

**USE OF FLOWCHARTS AS A TOOL TO CONTROL THE ACCOUNT OPENING PROCESSES IN THE EXPRESSED CORRESPONDENTS OF A BANKING AGENCY**

Telemaco Pompei - INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DO SUDESTE DE MINS GERAIS - CAMPUS MURIAÉ - Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4509-5405>

Luis Manoel Borges De Gouveia - UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA - Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2079-3234>

Paulo Fonseca Matos Da Silva Ramos - UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA - Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7534-1246>

Deborah Lourenço Pedrosa - INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DO SUDESTE DE MINS GERAIS - CAMPUS MURIAÉ - Orcid: <https://orcid.org/000-0001-954366>

The objective of this work was to analyze and map the activities developed for the management and control of account opening processes at Service Points (PAA) of the Express Correspondents of a bank branch located inside the Zona da Mata Mineira, develop flowcharts of the essential activities of the process in order to assist the organization in standardizing its activities, facilitating organizational control and decision-making. Methodology presents characteristics of an applied nature, typified for observational, exploratory and descriptive purposes of a qualitative and quantitative nature. To analyze the organization, the SWOT matrix was used, a tool used by companies so that their managers or/and administrators can understand the real situation of the organization vis-à-vis its competitors and assist them in decision-making, taking into account external and internal factors of the organization business. Such analysis made it possible to highlight the strengths, weaknesses, opportunities and threats. The results suggest that this tool makes it possible to outline each of the existing steps, as well as the respective tasks, usual in bank branches, providing the perception of negative points within each of the processes and a systemic view for their respective solutions. However, even considering that the banking sector uses advanced technologies, seeking more and more security and efficiency in its entire internal and external process, that is, banking institutions and customers, it is still important to suggest that other studies, with the same purpose, are developed in other banking institutions, seeking to optimize processes that by chance are not yet standardized, perhaps one of them the vulnerability, which may exist.

Keywords: Organizations, Law Suit, Service, Analyze, Flowcharts

**UTILIZAÇÃO DE FLUXOGRAMAS ENQUANTO FERRAMENTA PARA CONTROLE DOS PROCESSOS DE ABERTURA DE CONTA NOS CORRESPONDENTES EXPRESSOS DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA**

O objetivo deste trabalho foi analisar e mapear as atividades desenvolvidas para gestão e controle dos processos de abertura de conta em Pontos de Atendimento (PAA) dos Correspondentes Expressos de uma agência bancária localizada no interior da Zona da Mata Mineira, desenvolver fluxogramas das atividades essenciais do processo a fim de auxiliar a organização na padronização de suas atividades, facilitando o controle organizacional e a tomada de decisões. Metodologia apresenta características de natureza aplicada, tipificada para fins observacionais, exploratórios e descritivos de caráter qualitativo e quantitativo. Para análise da organização foi utilizada a matriz SWOT, ferramenta utilizada por empresas para que seus gestores ou/e administradores possam entender a real situação da organização perante seus concorrentes e auxiliá-los nas tomadas de decisão, levando em consideração fatores externos e internos da organização empresarial. Tal análise permitiu evidenciar os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças. Os resultados sugerem que esta ferramenta possibilita delinear cada uma das etapas existentes, bem como as respectivas tarefas, usuais nas agências bancárias, proporcionando a percepção de pontos negativos dentro de cada um dos processos e uma visão sistêmica para suas respectivas soluções. No entanto, mesmo considerando que o setor bancário utiliza tecnologias avançadas, buscando cada vez mais segurança e eficiência em todo seu processo interno e externo, ou seja, instituição bancária e clientes, ainda assim, é importante sugerir que outros estudos, com a mesma finalidade, sejam desenvolvidos em outras instituições bancárias, buscando otimizar processos que por ventura ainda não sejam padronizados, talvez um deles a vulnerabilidade, eventualmente existente.

Palavras-chave: Organizações, Processos, Atendimento, Análise, Fluxogramas.

## UTILIZAÇÃO DE FLUXOGRAMAS ENQUANTO FERRAMENTA PARA CONTROLE DOS PROCESSOS DE ABERTURA DE CONTA NOS CORRESPONDENTES EXPRESSOS DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA

### *USE OF FLOWCHARTS AS A TOOL TO CONTROL THE ACCOUNT OPENING PROCESSES IN THE EXPRESSED CORRESPONDENTS OF A BANKING AGENCY*

#### **RESUMO:**

O objetivo deste trabalho foi analisar e mapear as atividades desenvolvidas para gestão e controle dos processos de abertura de conta em Pontos de Atendimento (PAA) dos Correspondentes Expressos de uma agência bancária localizada no interior da Zona da Mata Mineira, desenvolver fluxogramas das atividades essenciais do processo a fim de auxiliar a organização na padronização de suas atividades, facilitando o controle organizacional e a tomada de decisões. Metodologia apresenta características de natureza aplicada, tipificada para fins observacionais, exploratórios e descritivos de caráter qualitativo e quantitativo. Para análise da organização foi utilizada a matriz SWOT, ferramenta utilizada por empresas para que seus gestores ou/e administradores possam entender a real situação da organização perante seus concorrentes e auxiliá-los nas tomadas de decisão, levando em consideração fatores externos e internos da organização empresarial. Tal análise permitiu evidenciar os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças. Os resultados sugerem que esta ferramenta possibilita delinear cada uma das etapas existentes, bem como as respectivas tarefas, usuais nas agências bancárias, proporcionando a percepção de pontos negativos dentro de cada um dos processos e uma visão sistêmica para suas respectivas soluções. No entanto, mesmo considerando que o setor bancário utiliza tecnologias avançadas, buscando cada vez mais segurança e eficiência em todo seu processo interno e externo, ou seja, instituição bancária e clientes, ainda assim, é importante sugerir que outros estudos, com a mesma finalidade, sejam desenvolvidos em outras instituições bancárias, buscando otimizar processos que por ventura ainda não sejam padronizados, talvez um deles a vulnerabilidade, eventualmente existente.

**PALAVAS-CHAVE:** Organizações. Processos. Atendimento. Análise. Fluxogramas.

#### **ABSTRACT:**

The objective of this work was to analyze and map the activities developed for the management and control of account opening processes at Service Points (PAA) of the

Express Correspondents of a bank branch located inside the Zona da Mata Mineira, develop flowcharts of the essential activities of the process in order to assist the organization in standardizing its activities, facilitating organizational control and decision-making. Methodology presents characteristics of an applied nature, typified for observational, exploratory and descriptive purposes of a qualitative and quantitative nature. To analyze the organization, the SWOT matrix was used, a tool used by companies so that their managers or/and administrators can understand the real situation of the organization vis-à-vis its competitors and assist them in decision-making, taking into account external and internal factors of the organization business. Such analysis made it possible to highlight the strengths, weaknesses, opportunities and threats. The results suggest that this tool makes it possible to outline each of the existing steps, as well as the respective tasks, usual in bank branches, providing the perception of negative points within each of the processes and a systemic view for their respective solutions. However, even considering that the banking sector uses advanced technologies, seeking more and more security and efficiency in its entire internal and external process, that is, banking institutions and customers, it is still important to suggest that other studies, with the same purpose, are developed in other banking institutions, seeking to optimize processes that by chance are not yet standardized, perhaps one of them the vulnerability, which may exist.

**KEYWORDS:** Organizations. Law Suit. Service. Analyze. Flowcharts.

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, têm-se percebido inúmeras e rápidas transformações no meio empresarial, e no mercado financeiro não tem sido diferente. Com a grande circulação de capitais dentro e fora do país, este setor vem se destacando e se fortalecendo para atingir grandes patamares na economia brasileira. O acesso à informação muitas vezes repercute em clientes mais exigentes e menos fieis. Por esse motivo muitas empresas buscam criar mecanismos diferenciados e competitivos a fim de fidelizar seus clientes e ainda conquistar novos, com foco em sua satisfação.

O objetivo deste trabalho foi analisar e mapear as atividades desenvolvidas para gestão e controle dos processos de abertura de conta em correspondentes expressos de uma agência bancária localizada na Zona da Mata Mineira, e propor os fluxogramas das atividades essenciais do processo a fim de auxiliar a organização na padronização de suas atividades, facilitando o controle organizacional e a tomada de decisões.

Justifica-se este estudo por sua pertinência e abrangência, dada a importância dos serviços bancários, e atuação os Correspondentes Expresso de uma agência bancária da cidade de Muriaé.

## 2 METODOLOGIA

Metodologia apresenta características de natureza aplicada (Gil, 2010), tipificada para fins observacionais, exploratórios e descritivos de caráter qualitativo e quantitativo (CERVO & BERVIAN, 2002). Para análise da organização foi usada a matriz SWOT, ferramenta utilizada por empresas para que seus gestores ou/e administradores possam entender a real situação da organização perante seus concorrentes e auxiliá-los nas tomadas de decisão, levando em consideração fatores externos e internos da organização empresarial.

## 2 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

O diagnóstico organizacional é uma ferramenta que coleta informações da situação atual da empresa, com o objetivo de conhecê-la, idealizando o seu perfil, a fim de gerar uma análise que auxilie os gestores nas tomadas de decisão.

### *Diagnóstico da empresa utilizando análise SWOT*

A análise SWOT é uma ferramenta utilizada pelas empresas para que seus gestores ou/e administradores possam entender a real situação da organização (ambiente externo e internos – pontos fortes e fracos), face aos concorrentes, e auxiliá-los nas tomadas de decisão. É preciso considerar fatores externos e internos, essencial para esclarecem o cenário em que atua (empresa e/ou unidade), oportunizando planejamento estratégico (LUECKE, 2009). É preciso analisar ambiente interno: pontos fortes e fracos; ambiente externo: oportunidade, ameaças com foco na competitividade.

### **Análise SWOT da empresa**

A análise SWOT, esclarece a real situação em que uma empresa se encontra, buscando estratégias de melhoria, simplificar informações e auxiliar na tomada de decisão, com dados foi possível criar um quadro (Tabela 1) exemplificando todos os aspectos internos e externos da empresa diagnosticados na análise SWOT:

Tabela 1: Análise SWOT de uma agência bancária.

<b>Ambiente Interno</b>	
<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Boa localização;</li><li>• Tecnologia avançada;</li><li>• Acesso à informação;</li><li>• Adaptação a mudança;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de pessoal para desenvolvimento das atividades específicas;</li><li>• Problemas operacionais internos;</li></ul>

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Credibilidade em relação aos concorrentes no meio financeiro;</li> <li>• Controle superior das atividades e mudanças na organização;</li> <li>• Foco na atividade principal.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acúmulo de documentos ainda pendentes;</li> <li>• Grande repercussão de erros;</li> <li>• Falta de padronização dos processos</li> </ul> |
|--|---|

**Ambiente Externo**

**Oportunidade**

- Diferencial estratégico;
- Cliente em busca de atendimento mais rápido e seguro;
- Frequente oscilação em apoio do governo ao consumo.

**Ameaças**

- Competitividade do mercado;
- Aumento de regulamentações;
- Concorrência com outros sistemas mais específicos;
- Poucos correspondentes espalhados pela cidade.

Fonte: A autora (2021)

### Importância da Gestão Organizacional

Kotter (2009), descreveu em oito tópicos (Tabela 2) os erros cometidos pelas empresas no ato de gestão de mudanças e adaptação.

Tabela 2: Oito erros cometidos pelas empresas na gestão em relação as mudanças.

Oito erros cometidos pelas empresas na gestão em relação a mudanças	Análise simplificada do autor
<p>Não criar um sentido adequado de urgência entre os executivos e os funcionários.</p> <p>Não criar uma aliança de orientação forte o suficiente.</p> <p>Subestimar o poder da visão corporativa.</p>	<p>Quando se trata de oportunidades ou crises potenciais, espera-se que todos tenham um sentido de urgência para conseguir lidar com todas as situações.</p> <p>É necessário o envolvimento total de todo grupo, a falta de envolvimento, não cria uma equipe comprometida.</p> <p>As organizações devem priorizar as visões que esclarecem, motivam e ajudam a coordenar as atividades e que a ajude a direcionar seus esforços de mudanças, elaborando meios para chegar no objetivo final.</p>
<p>Não comunicar a visão de forma maciça e adequada.</p>	<p>É sempre importante que todos os funcionários saibam de todas as informações que poderiam influenciar no seu ambiente de trabalho, fazendo com que seja um trabalho mais colaborativo.</p>
<p>Não fomentar o <i>empowerment</i>.</p>	<p>As empresas podem se focar mais em mudar os métodos que atrapalham os funcionários a assumir riscos e obter iniciativas. Para que possam transferir poder e responsabilidade.</p>
<p>Não obter resultados em curto prazo.</p>	<p>Em sua maioria as vitórias de curto prazo exigem maior nível de urgência. E sem ganhos de curto prazo, a maioria desiste ou resiste as mudanças.</p>
<p>Satisfazer-se logo com os resultados.</p>	<p>O ato de satisfazer-se rapidamente, faz com que abra-se espaços para as tradições. O ideal é não se satisfazer e esperar a consolidação dos resultados antes de novas mudanças.</p>
<p>Não incorporar as mudanças à cultura da empresa.</p>	<p>Para que a empresa cresça ela tem que desenvolver o melhor para sua produtividade e para o melhor do cliente. Com o poder de uma liderança boa e uma gestão eficaz.</p>

Fonte: Kotler (2009).

## **O impacto da Gestão de pessoas na Gestão Organizacional**

Assim como a busca pela manutenção da gestão financeira, mercadológica, de vendas, recursos e tecnologia é importante, a gestão do capital humano também é essencial, pois são as pessoas que possibilitam o alcance dos objetivos das empresas. Chiavenato (2010, p. 9), afirma que “gestão de pessoas é a área que constrói talentos por meio de um conjunto integrado de processos e cuida do capital humano das organizações.” O processo, quando padronizado, gera melhoria contínua em todas as atividades, destacando-se na de atendimento as necessidades dos clientes (UNGAN, 2006).

### **Mapeamento de processos**

Quanto ao mapeamento de processo, a grande flexibilidade do mercado faz com que as empresas não mais organizem seus processos em torno de suas tarefas, mas em torno do processo global, para que a prioridade seja a satisfação do cliente. A principal finalidade é ajudar os gestores a identificarem gargalos e pontos a melhorar nas etapas do processo, e auxiliá-los na tomada de decisão (Oliveira, 2013). A utilização do fluxograma a empresa conseguirá ter um entendimento claro e objetivo das tarefas (Cury, 2015). O fluxo disponibiliza aos gestores uma visão holística dos processos, detectando seus pontos críticos e os que necessitam de melhora (Maranhão & Macieira, 2010).

### **PLANO DE AÇÃO: Etapas**

A utilização dos fluxogramas será de grande valia no processo de captação de novos clientes, podendo contar com profissionais mais preparados, para que o atendimento ocorra de maneira mais satisfatória e direta, com o intuito de sanar as necessidades dos clientes e, por consequência, da organização. Identificação de informações em abertura de contas bancárias: conhecer o cliente; conferência de documentação; abertura da conta; formalização; Identificação de diferenças de documentação enviadas do PAA, e no que isso pode afetar o desenvolvimento geral: recebimento e encaminhamento e envio de protocolos pelos PAAs aos correspondentes e à agência bancária.

### **Resultado do Plano de Ação**

#### **Fluxogramas dos processos**

Os principais erros se encontram na data de emissão dos comprovantes de residência (de no máximo 180 dias), e do Registro de Identidade Civil (de no máximo 20 anos) (Figura 2).

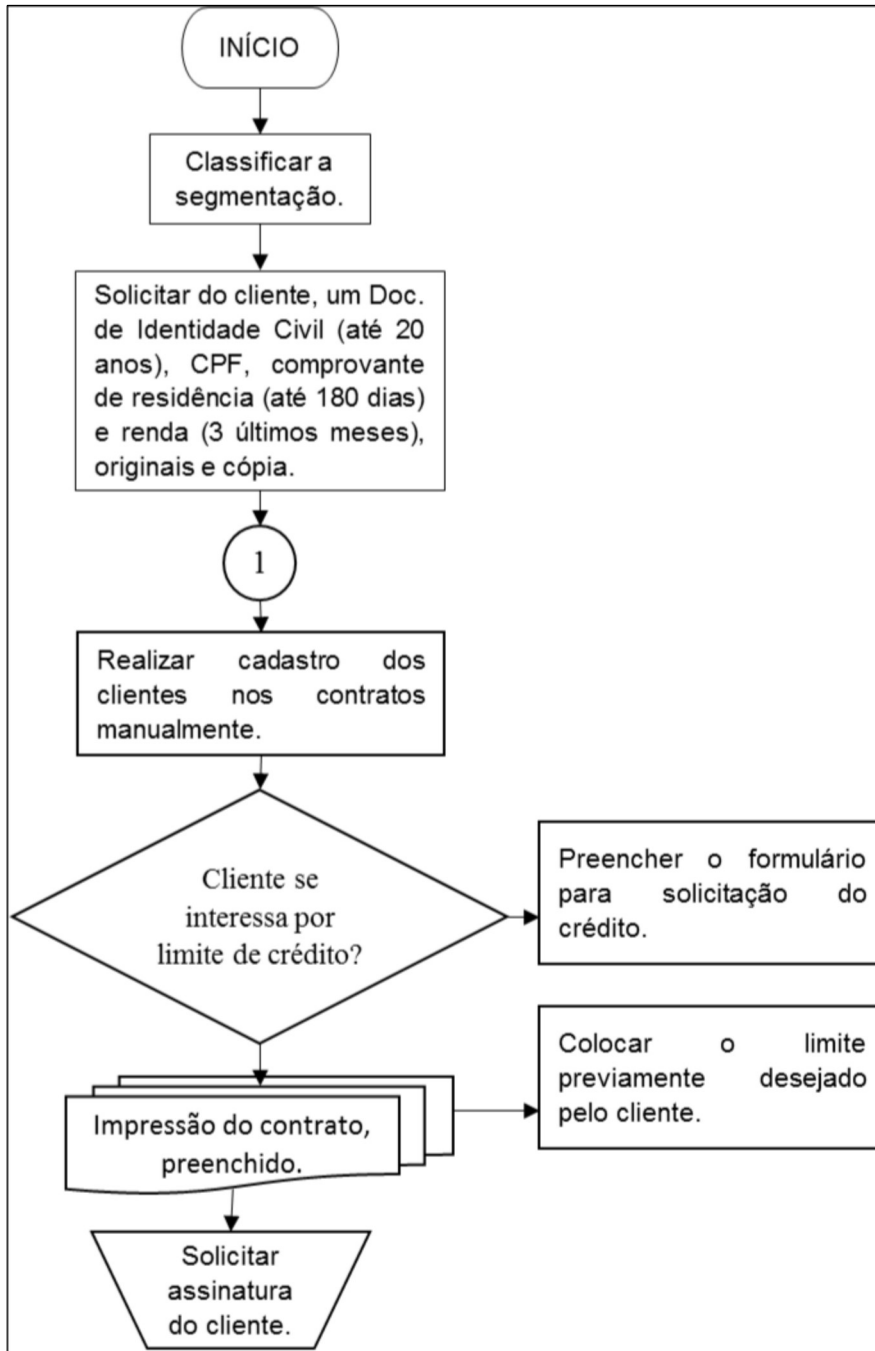


Figura 1: Fluxograma de abertura de conta nos Expressos  
Fonte: A autora (2021)

Envio das contas abertas nos correspondentes para a agência (Figura 2)

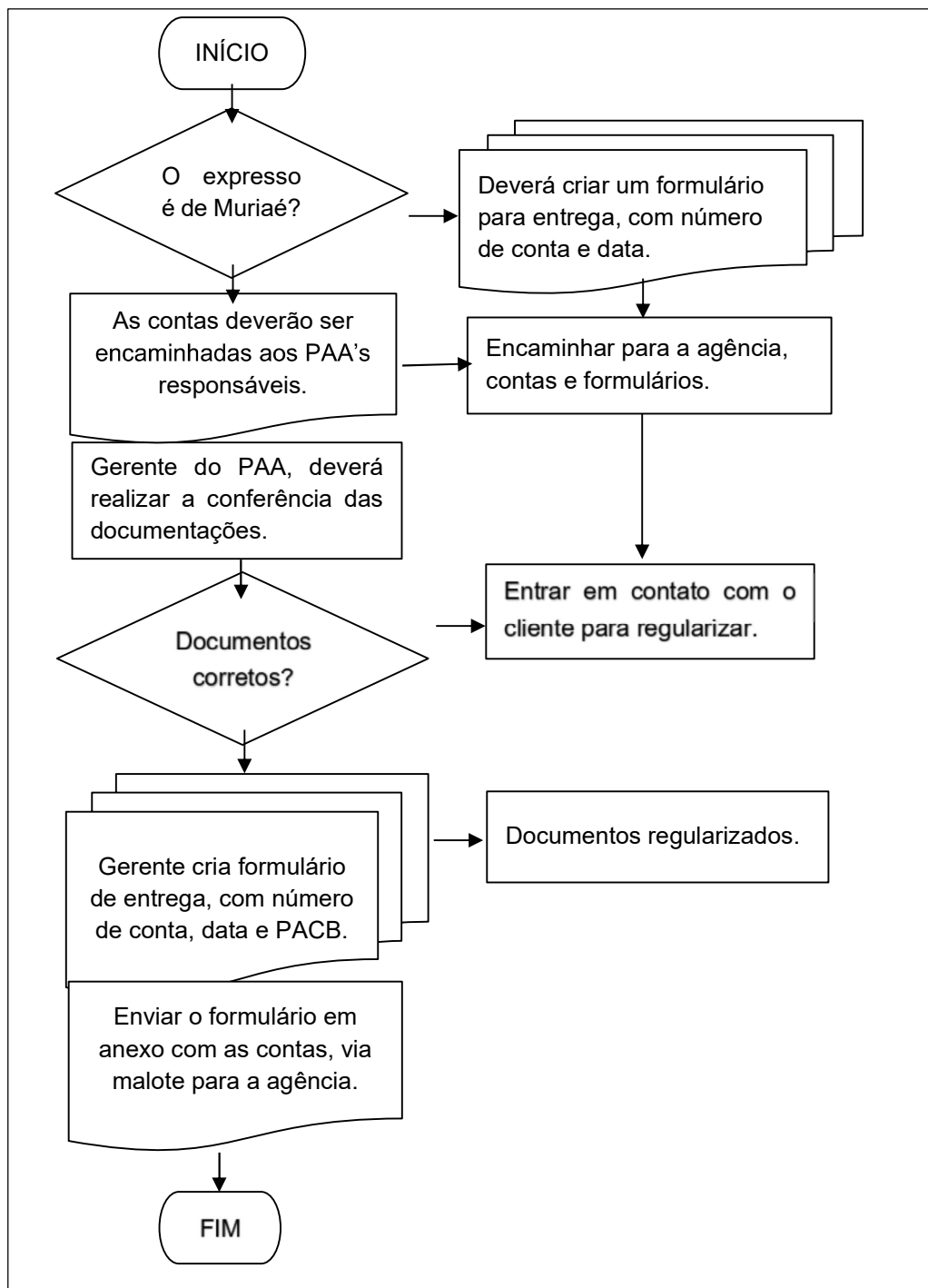


Figura 2: Fluxograma de envio de contas aos PAA's.  
Fonte: A autora (2021)



### Envio para plataforma ou retorno aos PAA's

Fluxograma proposto para o processo de envio de contas para plataforma (Figura

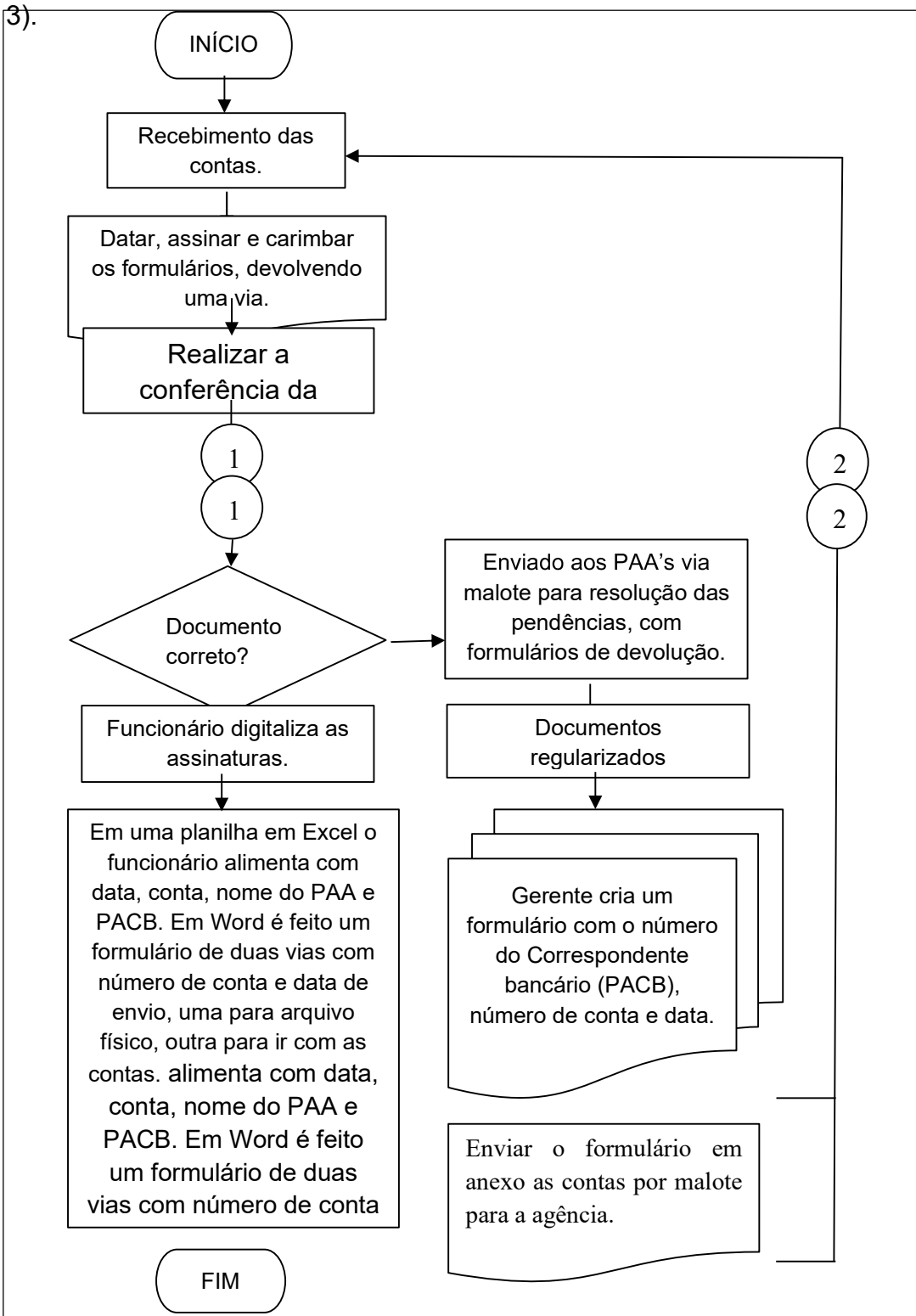


Figura 3: Fluxograma de envio de contas para plataforma  
Fonte: A autora (2021)

#### 4 RESULTADOS OBTIDOS

As considerações finais devem evidenciar a solução do problema que motivou a realização deste trabalho segundo seus resultados obtidos e declarados na seção anterior. Esclarecer aqui se objetivos propostos foram atendidos.

#### 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o objetivo proposto, foi desenvolvida análise da organização com base na matriz SWOT, o que permitiu evidenciar os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças. Após análise do diagnóstico organizacional ficou evidenciada a necessidade de padronizar os processos de abertura de conta em correspondentes expressos da agência objeto do estudo.

Pela pesquisa desenvolvida e a construção dos fluxogramas obteve-se uma visão clara das etapas desenvolvidas no processo de abertura de contas da Instituição Financeira, o que trará maior clareza no desenvolvimento dos processos e para quem os executa.

#### REFERÊNCIAS

- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.
- KOTTER, J. P. **Sentido de urgência: o que falta para você vencer**. Rio de Janeiro: BestSeller, 2009.
- LUECKE, R. **Estratégia**. 4 ed. Rio de Janeiro: Record, 2009. 195p.
- MARANHÃO, M.; MACIEIRA, B. E. M. **O processo nosso de cada dia, modelagem de processos de trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.
- OLIVEIRA, R. P. D. **Sistemas, organização e métodos**. São Paulo: Atlas, 2013.
- UNGAN, M. C. Padronização por meio de documentação de processo. **Business Process Management Journal**, v. 12, n. 2, p. 135- 148, 2006. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/14637150610657495>.