quais programas podem ser usados para melhorar a velocidade e o tratamento e apuração desses dados.

3. OBJETIVOS

Objetivos geral:

Aumentar a produtividade na apuração e tratamento de dados relacionados a venda de consórcios em uma instituição financeira.

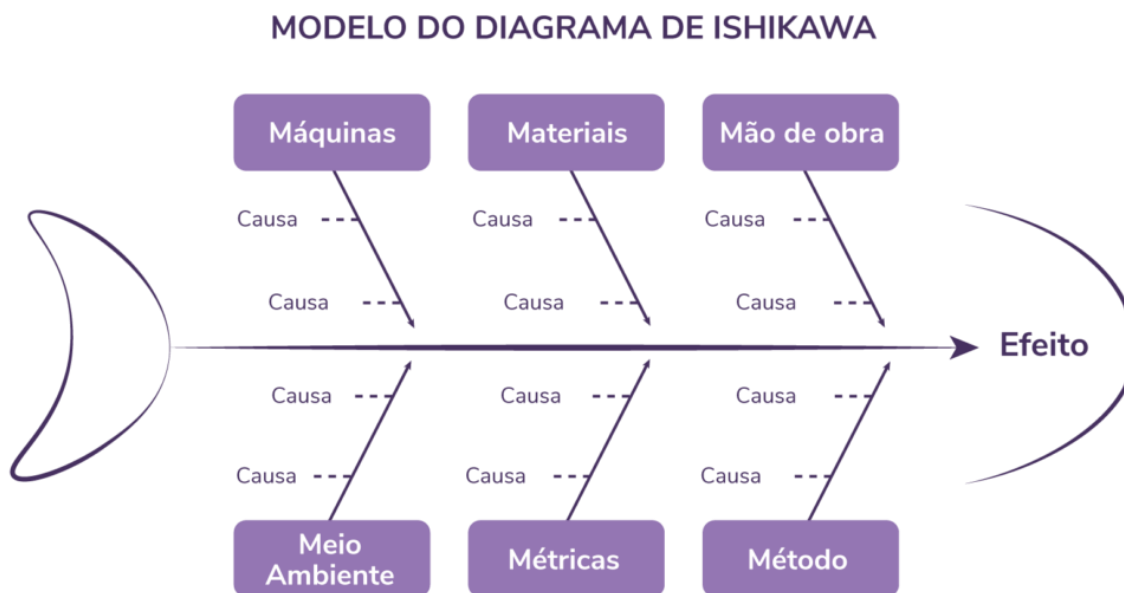
Objetivos específicos:

- Automatizar o processo de tratamento dos dados, a fim de aumentar o volume de dados analisados.
- Aumentar a velocidade na criação de painéis com o auxílio do Power Bi.
- Criação de dashboards a partir dos scripts gerados pelos robôs que extraem os dados do Newcon.
- Comparar a velocidade antes e depois da melhoria proposta, com o objetivo de avaliar se a solução proposta é viável.

4. METODOLOGIA

Esta pesquisa se baseia em um estudo de caso. O estudo de caso é uma forma de se analisar uma instituição ou fenômeno sem perder o seu caráter unitário. Portanto, o estudo de caso é uma alternativa para investigar um fenômeno de forma unitária, esse tipo de pesquisa é muito válido quando se deseja estudar as características de um fenômeno que se restringe a apenas um lugar ou instituição (GOODE E HATT, 1979). O estudo de caso inclui uma investigação empírica, vinda de pessoas que conhecem o problema e são capazes de descrevê-lo, usando o planejamento, a coleta e análise dos dados para descrever e levantar soluções viáveis, a fim de mitigar ou resolver a questão problemática. Esse tipo de pesquisa pode incluir abordagens quantitativas e qualitativas de pesquisa, desde não se ultrapassem os limites definidos pelo escopo de pesquisa (YIN, 2001). As principais ferramentas que serão usadas para resolver o problema em questão são o diagrama de Ishikawa. Este diagrama, que também pode ser chamado de espinha de peixe ou diagrama 6M, visto que através dessa ferramenta é possível identificar a causa raiz de um problema através da classificação deste em seis tipos diferentes: método; matéria-prima; mão de obra; máquina; meio ambiente e medida (ARAÚJO, 2010). Essa ferramenta apresenta uma estrutura lógica, através da qual é possível saber quais são as causas que mais contribuem para um resultado indesejado. (TOLEDO et al, 2013). Um exemplo desse diagrama está ilustrado na Figura 1.

Figura 1 - Exemplo de diagrama de Ishikawa

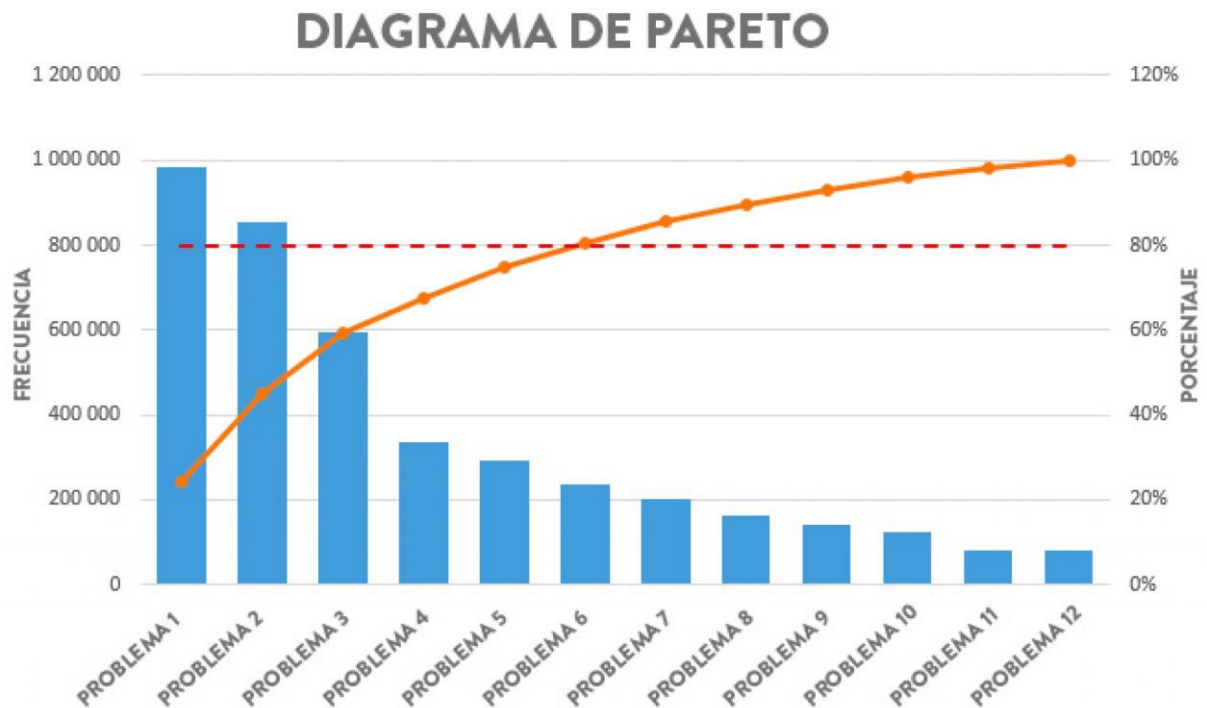


Fonte: Keeps.com (2021)

Após descobrir qual é a causa raiz do problema em questão, será necessário usar o gráfico de Pareto, com o objetivo de saber quais são os principais motivos pelos quais a causa raiz acontece, e assim, evitar gastos com tempo e insumos em processos secundários, que não são capazes de resolver ou mitigar o problema abordado.

Segundo Selemer e Stadler (2010), essa ferramenta permite a identificação e classificação dos problemas de maior importância, devendo estes serem corrigidos primeiro. Ao solucionar os problemas de maior impacto, é possível alcançar resultados melhores, pois será possível dedicar os esforços na resolução dos problemas mais importantes, possibilitando que a companhia aloque seu tempo e insumos de forma mais adequada, buscando a melhoria de seus processos. Esse diagrama pode ser usado para resolver qualquer tipo de problema, desde os menores, até problemas industriais de alta escala e complexidade. Um exemplo do uso dessa ferramenta está ilustrado na Figura 2.

Figura 2 - Diagrama de Pareto



Fonte: masterlogistica.es (2021)

Sabendo a causa raiz do problema e suas principais causas, será possível elaborar um plano de ação para o problema em questão. Para isso será usado o 5W2H. De acordo Polacinski (2012), o 5W2H consiste em um plano de ação para resolver questões problemáticas dentro de uma organização, através da necessidade de desenvolver as atividades com maior clareza, através do mapeamento destas. A aplicação dessa ferramenta consiste em responder sete questões e organizá-las, sendo essas: o que, quem, onde, quando, por que, como e quanto custa. Grosbelli (2014) apresentou tal ferramenta de forma bem clara, incluindo as perguntas, siglas e traduções, conforme o quadro 1.

Quadro 1 - 5W2H

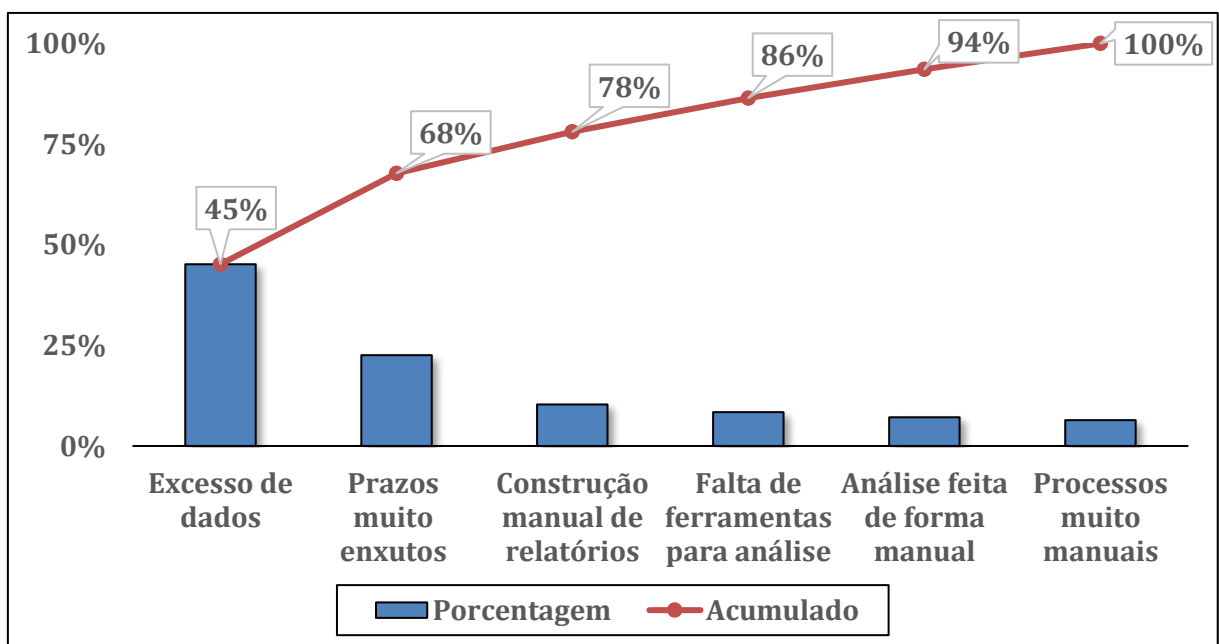
5W	What	O que?	Que ação será executada?
	Who	Quem?	Quem irá executar/participar da ação?
	Where	Onde?	Onde será executada a ação?
	When	Quando?	Quando a ação será executada?
	Why	Por que?	Por que a ação será executada?
2H	How	Como?	Como será executada essa ação?
	How much	Quanto custa?	Quanto custará para executar a ação?

Fonte: Grosbelli (2014, p.23).

5. DESENVOLVIMENTO

Com o objetivo de encontrar quais são as principais causas do problema em questão usou-se o diagrama de Pareto, pois através deste é possível perceber que aproximadamente 80% dos efeitos problemáticos são causados por 20% dos problemas, podendo essa porcentagem mudar ou não em função do tipo de problema e dos efeitos estudados. O diagrama usado para entender melhor o problema está ilustrado na Figura 3.

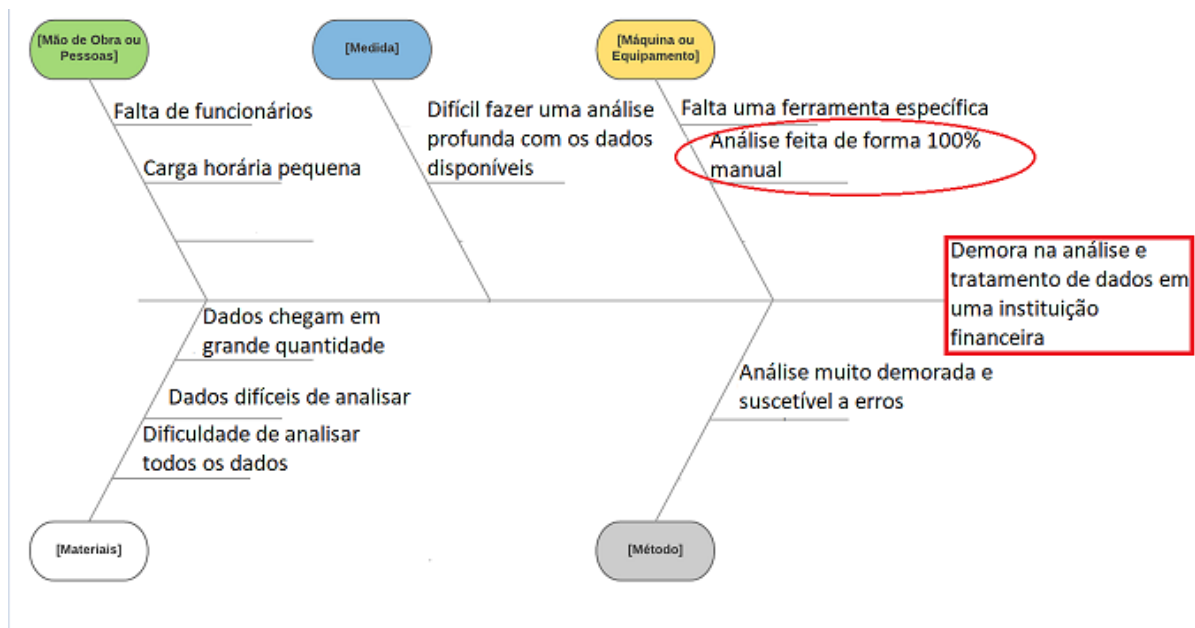
Figura 3 - Diagrama de Pareto



Fonte: Autor (2022)

Para poder encontrar qual a principal causa relacionada a demora no tratamento e análise dos dados usou-se o diagrama de Ishikawa, pois este permite descobrir a causa raiz do problema, pois sabendo qual é a principal causa, é possível focar os esforços para resolver esse gargalo e assim mitigar boa parte dos efeitos negativos causados por ele. O diagrama de causa e efeito para estudar o problema em questão está ilustrado na Figura 4.

Figura 4 - Diagrama de Ishikawa



Fonte: Autor (2022)

Sabendo que os principais motivos do problema estudado são a alta quantidade de dados para analisar e os prazos muito curtos e que a causa raiz desse problema está relacionada com a demora na análise e no tratamento dos dados. Para resolver esse impasse usou-se o 5W2H, a fim de saber qual o plano de ação mais adequado para o tipo de problema estudado. A ferramenta está exemplificada na Figura 5.

Figura 5 – 5W2H

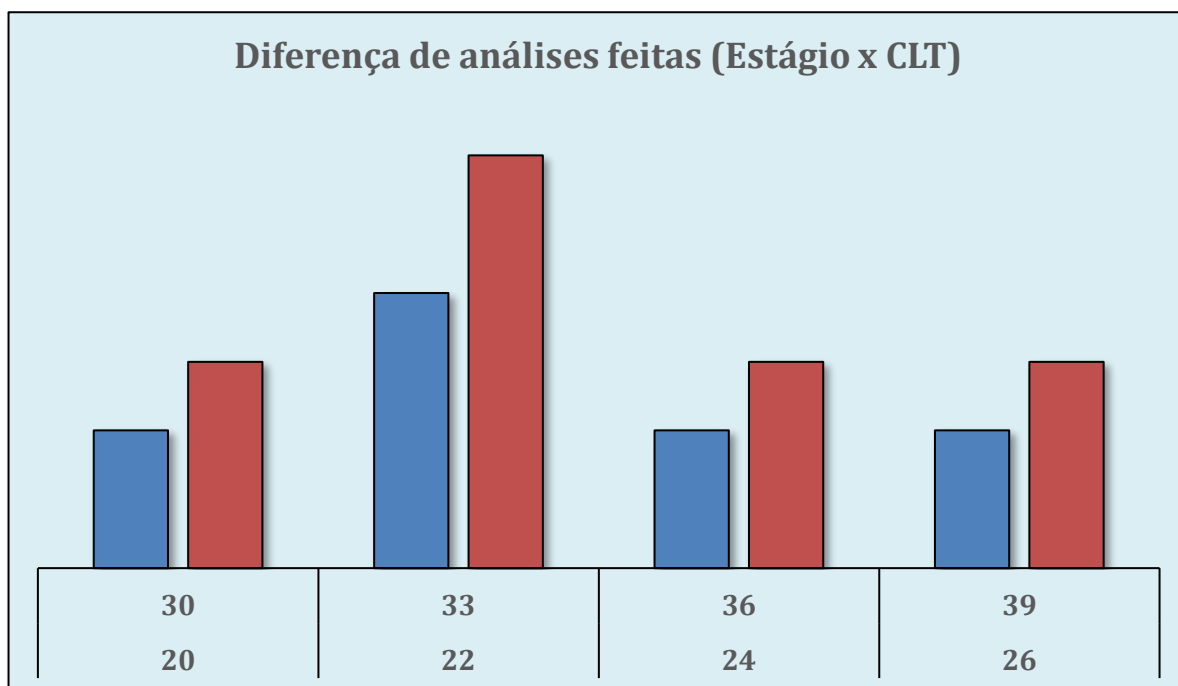
What? O que?	Why? Por que?	Where? Onde?	Who Quem?	When? Quando?	How? Como?	How much? Quanto?	Status Situação
Análise de dados feita de forma 100% manual	Os dados demoram muito para serem analisados e a análise é suscetível a erros	Cluster Analytics	Setores de compras e software da unidade	3 meses	Implantar um sistema que torne a chegada e análise dos dados mais fácil, através da linguagem de programação VBA, que é usada no Excel	R\$2.000,00	Pendente
Efetivação de funcionário da área	O funcionário trabalha no regime de estágio, efetivando-o seria possível aumentar o tempo trabalhado e a quantidade de dados analisada	Cluster Analytics	Setores de RH e analistas da área	4 meses	Promover o colaborador em questão para o regime CLT, a fim de aumentar a quantidade de análises feitas e diminuir o gargalo na área	R\$3.500,00	Pendente

Fonte: Autor (2022)

6. RESULTADOS

Baseando-se na proposta de automatização no tratamento e parte das análises, através da criação de um sistema próprio, feito através de programação e da efetivação do funcionário da área será possível alcançar resultados satisfatórios, pois o sistema irá deixar os dados menos confusos, o que facilita a análise destes de forma significativa. Ademais, também propõe-se a efetivação do colaborador, a fim de aumentar o tempo trabalhado, o número de análises feitas e o tempo disponível para cada análise, permitindo que se analisem um número maior de dados, ao passo que se mitigam os erros, pois com mais tempo disponível para cada análise será possível reduzir possíveis erros que podem vir a acontecer em função do pouco tempo disponível. Foram feitos gráficos com o objetivo de mostrar de forma visual quais são os resultados podem ser atingidos com a melhoria proposta. Estes estão nas Figuras 6 e 7. A primeira ilustra a melhoria de produção que pode ser alcançada através da melhoria e a segunda mostra um exemplo de dashboard, que ficará mais simples de construir com a automatização de alguns processos de análise e organização de dados.

Figura 5 - Diferença de produção



Fonte: Autor (2022)

Figura 6 – Exemplo de dashboard



Fonte: bipdashboards (2021)

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se, portanto, que com a melhoria proposta será possível aumentar a produção e o montante de dados analisados de forma significativa, tendo em vista que o custo inicial é de aproximadamente R\$ 5.000,00, esta pode ser considerada uma solução viável, por possuir um custo e risco baixos e um ótimo retorno, o que justifica o montante investido inicialmente. Sendo assim, pode-se considerar que o objetivo inicial de aumentar a produtividade no tratamento e apuração dos dados e mitigar os erros do setor de cluster analytics foi alcançado, através de uma solução viável e de baixo custo. Esse tipo de estudo é de suma importância, sobretudo para as áreas administrativas e de análise de dados, pois através desses estudos é possível compreender que é possível aumentar a produtividade dessas áreas implantando sistemas novos ou melhorando os já existentes, através de melhorias baratas e viáveis. Há como aumentar ainda mais a produtividade no sistema estudado, através de sistemas próprios, contratação de novas pessoas ou treinamentos específicos para os profissionais que já estão na instituição, mas estas devem ser estudadas somente quando as melhorias iniciais já estiverem consolidadas.

8. FONTES CONSULTADAS

ARAÚJO, Luís César G. de. Organização, Sistemas e Métodos: e as tecnologias de gestão organizacional. In: **Organização, Sistemas e Métodos: e as tecnologias de gestão organizacional**. 2010. p. 360-360.

GOODE, William Josiah; HATT, Paul K. **Métodos em pesquisa social**. São Paulo: Companhia Editora Nacional. 1979.

SELEME, Robson. **Controle da qualidade: as ferramentas essenciais**. Editora Ibpex, 2008.

TOLEDO, J.C. et al. **Qualidade: Gestão e método**. Rio de Janeiro: LCT, 2013.

VEIGA, Raquel Sassaro et al. Implantação dos 5Ss e proposição de um SGQ para uma indústria de erva-mate. **Revista ADMPG**, v. 6, n. 1, 2013.

YIN, Robert K. ESTUDO DE CASOS Planejamento e Métodos. 2. Edição ed. **Porto Alegre**, 2001.