

DIEGO MOREIRA TEIXEIRA

**A Importância do Tratamento de Dados no Mercado de Empréstimo
Consignado**

CURITIBA

2012

DIEGO MOREIRA TEIXEIRA

**A Importância do Tratamento de Dados no Mercado de Empréstimo
Consignado**

Monografia apresentada ao Departamento de Contabilidade, do setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito para obtenção do título de especialista em Gestão de Negócios – Turma 2011.

Professor: Dr. Egon Walter Wildauer

CURITIBA

2012

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
PARECER FINAL

NOME DO (A) ALUNO (A): DIEGO MOREIRA TEIXEIRA

TÍTULO DO TRABALHO: A IMPORTÂNCIA DO TRATAMENTO DE DAOS NO MERCADO DE EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO

NOME DO PROFESSOR ORIENTADOR: EGON WALTER WILDAEUR

PARECER DO PROFESSOR ORIENTADOR:

TRABALHO BEM ESTRUTURADO, BEM FUNDAMENTADO SEGUINDO
CORRETAGENS AOS REQUISITOS DE ORIENTAÇÃO. DEVE
REFAZER O "ABSTRACT" POIS A TRADUÇÃO ESTÁ/CONTA
FALTA.

NOTA: 75 (setenta e cinco) ASSINATURA: _____

Prof. Dr. Egon Walter Wildauer
Depo. de Ciência e Gestão da Informação - UFPR
Matrícula 194.632

NOME DO PROFESSOR DESIGNADO: Vicente Pacheco

NOTA: 75 (setenta e cinco) ASSINATURA: _____

CONCEITO FINAL: 75 (sete e cinco)

COORDENADOR DO CURSO: LUIZ CARLOS DE SOUZA

ASSINATURA: _____

DATA: ____/____/____

RESUMO

Teixeira, Diego. A Importância do Tratamento de Dados no Mercado de Empréstimo Consignado. Neste trabalho analisou-se teorias relacionadas à manipulação de dados e gestão do fluxo de informação e as particularidades da modalidade de crédito pessoal conhecida como empréstimo consignado, que devido às suas muitas particularidades, como diferentes prazos de contrato, taxa máxima permitida ou restrição de quantidade de empréstimos consignados a serem contratados, possui certa complexidade que dificulta a análise e tomada de decisão das instituições financeiras. Será feita uma revisão de bibliografia para a gestão do fluxo da informação e também será apresentado os principais elementos do empréstimo consignado que as instituições financeiras devem se atentar, explicando o funcionamento dos tipos de averbações e as formas de operações existentes. Apresentando como resultados, a importância do uso das teorias relativas à manipulação de dados e gestão da informação, aplicadas ao empréstimo consignado para facilitar a tomada de decisão das instituições financeiras que operam com esta modalidade de empréstimo pessoal.

Palavras-Chaves: Mercado Financeiro; Crédito Pessoal; Empréstimo Consignado; Gestão do Fluxo da Informação; Manipulação de Dados.

ABSTRACT

Teixeira, Diego. The importance of data manipulation on the market of loan with discount in paycheck. In this project will be analyzed the theories related to data manipulation, information flow management and the characteristics of a type of loan, known as loan with discount in paycheck, that due to its many peculiarities, such as different periods of contract, the maximum interest permitted or a restricted amount of loans to be hired, has a certain complexity that complicates the analysis and decision making of financial institutions. There will be a review of the literature for information flow management and will also be presented the main elements of this kind of loan that the financial institutions should be aware, explaining the operation of different types of registrations of this loans and the existing types of operations. And finally, presenting as a result, the importance of using theories of data manipulation and information flow management, applied to the loan with discount in paycheck to facilitate the decision making of financial institutions that operate with this type of personal loan.

Key Words: Financial Market; Personal Loans; Loan with Discount in Paycheck; Information Flow Management; Data Manipulation.

LISTAS DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 Modelo de fluxo da informação na organização.....	23
Figura 2 Fluxo de informações no empréstimo consignado	49
Tabela 1 Saldos de operações contratadas com pessoas físicas	30
Tabela 2 Principais necessidades a serem analisadas por convênio manual.....	45
Tabela 3 Principais necessidades a serem analisadas por convênio com averbação eletrônica.....	46
Gráfico 1 Crescimento real do crédito consignado.....	29

LISTA DE SIGLAS E ABREVIações

ADF: Autorização para Desconto em Folha

BI: *Business Intelligence*

CD: Compra de Dívida (Empréstimo Consignado)

CPF: Cadastro de Pessoas Físicas

ETL: *Extraction, Transformation and Loading*

INSS: Instituto Nacional de Seguridade Social

IF: Instituição Financeira

IP: *Internet Protocol*

OLAP: *Online Analytical Processing*

OP: Ordem de Pagamento

RH: Setor de Recursos Humanos

TI: Setor de Tecnologia da Informação

TED: Transferência Eletrônica Disponível

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	ANÁLISE E TRATAMENTO DE DADOS	11
2.1	FERRAMENTAS PARA ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS	11
2.2	SOLUÇÕES PARA ARMAZENAMENTO E TRATAMENTO DE DADOS	14
2.2.1	Data warehouse	14
2.2.2	Data mart	16
2.2.3	Data mining	17
3	A INFORMAÇÃO E A GESTÃO DE SEU FLUXO	20
3.1	CONCEITOS DE DADOS, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO	20
3.2	A INFORMAÇÃO E O SEU VALOR	21
3.3	o fluxo da informação nas organizações	21
4	A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO FLUXO DE INFORMAÇÃO NO MERCADO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO AOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	24
4.1	QUE É EMPRÉSTIMO	24
4.2	EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	25
4.2.1	Panorama atual do empréstimo consignado no Brasil	27
4.3	AVERBAÇÃO: FORMAS DE INCLUSÃO DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NA FOLHA DE PAGAMENTO DO CLIENTE	30
4.3.1	Averbação manual	31
4.3.2	Averbação eletrônica	32
4.4	TIPOS DE OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	35
4.4.1	Contrato novo	35
4.4.2	Refinanciamento	36
4.4.3	Compra de Dívida	37
4.4.4	Operações com cobrança de atraso e liquidação antecipada	38
4.5	A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO FLUXO DA INFORMAÇÃO NO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	39
4.6	ELEMENTOS DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO AOS ASSALARIADOS DE ÓRGÃOS PÚBLICOS	41
4.7	MAPEAMENTO DO FLUXO DE INFORMAÇÃO NO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E RESULTADOS	47
5	CONCLUSÃO	51
6	REFERENCIAS	53

1 INTRODUÇÃO

O empréstimo consignado é um produto financeiro de crédito oferecido por instituições financeiras onde o desconto das parcelas deste empréstimo ocorre diretamente da folha de pagamento do cliente.

Essa modalidade de crédito possui uma quantidade muito grande de informações a serem analisadas pelas instituições financeiras, se comparadas a outros produtos financeiros de crédito oferecidos no mercado.

Atualmente, existe uma grande quantidade de particularidades operacionais existentes na concessão de empréstimo consignado com desconto das prestações diretamente na folha de pagamento dos funcionários da esfera pública e aposentados e pensionistas em todo Brasil.

Isso ocorre porque as políticas para a realização do empréstimo, como por exemplo, prazo máximo, taxa máxima, quantidade de contratos que o cliente pode realizar, entre tantas outras informações, são específicas e definidas pelo empregador.

Isso dificulta o processo de tomada de decisões de instituições financeiras, como por exemplo, a política comercial a ser adotada (taxa de juros, percentual de comissão a ser paga aos correspondentes bancários, etc.), para os servidores de uma determinada Prefeitura, por exemplo.

Devido à grande quantidade de informações que estas instituições financeiras recebem e dos seus registros relativos às informações do seu negócio e fluxos operacionais a serem adotados, há uma grande necessidade de processar corretamente essas informações, filtrando quais são relevantes e processando corretamente esses dados.

Tais particularidades no empréstimo consignado advêm do fato de que as informações relevantes, necessárias para o atendimento dos clientes, como prazo máximo, carência, taxa de juros máxima permitida, entre outras (serão analisadas detalhadamente no decorrer deste trabalho), são definidas pelos próprios empregadores destes clientes, sendo que uma instituição financeira pode atender clientes de mais de 200 empresas diferentes.

Se essas informações não forem analisadas corretamente, poderá dificultar a tomada de decisão das instituições financeiras, como definição de taxa a ser

praticada no mercado, comissionamento dos agentes intermediadores das operações de crédito das instituições financeiras (os correspondentes bancários) e até mesmo se é vantajoso ou não operar com clientes de determinado empregador.

Como essa modalidade de crédito possui vínculo com o empregador do cliente, as instituições financeiras voltam suas atenções para clientes que possuem estabilidade em seu emprego. Por isso, o foco deste trabalho estará na análise de dados e informações na concessão de crédito a clientes que possuem vínculo empregatício com algum órgão público, podem ser aposentado, pensionista ou ativo.

Mas, afinal, tomando como base o problema de não conseguir gerenciar corretamente os dados de cada convênio (contrato celebrado entre a instituição financeira e o empregador) a ser realizado, surge um questionamento a ser respondido neste trabalho: Pode-se expor aos gestores a importância da gestão do fluxo de informação empresarial e os seus benefícios na tomada de decisão estratégica nas políticas para cada órgão empregador?

Verificou-se que o uso correto da análise e manipulação de dados deste mercado e uma gestão eficaz do fluxo das informações relevantes da instituição financeira auxiliam na tomada de decisões de todos os usuários internos das instituições financeiras.

A questão principal questão será tratada neste projeto é, portanto, dividido em duas partes teóricas.

A primeira é referente ao tratamento e manipulação dos dados da instituição financeira, onde serão analisadas importantes ferramentas que realizam essa tarefa, que são o *data warehouse*, o *data mart* e o *data mining*.

Em seguida, haverá uma análise das principais teorias relacionadas à gestão eficaz do fluxo da informação, assim como de alguns aspectos essenciais para a montagem correta de um modelo de fluxo de informação que, posteriormente, será aplicado ao empréstimo consignado.

Para facilitar a gestão das informações a serem tratadas, foram identificados os principais elementos do empréstimo consignado que devem ser tratados pela instituição financeira, que seriam as informações relevantes para a tomada de decisão da instituição financeira, assim como a utilidade do conhecimento de tais elementos.

Também foi feito um esclarecimento referente à situação atual do empréstimo consignado no Brasil e explicado o funcionamento dos tipos de operações de crédito consignado, para auxiliar no entendimento dos principais elementos desta modalidade de crédito pessoal.

E, por fim, foi proposto um modelo de fluxo a ser adotado pelos usuários responsáveis pela gestão da informação, que pode ser seguido por qualquer instituição financeira que opere com o empréstimo consignado.

2 ANÁLISE E TRATAMENTO DE DADOS

Esta seção irá tratar das principais teorias referentes ao tratamento de dados. O objetivo deste estudo é explorar as principais tecnologias para o melhor gerenciamento dos dados e informações obtidos pelas instituições financeiras referentes ao crédito consignado.

É importante que se tenha conhecimento dos principais conceitos referentes ao tratamento dos dados, pois o processo para gestão eficaz do fluxo de informações inicia-se com a coleta, tratamento e armazenamento dos dados obtidos junto aos órgãos empregadores.

Para um melhor entendimento dos processos de coleta, armazenamento, análise e tratamento de dados, é importante que seja analisado as características de três tipos de sistemas utilizados para este tipo de tarefa, que são o *data warehouse*, o *data mart* e o *data mining*.

2.1 FERRAMENTAS PARA ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Segundo Turban (2004), atualmente todos os sistemas de tomada de decisão precisam de dados para que sejam tomadas as decisões corretas. Porém, é crescente a dificuldade das empresas para obter, manter e administrar os dados.

Turban (2004) elencou uma série de motivos que levam a esta dificuldade. Entre os principais, podemos citar a crescente quantidade de dados que devem ser armazenados, sendo que até mesmo alguns dados muito antigos precisam ser mantidos e novos dados são constantemente armazenados.

Os dados também costumam estar distribuídos em diversos setores das empresas, sendo que os usuários de cada setor utilizam a sua própria forma de coletar e manipular estes dados. E, além disso, apenas uma parte dos dados é relevante para uma necessidade ou tomada de decisão em específico, de acordo com Turban (2004).

As principais soluções voltadas para a análise e interpretação de dados são *data warehouse*, *data mining* e *data mart*, sendo que este conjunto de soluções voltadas para a análise e interpretação de dados é denominado de *business*

intelligence (BI). Estas soluções possuem como característica básica a tecnologia empregada para armazenamento dos dados fontes; todas utilizam sistemas gerenciadores de banco de dados, manipulando tabelas e relacionamento entre as tabelas.

As duas tecnologias mais difundidas para armazenamento de dados são a tecnologia de arquivos ou hierárquica e a tecnologia de tabelas ou relacional, sendo que a primeira caiu em desuso, devido principalmente à uma série de limitações em relação ao modelo relacional, conforme citado por De Sordi (2003):

- Redundância de dados;
- Dependência entre programas e dados;
- Perda de flexibilidade;
- Falta de segurança;
- Perda em compartilhamento e disponibilidade.

Tais características limitam a manipulação dos dados da empresa e, com isso, atualmente a tecnologia mais utilizada hoje é a relacional ou por tabelas. De Sordi (2003) cita algumas características desta solução, conforme abaixo:

- Banco de dados é uma coleção de dados utilizados para atender uma série de necessidades dos gestores, organizadas como se estivessem em um mesmo local;
- Sistemas gerenciam de banco de dados, chamado de *Database Management System* (DBMS), que permite a centralização dos dados de forma eficiente, sem que seja necessário especificar a estrutura de dados;
- *Structured query language* (SQL): Linguagem padrão utilizada para manipulação de dados em um ambiente relacional.

Devido à esta necessidade cada vez maior da gestão eficiente de dados, as empresas buscam sistemas capazes cada vez melhores. Segundo Turban (2004), embora os sistemas em formato hierárquico sejam eficientes na organização de

dados, ele não é eficiente como ferramentas de consulta de dados para embasar a tomada de decisão das empresas, o que acabou popularizando o uso de soluções relacionais.

De acordo com Foina (2001), é importante que haja uma integração entre os sistemas de informação da empresa e todos os seus recursos tecnológicos e organizacionais que manipulem as informações dentro da organização. Tomando este fato como base, é realçada a importância do modelo relacional e da sintonia da empresa e todos os seus setores e processos internos.

Porém, de acordo com De Sordi (2003), um dos problemas identificados na manipulação de dados por meio de um ambiente relacional, é o fato das empresas possuírem uma série de outros sistemas legados, que operam por meio de um ambiente hierárquico, que estão em contagem alterações, por meio de inclusão, alteração ou exclusão de determinados registros.

Com isso faz com que as empresas tenham que migrar essas atualizações no sistema legado para um, sistema relacional, a fim de realizar análise mais precisas para a sua tomada de decisão. Para realizar esta tarefa de migração existem diversas ferramentas que podem ser utilizadas, sendo que a mais difundida no mercado é a ETL (*Extraction, Transformation and Loading*). Uma das utilidades das ferramentas ETL mencionada por De Sordi (2003) é para efetuar a migração dos dados de seus das empresas oriundos de sistemas legados em soluções mais eficientes de BI, como *data warehouse* e *data mining*.

Estas ferramentas ETL são capazes de retirar os dados de uma série de fontes nos mais variados formatos, formatá-los e codificá-los em um estilo de dados e carrega-los no novo formato, gravando estes dados na base de dados de destino.

De Sordi (2003) explica que devido ao fato de atualmente não ser utilizada a solução de manipulação de dados estruturados em arquivo hierárquico, atualmente todas as novas soluções de Business Intelligence (BI) são elaboradas baseada em uma estrutura de dados relacional.

2.2 SOLUÇÕES PARA ARMAZENAMENTO E TRATAMENTO DE DADOS

Esta seção irá trabalhar em alguns conceitos referentes às soluções para o tratamento e armazenamento de dados, que são o *data warehouse*, o *data mart* e o *data mining*. Também será explorado como estes sistemas buscam aperfeiçoar ao máximo os recursos informacionais internos e externos com que a empresa trabalha, manipulando-os da melhor forma possível para a tomada de decisão da empresa. As principais soluções existentes atualmente são *data warehouse*, *data mart* e *data mining* (De Sordi, 2003).

2.2.1 Data warehouse

Data Warehouse, ou armazém de dados, é um banco de dados onde é registrado dados relativos à empresa que possam ser utilizadas pelos gestores da empresa. O ambiente *data warehouse* possui uma série de ferramentas que podem ser utilizadas para análise de dados e geração de relatórios de interesse da empresa. Os dados armazenados neste sistema podem ter origens de diversos sistemas, sejam internos ou externos à empresa, sendo que tais dados podem ser atualizados em uma frequência pré-definida, de acordo com necessidade dos gestores (De Sordi, 2003).

Após a consolidação dos dados no sistema *Data Warehouse*, eles não podem ser alterados e são utilizados apenas para fins de consulta da empresa. Tais dados ficam disponíveis em um ambiente internet de domínio da empresa possuidora deste sistema, e seus dados apenas podem ser acessados por pessoas acessados, sendo que podem haver níveis de acesso diferenciados para cada usuário que irá acessar este sistema (De Sordi, 2003).

Um dos problemas do *data warehouse* é o seu custo elevado, tanto para manutenção do sistema em si, quanto pela necessidade do uso em conjunto de sistemas para migração de dados de sistemas legados. Por isso, é de extrema importância que as empresas realizem uma análise criteriosa da viabilidade de utilizar o *data warehouse* (TURBAN, 2004).

Segundo Angeloni (2002), o *data warehouse* acaba se tornando de proporções enormes por receber dados de toda a empresa e, por isso, deve ser associado a uma solução análise de dados, como o *data mining*, por exemplo, para que seja possível identificar correlações dentro do banco de dados e tendências que não seriam possível de descobrir sem uma análise com uma soluções específica para análise de dados.

Por isso, é muito importante que ocorra uma associação entre o sistema de *data warehouse* com alguma solução para análise de dados, que refina o processamento de dados e facilita a obtenção de informações precisas e relevantes para o negócio da empresa (ANGELONI, 2002).

Angeloni (2002) também cita da importância da participação dos usuários que irão utilizar o *data warehouse* desde sua implementação, já que estes usuários são funcionários da empresa com conhecimento do funcionamento do negócio e, por isso, conhecem os melhores meios e informações necessárias para que o sistema de *data warehouse* atinja o seu objetivo.

Isso realça o fato de que desde o início da construção do sistema de *data warehouse*, é importante que a empresa tenha de forma clara a estruturação das principais informações relevantes da empresa e o estabelecimento de fontes confiáveis para a coleta de dados, para que não haja redundância ou dados desconexos dos objetivos da empresa (ANGELONI, 2002).

Segundo Turban (2004), alguns benefícios do *data warehouse*. Por se tratar de um sistema único de dados, facilidade a busca pelos dados desejados e também a facilidade que este sistema pode oferecer, pelo acesso via navegação *web*. No *data warehouse*, os dados são organizados de acordo com o seu tema, o que facilita a tomada de uma decisão específica. Para facilitar a organização, os dados também são codificados de uniformemente.

Segundo Jannuzzi (2002), a uniformização das informações é importante para que um determinado item em um banco de dados não sofra uma descaracterização, fazendo com um mesmo dado seja apresentado em partes separadas, o que pode gerar informações incorretas e dificultando o entendimento do assunto em questão.

A uniformização das informações reduz ruídos de comunicação, facilita o entendimento dos negócios da atividade da empresa e otimiza as funções que podem ser automatizadas nos bancos de dados (JANNUZZI, 2002).

Por exemplo, a categoria “gênero” em um banco de dados, onde as informações referentes aos sexos masculino e feminino estariam especificadas como “m” e “f” ou como “0” e “1”, o que facilita a classificação por este tipo de categoria.

Portanto, um *data warehouse* é uma solução que busca, coleta e armazena dados de múltiplas fontes, os deixam de forma uniformes e em classificação cronológica, podendo agir como um suporte efetivo às tomadas de decisões da empresa (ANGELONI, 2002 apud OLIVEIRA, 1998).

Por fim, um sistema de *data warehouse* é adequado para empresas que possuem uma grande quantidade de dados a serem analisados pelos seus usuários, em casos em que a base de clientes é muito grande, onde os dados são apresentados de formas diferentes e oriundos de diversos sistemas legados e, por fim, empresas onde os usuários que finais utilizam a computação em grande escala (Turban, 2004).

2.2.2 Data mart

Data Mart é um subconjunto de dados, normalmente oriundos de uma solução *Data Warehouse*, criados para atender às demandas de informações e relatórios específicas dentro de uma determinada área da empresa. O *data mart* possui o objetivo de gerar da forma mais ágil possível estas demandas específicas como informações relativas a custos, vendas, investimentos, etc.

Segundo Angeloni (2002), ele pode ser criado como parte do desenvolvimento do *data warehouse*, onde a empresa deseja criar um armazém com todas as informações dela, porém, inicia a sua implementação com os dados de uma área específica da empresa. Servindo, dessa forma, como um “laboratório”, onde os seus resultados são divulgados para as outras áreas que, ainda, não utilizam o tal ferramenta.

O uso de um *data mart* facilita muito a análise dos profissionais de uma determinada área, que não necessita para uso imediato de todas as informações compostas dentro do *data warehouse* da empresa. Porém é importante salientar que a geração de diversos *data marts* podem acarretar em problemas gerenciais à empresa (De Sordi, 2003).

Uma informação importante citada por Angeloni (2002), é o fato de que os processos de coleta, tratamento, validação e integração dos dados nos *data marts* são similares aos do *data warehouse*, porém, os *data marts* envolvem menos recursos financeiros e são mais fáceis de trabalhar, por serem mais enxutos.

O *data mart* é criado a partir de uma demanda específica da empresa, onde uma determinada área ou grupo de profissionais da empresas necessitam de análise de dados e relatórios específicos para uma finalidade da empresa (como a área de *marketing*, finanças ou recursos humanos) (Turban, 2004).

Já o *data warehouse* é gerado a partir da análise de sistemas legados com informações amplas, com a finalidade de extrair os dados das mais diversas fontes e convertê-los para um sistema único para uso futuro da empresa, sendo em princípio, ele não é criado para uma atividade específica da empresa (De Sordi, 2003).

Turban (2004) cita que podem existir dois tipos de *data mart*. Sendo que o *data mart* replicados, ou dependentes, são originais a partir de um *data warehouse* e os *data marts* independentes não são gerados a partir de um *data warehouse*.

Uma das principais vantagens dos *data marts* é com relação ao baixo custo, custando cerca de 10% de um *data warehouse* e menor tempo de espera para implementação do sistema (Turban, 2004).

2.2.3 Data mining

Apesar dos sistemas *data warehouse* e *data mart* executarem bem a funções de consolidação e tratamento de dados para uso genérico (para a empresa como um todo) e específico (demanda de determinadas áreas) dos gestores, eles possuem os seus pontos negativos (De Sordi, 2003).

Segundo De Sordi (2003), a geração de conhecimento continua sendo um desafio, onde o profissional que trabalha com conhecimento deve definir relatórios de pesquisas predefinidas, e a ação e inteligência para busca destas informações é de responsabilidade deste profissional. A melhor solução para a identificação eficiente de padrões de relacionamento em grandes bases de dados é obtida pela solução de *data mining*.

Angeloni (2002) cita que mesmo sendo relevantes os dados armazenados, eles não possuem muita relevância se não forem utilizados com eficiência, fazendo o cruzamento de dados, previsões ou estabelecendo mecanismo para a busca de mais dados e informações relevantes para a empresa. Tais funções são executadas muito bem por soluções de *data mining*.

Os *data minings* são desenvolvidos com base em tecnologias de inteligência artificial, que busca em bancos de dados informações relevantes para a empresa. Isso ocorre por meio de funções analíticas OLAP, que utiliza de modelos avançados para reconhecimento de padrões e identificação de correlação entre os dados da empresa (ANGELONI, 2002).

O *data mining* recebeu este nome porque a sua função de busca de informação de valor relevante para a empresa lembra a garimpagem de minérios valiosos. Por isso, o *data mining* pode ser considerado de grande valia para empresas que necessitam efetuar uma análise criteriosa em um vasto banco de dados (Turban, 2004).

Este tipo de solução executa uma análise estatística e técnicas de modelagem para identificar padrões de relacionamento dentro de grandes bases de dados, que são difíceis de serem analisados pelo profissional da empresa (De Sordi, 2003).

Os softwares de *data mining* podem executar uma série de análises com o intuito de converter dados em informações relevantes para o negócio da empresa. Segundo Sordi (2003), estas informações de interesse da empresa podem ser chamadas de implícita, não trivial, previamente desconhecida e potencialmente útil.

De Sordi (2003) cita cinco parâmetros utilizados pelos *softwares* de *data mining* na identificação de padrões e relacionamento de dados, como: Busca de padrões onde um evento está ligado a outro, busca de um padrão onde um evento é gerado por outro evento, busca padrões que podem acarretar em mudanças na

organização dos dados, identificar e arquivar grupo de fatos previamente desconhecidos e, por fim, identificar padrões nos dados que podem levar a previsões de eventos futuros (De Sordi, 2003).

3 A INFORMAÇÃO E A GESTÃO DE SEU FLUXO

Esta seção irá aprofundar a discussão no que se refere à informação e dos seus principais conceitos e o seu valor dentro da empresa.

Além disso, também será analisado os principais aspectos da gestão do fluxo da informação.

Posteriormente, no capítulo 4, os conhecimentos discutidos neste capítulo será aplicado ao empréstimo consignado para que seja possível a visualização da importância da gestão do fluxo da informação nesta modalidade de crédito pessoal.

3.1 CONCEITOS DE DADOS, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Dependendo do autor, pode variar os conceitos exatos de dados, informação ou conhecimento, pode-se afirmar que um conjunto de dados pode não necessariamente produzir informações e um conjunto de informação não necessariamente produz conhecimento (Beal, 2008).

Um conjunto de dados pode se transformar em informação agregando valor aos dados, e o mesmo ocorre com um conjunto de informações, que pode se transformar em conhecimento se for agregado valor ao conjunto de informações. Dados podem ser definidos como registros de ordem primária que caso sejam organizados de forma relevante, que agregue valor a eles, ocorre a transformação de dado para informação (Beal, 2008).

De acordo com Prusak (1994), informação é feita de dados que depois de passar por alguma transformação, é ganham significado e contexto. Seguindo essa linha, quando são agregados novos elementos a um conjunto de informação, ele é transformado em conhecimento.

De acordo com Davenport (1998), o conhecimento é mais complexo que a informação, por se tratar de “uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimental, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações”.

Com isso, na realização deste trabalho, os elementos do empréstimo consignado serão trabalhados no nível de informação, por se tratar de um conjunto

de dados organizados e direcionados para contexto específico do crédito consignado, porém, simples de coletar, organizar, documentar e ensinar para outras pessoas, em relação ao conhecimento.

3.2 A INFORMAÇÃO E O SEU VALOR

De acordo com Prusak (1994), a informação é um ativo com peculiaridades dentro da empresa, onde requer uma atenção especial, além de todo cuidado que também costuma ser dado a outros tipos de ativos da empresa, como *royalties*, bens, direitos e propriedades.

Essa atenção especial deve ser dada principalmente de sua dificuldade em ser gerenciada e organizada de forma que seja de utilidade para a empresa. Prusak (1994) também cita que enquanto uma determinada informação pode ser extremamente valiosa para empresa, ela pode ser considerada como lixo por outra.

Segundo Beal (2008), diferente de ativos convencionais, a informação pode ser compartilhada entre diversas pessoas ou até mesmo com outras entidades e, mesmo assim, não é “consumido” o valor da informação neste processo.

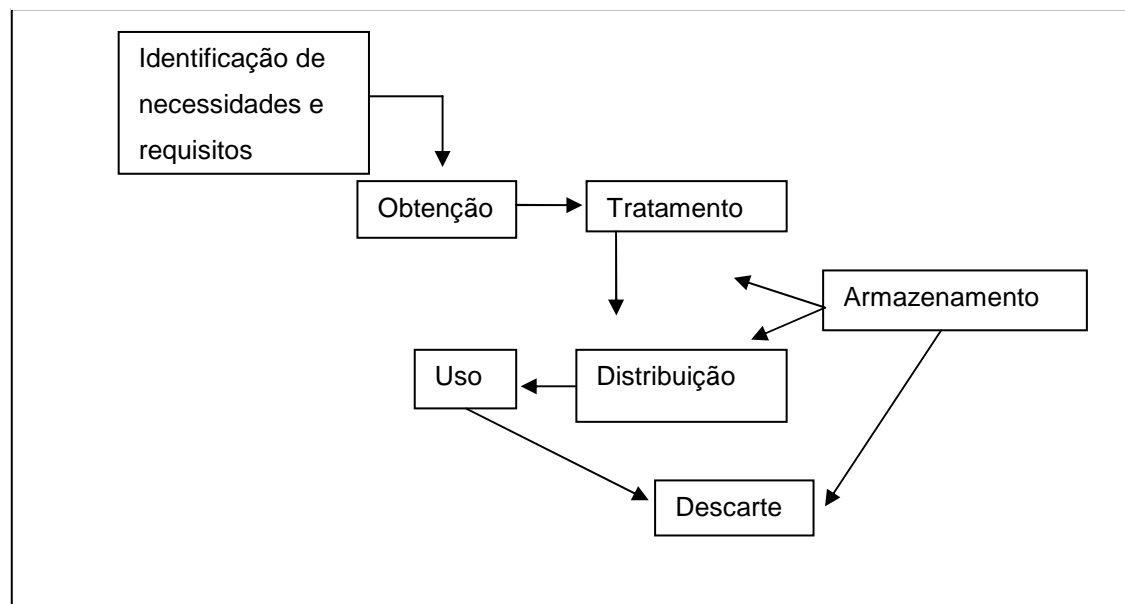
Aliás, todo o processo de compartilhamento possui um efeito positivo, podendo aumentar o valor da informação, pois à medida que a informação é compartilhada com outros usuários internos e externos, deixando as informação mais completas e fortalecendo as relações com tais usuários (BEAL, 2008).

Segundo Prusak (1994), a informação pode ser definida como “dados em uso”. Por isso, é de importante que haja uma atenção especial ao usuários que operam os sistemas de informação. Ele devem saber administrar e gerenciar corretamente os dados para transformá-los efetivamente em informação, algo de relevância para os objetivos da empresa ou para tomada de uma decisão específica.

3.3 O FLUXO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Beal (2008) menciona que a informação passa por um fluxo na empresa e ele trata tal fluxo, genericamente, de acordo com a figura 01 abaixo:

Figura 1 Modelo de fluxo da informação na organização



Fonte: Beal, 2008

No fluxo de informação proposto por Beal (2008), o início do processo, que é identificação de necessidade e requisitos, funciona como o acionador do processo.

Para o perfeito andamento deste fluxo de informação, segundo Foina (2001), a área de Tecnologia de Informação da empresa deve agir e organizar o este fluxo para o apoio às decisões da empresa.

A identificação de tais necessidades e requisitos é um passo fundamental para a gestão correto do fluxo de informações. Isso fará com que as informações a serem trabalhadas sejam efetivamente de relevância para a empresa (BEAL, 2008).

Foina (2001) menciona que, tendo os pontos da primeira etapa definidos, é importante que estas informações estejam como principal ponto de atenção da área de Tecnologia da Informação.

Após a conclusão da primeira etapa, é o momento de coletar as informações para atender às necessidades da empresa. Nesta etapa, é feito o processo de criação, captura da informação, colhendo-as de fontes internas ou externas (BEAL, 2008).

Em seguida, é realizado o tratamento da informação para torna-los acessíveis e de fácil localização pelos usuários. Para isso, a informação é organizada, formatada, estruturada, classificada, analisada, sintetizada e apresentada de acordo com as demandas de tais usuários (BEAL, 2008).

Então, tal informação é distribuída aos usuários que necessitam de tais informações. Nesta etapa é importante que a rede de comunicações da empresa seja o mais eficiente possível, para que ela chegue com precisão, principalmente aos usuários internos, para que sejam tomadas as decisões necessárias em favor da empresa (BEAL, 2008).

Depois, é feito o processo que, segundo Beal (2008), é o mais importante, que é o seu uso, pois não basta que tal informação esteja disponível para a empresa.

Ela deve ser usada corretamente, de acordo com a relação desta informação com o ambiente interno e externo da empresa e como ela pode impactar nestes ambientes (BEAL, 2008).

Segundo Foina (2001), estas informações que foram geradas devem fluir com as metas e previsões da empresa, definidas pela alta administração da empresa. Isso enfatiza ainda mais a importância de identificar corretamente a necessidade do uso da informação já no início do seu fluxo, conforme mencionado anteriormente.

Após o uso da informação, é momento o momento de armazená-la corretamente, para que seja possível reutilizá-la futuramente para o mesmo fim ou para outra demanda que venha a surgir futuramente. É necessário tomar alguns cuidados para manter a segurança, integridade e disponibilidade destas informações (BEAL, 2008).

É importante ressaltar que conforme aumenta a quantidade e complexidade das informações a serem armazenadas, cresce o número de mídias que devem ser utilizadas para tal armazenamento, o que aumenta os custos da empresa (BEAL, 2008).

Por fim, quando a informação se torna obsoleta ou perde a utilidade para atender as necessidades da empresa, ela deve ser descartada. Segundo Beal (2008), para que isso ocorra com segurança é importante se assegurar de que a empresa esteja obedecendo às normas legais, políticas operacionais e exigências internas da empresa.

Também é importante ressaltar que o descarte de informação quando realizado também representa uma economia de custo com mídias para armazenamento de informação.

4 A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO FLUXO DE INFORMAÇÃO NO MERCADO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO AOS ÓRGÃOS PÚBLICOS

Esta seção buscar detalhar todo o processo inerente ao empréstimo consignado e também das suas principais particularidades. É importante ter ciência de todos estes principais fatores para que os gestores saibam quais são as principais informações a serem colhidas nos empregadores em que a instituição financeira tenha convênio e também para avaliar se é viável abrir um novo convênio com determinado empregador.

Inicialmente, será explorado os principais conceitos relativos à empréstimo pessoal em geral.

Em seguida, será estudado os principais conceitos e características do empréstimo consignado, sobre como ele é regulamentado e o panorama atual do consignado no Brasil.

E seguida, serão estudadas as principais formas de averbação, que é o processo de inclusão do empréstimo na folha de pagamento do cliente, para posterior desconto em folha das suas prestações.

Também serão analisadas as principais formas de operação no consignado (novo, refinanciamento e compra de dívida) e além elencar as principais informações necessárias para a realização de cada tipo de operação.

Finalizando o estudo, será analisada a importância da gestão do fluxo de informações do empréstimo consignado para otimizar a tomada de decisão dos gestores das instituições financeiras que operam com este produto de crédito.

4.1 QUE É EMPRÉSTIMO

Antes de analisar o empréstimo consignado, será verificado os principais conceitos do empréstimo pessoal em geral. O empréstimo pessoal é uma forma de crédito, onde uma pessoa física solicita um montante em dinheiro, chamado de valor presente, pois o cliente recebe o recurso assim que ele é contratado (FORTUNA, 2008).

Este empréstimo é solicitado pelo cliente pessoa física a uma instituição financeira, que pode ser um banco ou uma financeira, devidamente cadastrada e regulamentada pelo Banco Central do Brasil.

Na contratação do empréstimo é definido as características que ele terá, como o valor das parcelas e a quantidade de parcelas que deverá ser paga à instituição financeira e os juros que serão cobrados a título de remuneração da instituição financeira.

O regime de juros praticados atualmente no mercado financeiro é o composto, que oferece uma maior rentabilidade às instituições financeiras, comparado ao regime de juros simples. No regime de juros compostos, o juro incide mês-a-mês, prática esta chamada popularmente de “juro sobre juro”.

Finalizada a contratação do empréstimo, o cliente deverá efetuar o pagamento das parcelas deste empréstimo à instituição financeira.

A forma de pagamento pode variar dependendo da forma que ele foi contratado, podendo ser feito, por exemplo, por meio de boleto bancário, pagamento em dinheiro diretamente na agência ou (caso o cliente tenha algum tipo de vínculo empregatício) diretamente em seu contracheque.

Quando o empréstimo é realizado utilizando esta última forma de pagamento que foi mencionada, a modalidade deste empréstimo é chamada de empréstimo consignado, que será melhor explorada no decorrer deste trabalho.

4.2 EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

O empréstimo consignado é uma modalidade de crédito pessoal cujas contraprestações são descontadas diretamente da folha de pagamento do cliente, sendo que foi regulamentada pela Lei 10.820, de 17/12/03. Os juros nestas operações são relativamente menores do que os cobrados em outras modalidades de empréstimo pessoal, fruto do baixo risco de inadimplência que os bancos correm, já que as parcelas são descontadas diretamente da folha de pagamento do cliente (FORTUNA, 2008).

Como a oferta deste tipo de crédito depende do vínculo empregatício do cliente, os bancos e financeiras possuem um foco muito maior nos servidores

públicos e pensionistas em geral, devido à estabilidade que estes órgãos oferecem aos seus funcionários. Entre os principais públicos alvos, destacam-se: pensionistas do INSS, servidores do governo federal (sendo o SIAPE do Ministério do Planejamento o responsável pela gestão da folha de pagamentos), militares e pensionistas das forças armadas (Aeronáutica, Exército e Marinha) e os servidores e pensionistas dos órgãos estaduais (sic).

Com relação à abrangência do público-alvo a ser atendido no empréstimo consignado, às instituições financeiras voltam-se aos ativos que possuem estabilidade (estatutários e celetistas concursados), pensionistas e aposentados. No geral, evitam-se celetistas que não foram contratados por meio de concurso, comissionados, cargos políticos e de confiança em geral.

Na regulamentação do governo federal do empréstimo consignado (Lei 10.820), não há limite máximo para o valor de empréstimo ou de prazo das operações. Porém, para evitar grandes endividamentos, o assalariado pode comprometer um máximo de 30% de sua renda líquida com prestações de empréstimo consignado (FORTUNA, 2008).

Porém, os órgãos públicos possuem autonomia para criar as suas próprias leis referentes à concessão de empréstimo consignado aos seus funcionários ativos, aposentados ou pensionistas. Isso faz com o que o mercado de crédito consignado possua uma grande flexibilidade, dependendo do órgão do cliente.

Por exemplo, enquanto durante o ano de 2011 os servidores do Estado da Bahia poderiam contrair o empréstimo consignado no prazo de até 24 meses, os servidores do Tribunal de Justiça da Bahia (que possui uma legislação à parte), poderia contratar um empréstimo consignado em até 110 parcelas, prazo quase quatro vezes maior.

Esta diferenciação de órgão para órgão não ocorre apenas com relação a prazo. Ela pode ocorrer também com a taxa máxima permitida, valor máximo de empréstimo, se é possível vender a dívida para outro banco (portabilidade), forma de cobrança nos casos de óbito, quantidade máxima de empréstimos que o cliente pode possuir com o desconto de suas parcelas no contracheque, entre outros que serão melhores explorados posteriormente.

Apesar de toda esta dificuldade enfrentada pelas instituições financeiras em coletar, organizar, utilizar e armazenar corretamente as informações relevantes para

a concessão do empréstimo consignado, esta modalidade de empréstimo é extremamente vantajosa às instituições financeiras.

Isso devido à característica primordial do empréstimo consignado, que é desconto na folha de pagamento que acarreta em baixas taxas de inadimplência, já que os descontos das parcelas ocorrem na folha de pagamento do cliente e dificilmente o cliente irá conseguir retirar estes descontos de seu contracheque. Por isso, esta modalidade de crédito pessoal está em ascensão no Brasil e é vista com bons olhos pelas instituições financeiras.

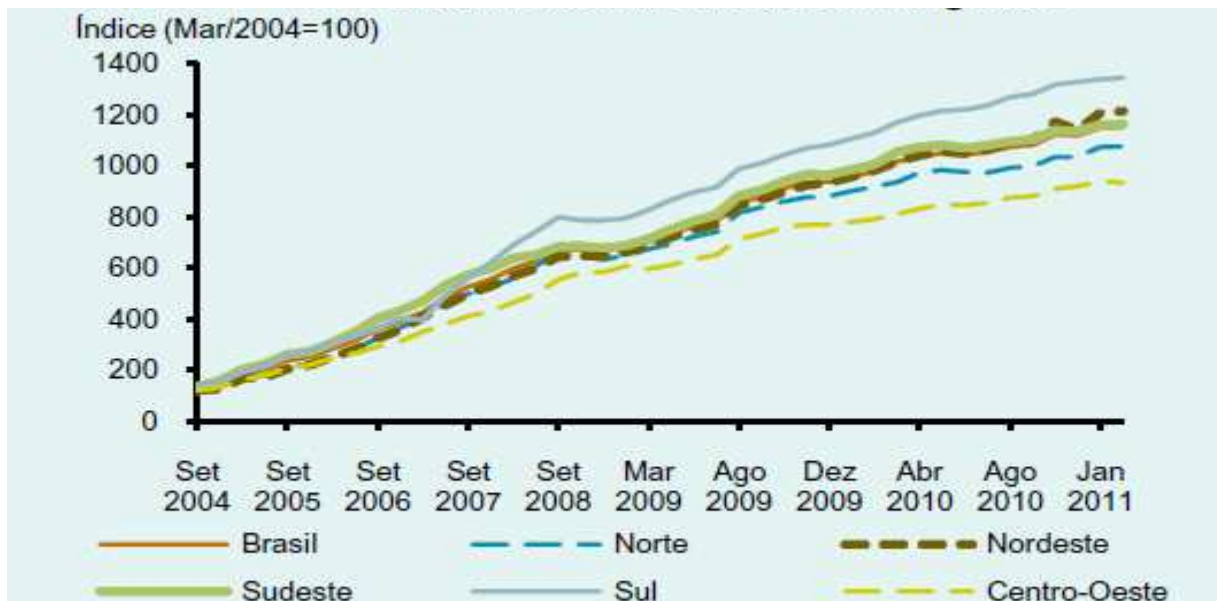
4.2.1 Panorama atual do empréstimo consignado no Brasil

Devido às baixas taxas oferecidas no empréstimo consignado, esta modalidade de crédito pessoal se tornou extremamente popular no Brasil. Além de ser muito recomendado por especialistas financeiros para pessoas que necessitam de crédito.

Também é muito recomendado a sua contratação por clientes que possuem dívidas com juros maiores, como o cheque especial e débitos atrasados de cartões crédito. Neste tipo de situação é recomendável que o cliente contrate um empréstimo consignado e utilize este recurso financeiro para quitar tais dívidas de juros maiores.

Isso reflete no bom desempenho e crescimento do crédito pessoal no Brasil ocorridos de 2004 a 2011, conforme gráfico 01.

Gráfico 1 Crescimento real do crédito consignado¹



¹ Dados corrigidos pelo IGP-M

Fonte: Banco Central (2011).

Também é possível identificar o grande crescimento desta modalidade de crédito diante de outras modalidades. É importante salientar que o empréstimo consignado é oferecido principalmente a servidores públicos, aposentados e pensionistas.

Então, diferente do crédito pessoal, por exemplo, o empréstimo consignado não é oferecido para grande parte da população brasileira.

Mesmo assim, é possível verificar na tabela 01, referente ao saldo financeiros de diversas modalidades de crédito ao longo dos anos de 2004 à 2011, que essa restrição de mercado do empréstimo consignado não impede o crescimento desta modalidade de crédito pessoal no mercado brasileiro.

Tabela 1 Saldos de operações contratadas com pessoas físicas

Modalidades selecionadas						
Período	R\$ bilhões					
	Crédito pessoal	Crédito consignado	Aquisição de bens	Leasing	Cartão de crédito	Cheque especial
2004	30,8	9,7	36,0	1,7	6,7	9,4
2005	44,8	18,6	46,2	4,7	8,7	10,6
2006	65,0	33,1	62,2	8,9	11,9	12,2
2007	81,4	49,6	75,3	14,6	14,1	13,3
2008	103,2	65,9	95,5	31,1	17,7	14,1
2009	134,2	80,0	92,7	57,3	23,0	17,1
2010	167,1	109,8	105,0	63,1	26,8	16,6
2011	208,7	139,7	152,9	46,2	30,4	18,2

Nota: Refere-se ao saldo em janeiro do correspondente ano.

Fonte: Banco Central (2011)

Na tabela 01, portanto, pode-se verificar que o crescimento do empréstimo consignado de acordo o saldo devedor dos contatos que estão em andamento e compará-los as demais modalidades de crédito.

É um reflexo do estímulo para o uso do empréstimo consignado é muito grande devido às baixas taxas que beneficiam os cliente e a baixa inadimplência, que traz benefícios às instituições financeiras.

Essa baixa inadimplência é fruto, principalmente, do fato de que mesmo que o cliente tenha alguma outra despesa imprevista ou caso o cliente não queria pagar as parcelas por falta de controle nos seus gastos, ele irá sofrer o desconto da parcela em seu contracheque de qualquer forma.

Além disso, mesmo que o cliente saia do seu emprego, uma parcela da rescisão de seu contrato de trabalho é utilizada para quitação, pelo menos parcialmente, do saldo devedor de seu empréstimo consignado.

4.3 AVERBAÇÃO: FORMAS DE INCLUSÃO DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NA FOLHA DE PAGAMENTO DO CLIENTE

Com todas as diferenças que existem entre os convênios para a concessão do empréstimo consignado, eles podem ser divididos em dois grandes grupos para facilitar a análise por parte dos gestores, pois os elementos empréstimo consignado que é oferecido variam de acordo com os dois tipos de averbação existentes, que seriam os convênios de averbação manual e os convênios de averbação eletrônica.

A inclusão do empréstimo consignado na folha de pagamento do cliente é chamada de averbação. No momento que ela é efetuada, o cliente começará a ter os descontos das parcelas deste empréstimo diretamente no seu contracheque. Esse processo de inclusão pode ser dividido em duas formas: A manual e a eletrônica.

Atualmente, os maiores empregadores da esfera pública já estão operando com a forma eletrônica e a grande maioria dos outros empregadores também migrando para esta forma, que é menos trabalhosa para a área de gestão de recursos humanos, além de agilizar o processo de contratação do empréstimo e facilitar para a instituição financeira a gestão de suas carteiras de empréstimos.

Porém, o repasse destas parcelas não é totalmente garantido mesmo que tenha a autorização da área de recursos humanos do empregador.

O principal fator a ser observado é o cálculo da margem que deve ser respeitado (normalmente de 30% de sua renda).

Isso ocorre porque muitas vezes o empregador considera proventos no contracheque do cliente que não são fixos, como Adicional Noturno, Gratificação de Chefia, Hora-Extra, entre outros.

Quando ocorre uma queda no valor da margem, alguns descontos facultativos (como o empréstimo consignado) param de ser feitos no contracheque do cliente. Portanto, é de total responsabilidade da instituição financeira a liberação do crédito.

4.3.1 Averbação manual

A averbação manual é feita em um formulário normalmente chamado de “Autorização para Desconto em Folha”, ou ADF. Essa ADF deve ser preenchida com os principais dados referentes ao cliente (ou mutuário) e a operação de crédito e a autorização da área de recursos humanos do empregador, normalmente com um carimbo desta área.

Antes da assinatura do contrato e da ADF, é necessário analisar o contracheque do cliente para se o cliente possui estabilidade e se possui margem consignável para a realização da operação.

Para confirmar se o cliente possui estabilidade, normalmente, essa informação já estará disponível no contracheque, informando se o cliente é estatutário, CLT, pensionista ou aposentado. Caso não possua esta informação no contracheque, poderá ser necessário entrar em contato com empregador para esclarecimentos.

Uma forma de identificar se o cliente é estável, no caso dos ativos, é verificar se no lugar do desconto do INSS, no seu contracheque está sendo informado o instituto de pensão do empregador do cliente. Nesta situação, não se trata de um celetista ou de um comissionado, e sim de um estatutário.

Em seguida, é feita a análise da margem consignável do cliente, considerando apenas os vencimentos fixos do cliente e, em seguida, utilizando o percentual de margem consignável estabelecido pelo órgão. Normalmente, é de 30% da renda do cliente, porém, este valor pode ser de 20%, 40% ou até de 50% dependendo da política do empregador.

Existem casos em que não há necessidade de efetuar o cálculo de margem consignável, pois este valor é fornecido pelo próprio empregador, mediante a apresentação de uma Declaração de Margem Consignável.

Após a conferência da estabilidade do cliente e da margem consignável dele, é iniciado o processo de averbação, a ser realizado na ADF.

Dependendo do empregador e de sua legislação, a ADF pode ser um formulário feito pelo próprio banco ou baseado em um modelo criado pelo próprio órgão. Normalmente não existe este tipo de especificação na legislação e a

instituição financeira utiliza o seu formulário padrão, com as principais cláusulas e campos que são imprescindíveis para a concessão do empréstimo consignado.

Os dados referentes à operação de empréstimo consignado a serem preenchidos são: Número do contrato, valor do empréstimo, valor da parcela, quantidade de parcelas, o primeiro mês em que ocorrerá o desconto no contracheque deste empréstimo.

Dados do cliente a serem preenchidos: Nome do cliente, nome do empregador, matrícula em seu empregador, CPF e sua assinatura na ADF.

Com isso será autorizado o desconto das parcelas deste empréstimo em sua folha de pagamento em favor de uma determinada instituição financeira.

Lembrando que de acordo com a legislação e regras do empregador podem ser adicionados outros campos, como conta bancária que receberá o recurso financeiro deste empréstimo.

4.3.2 Averbação eletrônica

A averbação eletrônica é uma forma mais prática que busca agilizar a concessão do empréstimo consignado, além de reduzir custos ao órgão empregador e deixar o seu RH mais enxuto.

Outros grandes beneficiários são as instituições financeiras, pois ela terá acesso eletrônico a situação de toda a sua carteira de crédito junto a um determinado empregador.

Isso facilita a análise de diversas ocorrências na carteira de crédito da instituição financeira, como perda de margem, situação funcional do cliente (se encontra ativo, afastado ou exonerado, por exemplo), e emissão de relatórios com as mais variadas informações para análise dos gestores.

Os sistemas de averbação eletrônica podem ser desenvolvidos pelo próprio empregador, onde há uma atuação da área de TI (Tecnologia da Informação) em conjunto com a área de RH (Recursos Humanos) do empregador.

O empregador também tem a opção de contratar por meio de licitação os serviços de terceiros para o desenvolvimento destes sistema, chamadas de “desenvolvedoras”.

Como existem diversas desenvolvedoras que criam sistemas diferenciados, dependendo da demanda do órgão e de como a desenvolvedora cria o seu sistema, não existe um padrão entre as formas de averbação eletrônica.

Antes da realização da averbação, é realizada a consulta de margem no próprio site de consignações. O valor informado no site de consignações pode não ser o da margem real do cliente, pois existe a possibilidade do site estar considerando verbas variáveis em seu cálculo de margem.

É preciso que seja analisado com o empregador se esta margem realmente é a margem real e, caso não seja, será necessário efetuar o cálculo de margem pelo contracheque, para evitar que ocorra uma queda no valor da margem consignável depois que o empréstimo tenha sido contratado.

Existem casos em que para a consulta da margem é necessário que o cliente informe no site de consignações a sua senha pessoal para que seja exibido o valor da margem consignável.

Normalmente, a averbação eletrônica inicia-se com o atendente da instituição financeira ou de algum agente intermediário que realiza o início da averbação, inserindo os dados do cliente e os dados da operação.

Nesta etapa, o atendente que possui acesso ao sistema eletrônico, quando insere o CPF do cliente já possui diversos dados referentes ao cliente e sua situação, como situação funcional, margem livre para realização do empréstimo, etc. Nesta etapa a averbação ainda não está concluída, o que ocorreu foi apenas a reserva da margem. E em alguns casos, pode ser necessário a informação da senha do cliente.

Para o atendente realizar esta reserva de margem, ele deverá informar se ela seria referente a um contrato novo, refinanciamento ou compra de dívida.

Essa reserva de margem, dependendo do sistema e da legislação do empregador, ao ser concluída pode emitir um documento simular à uma ADF com os dados do cliente, para que este assine e encaminhe esse documento para um melhor controle da instituição financeira e empregador.

Quando a reserva de margem é efetuada, o atendente encaminha a solicitação de pagamento ao *back-office* da instituição financeira, onde o analista de crédito efetua uma análise detalhada da reserva de margem e do contrato físico com as principais documentações do cliente.

Estando a reserva de acordo e com os valores corretos, ela é deferida pelo analista de crédito da instituição financeira. Apenas após esse deferimento a averbação é efetivamente incluída na folha de pagamento do cliente para posterior repasse destas parcelas à instituição financeira.

Referente ao fluxo descrito acima, vale a mesma observação feita na averbação manual. Dependendo do empregador e da desenvolvedora do site, o fluxo pode ser totalmente alterado, sendo necessário inserir outros dados ao efetuar a averbação ou até mesmo a necessidade de efetuar o *upload* no site de consignações de determinados documentos.

O site pode permitir ou não a possibilidade de alterar o valor da parcela a ser descontado ao cliente mesmo depois que o empréstimo já foi contratado. Essa necessidade pode ocorrer caso, por exemplo, o cliente entre com uma ação judicial informando que o valor da parcela que está sendo descontada excede a margem consignável para desconto em folha.

Um problema identificado neste tipo de averbação é que os sites de consignações são criados para empregadores específicos. Com isso, se uma instituição possuir convênios com 50 empregadores, ela deverá gerir os acessos a 50 sites de consignações.

Levando em consideração que uma instituição financeira para cada site libera em torno de 30 acessos, seriam em torno de 1.500 usuários a serem geridos. Além disso, no caso do funcionário da instituição financeira, caso ele tenha que trabalhar com todos estes sites, ele deverá gerir os seus usuários e senhas de todos estes 30 sites de consignações.

Outro grande problema que pode prejudicar principalmente as instituições financeiras e o cliente são as fraudes. Pois todos o processo de inclusão ou até mesmo de exclusão de empréstimo é realizado no site mediante a informação de um usuário e senha.

Caso uma pessoa não autorizada tenha acesso a um usuário e senha com grandes permissões (chamado com usuário de perfil *master*), ele poderá excluir até mesmo toda a carteira de empréstimo de uma instituição financeira em um determinado site de consignações, gerando um prejuízo até de milhões de reais à instituição dependendo do tamanho de sua carteira.

4.4 TIPOS DE OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Depois de feita a separação do convênio por forma de averbação, ao elencar as principais informações a serem analisadas por cada convênio, deve-se ter em mente que determinadas informações variam de acordo com o tipo de operação que será realizada.

Esta seção irá examinar os principais detalhes dos tipos de operações de empréstimo consignado existentes. É necessário que haja tal distinção, pois dependendo do tipo de contrato a ser realizado, a instituição financeira deverá analisar diferentes informações relativas ao convênio com o órgão empregador.

Os processos que serão descritos abaixo podem sofrer variações de empregador para empregador e, além disso, são processos que podem ser feitos de forma totalmente eletrônica ou manual, caso o empregador utilize um site de consignação ou não.

4.4.1 Contrato novo

Uma operação de empréstimo consignado onde o cliente está realizando se que esteja envolvido algum outro contrato, é chamada de contrato novo. Trata-se de uma operação padrão, similar a um empréstimo pessoal com as características do empréstimo consignado.

Ela apenas pode ser feita quando o cliente possui margem consignável livre. Dependendo da política do próprio banco, pode não ser usada a margem livre em sua totalidade, como segurança no caso de uma eventual perda de margem do cliente que poderá ocasionar na perda dos descontos em folha das parcelas da operação.

Com isso, supondo que um determinado cliente possua uma margem consignável de R\$ 100,00 e a política do banco é utilizar até 95% desta margem, o valor máximo de parcela do empréstimo a ser contratado neste banco será de R\$ 95,00.

O cliente não pode ter outras operações com o banco que estejam em atraso. Caso haja, será necessário regularizar a situação do cliente, descontando o

saldo devedor que se encontra em atraso, o que irá diminuir o valor a ser liberado ao cliente.

4.4.2 Refinanciamento

Uma operação de refinanciamento pode ser feita quando o cliente já possui uma determinada operação com o banco em que deseja realizar tal operação, porém, ela irá utilizar a margem referente à averbação do contrato que o cliente já possui com o banco. Este tipo de operação é utilizada principalmente em situações onde não é viável a realização de um contrato novo.

Nos casos em que o cliente que não possui margem consignável livre para realizar um contrato novo. Por exemplo, o cliente possui uma operação com o banco de R\$ 100,00 onde já foram ainda restam 10 parcelas a serem descontadas, o cliente pode realizar um contrato de 60 meses (caso o empregador permita utilizar este prazo) e parte do valor do empréstimo é utilizado para quitar o contrato anterior, onde restavam 10 parcelas.

Também é utilizado nos casos onde o cliente já possui a quantidade máxima de empréstimo consignado que o empregador permite. Nesta situação, a saída é realizar o refinanciamento do contrato que o cliente possui com o banco, pois a realização de mais um contrato novo estaria fora da regra do empregador.

Mesmo quando o cliente possui margem livre, pode ser mais vantajosa a realização de um refinanciamento agregando a margem livre que o cliente possui. Isso é comum nos casos em que o cliente utilizou toda a sua margem em um contrato e recebeu um aumento em sua renda, liberando um valor extra de margem consignável livre.

O refinanciamento também pode ser efetuado nos casos em que o cliente está com a sua margem negativa. Nestes casos, o refinanciamento é feito descontando o valor negativo da margem e, eventualmente, também é utilizada uma margem de segurança, para evitar que a sua margem fique negativa novamente.

Por exemplo, no caso de um cliente que possuía um contrato com parcelas de R\$ 100,00, porém, após a sua realização a sua margem ficou negativa em (R\$ 30,00) devido a perda de algum rendimento (como adicional noturno), pode

ser realizado uma operação de refinanciamento desconto a margem negativa e utilizando 95% deste resultado, como segurança. Assim, a operação de refinanciamento teria parcelas de R\$ 66,50.

É importante atentar ao fato de que dependendo da política do empregador um contrato apenas pode ser refinanciado caso já tenha sido paga uma determinada quantidade de parcelas do contrato a ser refinanciado.

4.4.3 Compra de Dívida

Uma operação de compra de dívida é realizada quando uma instituição financeira (compradora) realiza uma operação cobrando e liquidando um contrato de uma segunda instituição financeira (vendedora). É chamada popularmente de “portabilidade”.

Ela possui diversas características da operação de refinanciamento, como uso nos casos de cliente com margem negativa, quando o cliente já possui a quantidade máxima de contratos por matrícula ou não possui margem livre.

As características específicas da operação de compra de dívida iniciam-se com a solicitação do saldo devedor à instituição devedora referente ao contrato que será comprado.

A instituição vendedora deverá informar o saldo no prazo máximo estipulado pelo empregador, que costuma ser de 48 horas. Caso não seja informado o pagamento no prazo estipulado, a instituição vendedora estará passível de punição pelo órgão empregador como bloqueio do convênio, impedindo que a instituição vendedora trabalhe com outros clientes deste empregador.

A forma para pagamento deste saldo devedor também deve ser informado e onde poderá ser feito de diversas formas, como boleto, pagamento via transferência eletrônica (TED) informando em um documento chamado de carta TED e cheque administrativo, desde que o empregador permita a quitação por tais meios. Existem casos em que o pagamento deve ser feito exclusivamente via TED, por exemplo.

Em seguida, é necessária a atuação da instituição compradora, onde ela deverá informar este pagamento à instituição vendedora, enviando o recurso referente ao saldo devedor do contrato que está sendo comprado. Para esta atuação

também poderá haver um prazo para realização e, ocasionalmente, algum tipo de punição caso o prazo não seja cumprido.

Por fim, é feita a liquidação do contrato que está sendo comprado pelo banco vendedor, caso o pagamento que a instituição compradora realizou tenha sido feito corretamente.

Caso o recurso tenha sido enviado incorretamente, enviando um valor divergente do saldo devedor, por exemplo, o recurso poderá ser devolvido à instituição compradora, atrasando ou até mesmo cancelando a operação de compra de dívida.

Feita a liberação da margem, em seguida é efetuada a averbação da instituição compradora, para que assim possa ser finalizada a operação de compra de dívida.

É necessário se atentar para algumas particularidades deste tipo de operação e como o empregador se posiciona e a regulamenta.

Caso o empregado permita, eventualmente a operação pode ser efetuada cobrando também contratos da instituição financeira que está efetuando o contrato em questão. Neste caso, se trataria de uma operação chamada de compra + refinanciamento.

4.4.4 Operações com cobrança de atraso e liquidação antecipada

Uma operação com cobrança de atraso é, na verdade, uma operação de contrato novo, refinanciamento ou compra de dívida. Porém, com a diferença de que será cobrando um saldo devedor extra referente a alguma operação em atraso que o cliente já possua com a instituição financeira em que será realizada a nova operação.

Também existem casos em que antes do término do contrato o cliente por interesse próprio deseja liquidar o seu contrato de empréstimo consignado antecipadamente. A instituição financeira deve, para isso, informar o saldo devedor e forma de liquidação (por meio de pagamento de boleto bancário ou via TED, por exemplo) no prazo máximo estipulado pelo empregador, que costuma ser de até 48 horas.

Existem sites de consignações que permitem que esta solicitação de liquidação antecipada seja feita diretamente neste site, enquanto em outros sites ou no caso de convênios manuais, a liquidação antecipada é feita de acordo com os critérios da IF. Neste caso, o cliente deverá entrar em contato com a área de atendimento ao cliente da IF para mais esclarecimentos.

4.5 A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO FLUXO DA INFORMAÇÃO NO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

As instituições financeiras de grande atuação no mercado de empréstimo consignado devem lidar com um fluxo relativamente alto de informações geradas pelas características inerentes ao empréstimo consignado, já que para a oferta do crédito para um determinado cliente, o prazo, taxa e percentuais de renda do assalariado máximo a serem ofertados pelo banco dependem de regras impostas pelos órgãos gestores da folha de pagamento do cliente.

Segundo Beal (2008), é necessário que seja reanalisado periodicamente as informações relevantes que compõe o negócio da empresa, pois o ambiente interno e externo da empresa está sempre sofrendo alterações e, por isso, é importante o monitoramento do das situação atual do mercado.

Para Davenport (1998), o processo para determinação das informações relevantes da empresa é de extrema importância e, por isso, é necessário, que os analistas responsáveis pela controle destas informações saibam como é o dia-a-dia das principais rotinas e processos administrativos da empresa.

Para o estabelecimento destas informações, também é importante que os responsáveis pelos controles das informações (os analistas de informação) tenham um olhar sobre diversas perspectivas da empresa, como política, estratégica e cultural (DAVENPORT, 1998).

Para Davenport (1998), documentos são os arquivos mais úteis para estruturar a informação da organização, pois por meio das documentações o gestor pode definir quais são as informações mais importantes para a empresa de forma confiável.

No caso do empréstimo consignado, os documentos seriam as legislações do órgão e o responsável pelo controle e identificação da importância de tais informações seriam os analistas de informação.

Porém, como os documentos são legislações e, portanto, possuem informações de teor jurídico, a legislação deverá ser analisada pelo departamento Jurídico da IF, antes de ser analisada pelo analista de informação.

É importante que seja estipulado um prazo para reanálise das principais informações relevantes das empresas, pois é possível que futuramente seja necessário a análise de novos tipos de dados e também podem ocorrer mudanças nas legislações dos convênios que iram acarretar na alteração de algumas políticas operacionais do convênio.

Como as instituições financeiras que operam com o empréstimo consignado chegam a ter convênio com mais de 100 órgãos, e cada um possui as suas próprias particularidades, é de extrema importância uma gestão eficaz de todas as informações referentes à concessão do consignado para cada órgão para que sejam tomadas as melhores decisões possíveis na escolha da política comercial a ser adotada pela instituição financeira, assim como da viabilidade de operar com determinado órgão.

Tendo em vista esta série de necessidades para o atendimento adequado de tomadas as necessidades que o empréstimo consignado existe, é importante que seja estabelecido um fluxo de informação, se atentando para o atendimento de todas estas necessidades.

A primeira etapa a ser realizada pelo analista de informação (após a análise do departamento Jurídico) é, portanto, é identificar se o convênio para concessão do empréstimo consignado possui averbação eletrônica ou se a averbação é manual.

Este é o início do ciclo do fluxo da informação porque a averbação é o momento mais importante do empréstimo consignado. É neste momento que é originado a principal característica do empréstimo consignado, que é o desconto da parcela do empréstimo na folha de pagamento do cliente.

Segundo Carvalho (2001): “Informação Essencial é aquela essencialmente útil ao negócio de uma organização e que apresenta de forma limpa racionalizada e sistematizada”.

Em seguida, deve-se coletar e armazenar os dados referentes aos processos mais relevantes da IF, para o uso constante da empresa de todas as suas principais informações, que serão detalhadas em seguida, no próximo item deste capítulo.

Como, normalmente, tal coleta é realizada mediante a análise da legislação vigente do empregador para a concessão do empréstimo consignado, é importante que, primeiramente, o documento seja encaminhado para o departamento Jurídico da empresa, para que seja feita uma análise criteriosa de alguns elementos que podem impactar judicialmente a IF.

Esta análise da parte judicial envolve assuntos que estão além do tipo de conhecimento e aptidão do analista de informação, pois é necessário conhecimento da área de Direito de uma série de outras leis de responsabilidade do setor jurídico.

Como o Departamento Jurídico é o responsável pelo atendimento das ações judiciais da empresa, ele pode identificar na legislação possíveis brechas que podem gerar mais transtornos judiciais à IF.

Devido a tais fatores, toda legislação deve ser encaminhada primeiramente ao Departamento Jurídico, mesmo esta etapa não sendo tão importante para a gestão do fluxo da informação do empréstimo consignado, que engloba principalmente fatores operacionais desta modalidade de crédito.

Após a análise do Jurídico, é feita a análise das principais informações operacionais do empréstimo consignado pelos analistas de informação da IF, que irão distribuir os dados relevantes para os usuários internos da empresa.

Para que isso ocorra, primeiramente deve-se identificar os principais elementos do empréstimo consignado que deverá ser explorado pelo analista de informação.

4.6 ELEMENTOS DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO AOS ASSALARIADOS DE ÓRGÃOS PÚBLICOS

Além dos elementos do empréstimo consignado já tratados nos demais itens deste capítulo, outras informações que devem ser coletadas e armazenadas pela instituição financeira para o seu uso constante.

O mercado de empréstimo consignado possui muitas peculiaridades devido às regras diferenciadas criadas pelos órgãos empregadores gestores da folha de pagamento dos clientes e que as instituições financeiras devem seguir para operar na concessão de empréstimo consignado.

A forma em que o recurso financeiro é liberado ao cliente pode ser regulamentada pelo empregador. Caso não haja tal restrição, o recurso financeiro pode ser depositado em uma conta bancária de titularidade do cliente ou o cliente pode retirar o recurso diretamente do caixa, ou por ordem de pagamento.

Existem situações em que para garantir maior segurança e evitar fraudes, o empregador não permite recurso financeiro do empréstimo seja retirado por ordem de pagamento, que é o tipo de liberação em que mais incide as fraudes.

Também há uma terceira situação em que, para garantir ainda mais a segurança da operação, o recuso deve ser depositado exclusivamente na conta em que o cliente recebe o seu salário ou benefício. Neste caso, a possibilidade de fraude é muito menor do que nas duas outras formas.

A quantidade máxima de prestações que um determinado contrato de empréstimo poderá ter. Normalmente, varia de 24 a 110 meses, sendo o mais comum entre 48 e 60 meses.

A Taxa de juros máxima praticada pode variar de acordo com o seu prazo. Dependendo do órgão, pode não haver limite de taxa de juros, ficando para o mercado a escolha de sua taxa, ou o órgão público pode estipular uma taxa máxima independente do prazo ofertado ou diferenciar a taxa máxima de acordo com o prazo do empréstimo.

O Percentual da renda que pode ser comprometida com o empréstimo e a fórmula utilizada pela área de Recursos Humanos do órgão público para cálculo da margem consignável do cliente também pode mudar de um órgão para outro. O percentual máximo varia de 20% a 50% da renda bruta do cliente, sendo que para o cálculo da margem, alguns órgãos podem considerar proventos que o cliente não recebe de forma regular, como Adicional Noturno ou Hora-Extra.

Com isso, em um determinado convênio o cliente pode ter um valor de margem consignável de R\$ 300,00, porém, neste cálculo está sendo considerado o seu Adicional Noturno, por exemplo, fazendo com que no mês em que o assalariado não receber o Adicional Noturno, o valor de parcela de empréstimo de R\$ 300,00

exceda o máximo ele pode comprometer com empréstimo consignado. Dependendo da regra do órgão público em questão, podem ocorrer três ocorrências com a parcela de empréstimo.

Isso poderá fazer com que o desconto em folha seja parcial, obedecendo ao percentual máximo da renda para desconto em folha permitido pelo Convênio, também pode fazer com que não haja desconto algum na folha de pagamento do cliente.

Ou, o desconto pode continuar ocorrendo normalmente em R\$ 300,00, mesmo excedendo o percentual máximo estipulado pelo Convênio com o órgão público. Embora a terceira opção seja aparentemente a mais favorável à Instituição Financeira, estará passível de sofrer ações judiciais do seu cliente tomador de empréstimo, pois estaria fora das normas do Convênio.

A instituição financeira poderá também efetuar a diminuição do valor da parcela a ser descontada, a fim de reduzir este risco de falta de repasse das parcelas nos convênios em que o repasse não ocorre quando a margem é diminuída.

Também pode solicitar a alteração à menor do valor da parcela nos casos que não está sendo ocorrendo o repasse pelo motivo de margem consignável excedida.

Lembrando que caso o convênio possua averbação eletrônica, pode ser necessário que o cliente tenha que informar uma senha, o que dificulta a alteração da parcela. Porém, caso o convênio tenha averbação manual, não há necessidade de informação de senha, apenas que a IF informe ao empregador que deseja alterar o valor da parcela para um valor inferior ao atual.

Abaixo, será informado duas tabelas, com a relação das principais necessidades a serem coletadas para cada órgão, para melhorar a tomada de decisão da IF.

Tabela 2 Principais necessidades a serem analisadas por convênio manual

Convênios Manuais	
Questão	Respostas Possíveis
Abrangência	Estatutário / CLT / Aposentado / Pensionista / Comissionado
Possibilidade de Refinanciamento de Empréstimos Consignados Quando o cliente estiver com margem negativa	Não é Possível / É possível, desde que diminua o valor da parcela do contrato.
Como ter acesso a margem do cliente	Órgão emite uma declaração com o valor / Necessário calcular a margem no contracheque
Percentual de renda considerada para empréstimo	20% / 30% / 40% / 50%
O Formulário de Autorização para Desconto em Folha deve ser em modelo do empregador	Formulário padrão do banco / Formulário no modelo do empregador
Existe alguma outra documentação específica a ser anexada	Especificar
Para refinanciamento de contrato, é necessário uma carta de quitação ou algum tipo de termo?	Especificar
ADF precisa de reconhecimento de firma?	Sim / Não
Existe restrição de quantidade máxima de contratos por banco/matricula?	X Contratos/Banco / X Contratos/Matricula / Sem Restrição
É possível refinar mais de um contrato em uma mesma operação de refinanciamento?	Sim / Não
É possível refinar mais de um contrato em uma mesma operação de compra de dívida?	Sim / Não
É possível unir uma operação de refinanciamento mais uma compra de dívida?	Sim / Não
Prazo máximo por tipo de operação	36 Contrato novo / 48 Refinanciamento / 48 Compra de Dívida
Em compras de dívidas existe garantia de retenção da averbação ao banco vendedor?	Sim / Não
Mediante que tipo de contato pode ser feita a averbação?	Representante/banco/fax/cliente
Para efetuar a averbação, é necessário apresentar algum documento além da ADF?	Especificar
Como é feito o depósito do recurso?	TED / OP / TED apenas na conta do contracheque
Existe taxa máxima de juros	X% / Não Existe

A data de corte é fixa ou variável?	Sim, dia X / Não.
Quantas parcelas precisam ter sido pagas para que possa ser realizado o refinanciamento? E compra?	Não existe limitação / X refinanciamento e X compra
Quanto ao repasse: Se o cliente está com margem negativa, ele repassa para o banco, integral, parcial, ou não repassa?	Integral / Parcial / Não repassa

Fonte: Autor

Tabela 3 Principais necessidades a serem analisadas por convênio com averbação eletrônica

Convênios Com Averbação Eletrônica	
Questão	Respostas Possíveis
É necessário senha do servidor para consultas de margem?	Sim / Não
É necessário senha do servidor para reservas de novo?	Sim / Não
É necessário senha do servidor para refinanciamento?	Sim / Não
É necessário senha do servidor para compra de contrato?	Sim / Não
É necessário senha do servidor para alteração de contrato?	Sim / Não
A senha expira ou pode ser usada apenas uma vez?	Não / Expira em X dias
É possível alterar a parcela de um contrato vigente, sem utilização de senha, para um valor maior ou menor?	Sim / Não para Maior/Menor
Reserva de compra não expira?	Sim / Não
Haverá punição para as consignatárias que não cumprir um dos procedimentos da compra dentro do prazo (informar saldo, pagamento e liquidação)? Será automática? Quais serão os prazos?	Informar saldo: X Dias Informar pagamento: X Dias Liquidar Contrato: X dias
Como podemos orientar o servidor para reinicializar senha? E para pegar a primeira senha?	Primeira senha em X local / Reiniciar entrar em contato com X
Como pode ser feita a quitação da compra de dívida?	Boleto / TED / Cheque Administrativo
Além da averbação no site é necessário que o cliente assine uma ADF	Sim / Não
O site terá quantidade mínima de parcelas pagas para refinanciamento e compra?	X para Compra X para refinanciamento / Não possui
Ao consultarmos a consignação, é possível verificar a situação funcional do cliente?	Sim / Não
Temos que informar taxa/CET/coeficiente no momento da	Sim, CET/Taxa/Coeficiente

averbação, ou periodicamente no site de consignações?	de X em X dias / Não.
Quais serão as informações a serem preenchidas ao averbarmos?	Especificar (Ex.: Valor de empréstimo / CET / Valor da parcela / Quantidade de parcela)
É possível efetuar operação com carência?	Sim, X meses de carência / Não.
O banco precisa especificar a carência caso deseje operar com ela?	Sim / Não
Após a finalização de uma compra de dívida, precisamos informar a senha do cliente para finalizá-la com atualização de valores?	Sim / Não
Será possível CD + Refinanciamento?	Sim / Não
Se determinado banco não aderir ao site de consignação, como funcionará a compra de contratos deste banco?	Especificar
Em operações de compra, podemos aumentar o valor da parcela se tiver margem livre?	Sim / Não
Possibilidade de criarmos perfis de acesso aos usuários do site?	Sim / Não
Amarrar os usuários (individualmente) do banco à um endereço de IP.	Sim / Não
O cliente acesso ao site consignações e solicitar liquidações antecipadas?	Sim / Não
Na averbação utiliza-se o valor bruto do contrato ou o valor presente?	Valor presente / Valor bruto
Reserva de contrato novo ou refinanciamento expira?	Sim / Não
É necessário informar os dados bancários do cliente para reservar a margem?	Sim / Não
CD unir contratos de bancos diferentes em uma compra?	Sim / Não
Quando o cliente está com margem negativa, ela é exibida no site?	Sim / Não
Possível reenquadrar quando negativo?	Sim / Não
Data corte será fixa ou variável? Informada no site?	Fixa / Variável
Master cria usuários novos usuários, incluindo outros masters?	Não / Cria qualquer tipo de acesso / Não cria acesso master
Qual será nosso contato no órgão para eventuais dúvidas?	Telefone / E-mail / Necessidade de procurador do banco

Fonte: Autor

4.7 MAPEAMENTO DO FLUXO DE INFORMAÇÃO NO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E RESULTADOS

Segundo Foina (2001), um fluxo de informações deve descrever os caminhos que a informação deve percorrer dentro da empresa. É importante que este fluxo seja organizado e otimizado para funcionar da forma mais ágil possível para atender às demandas de informações dos usuários internos da companhia.

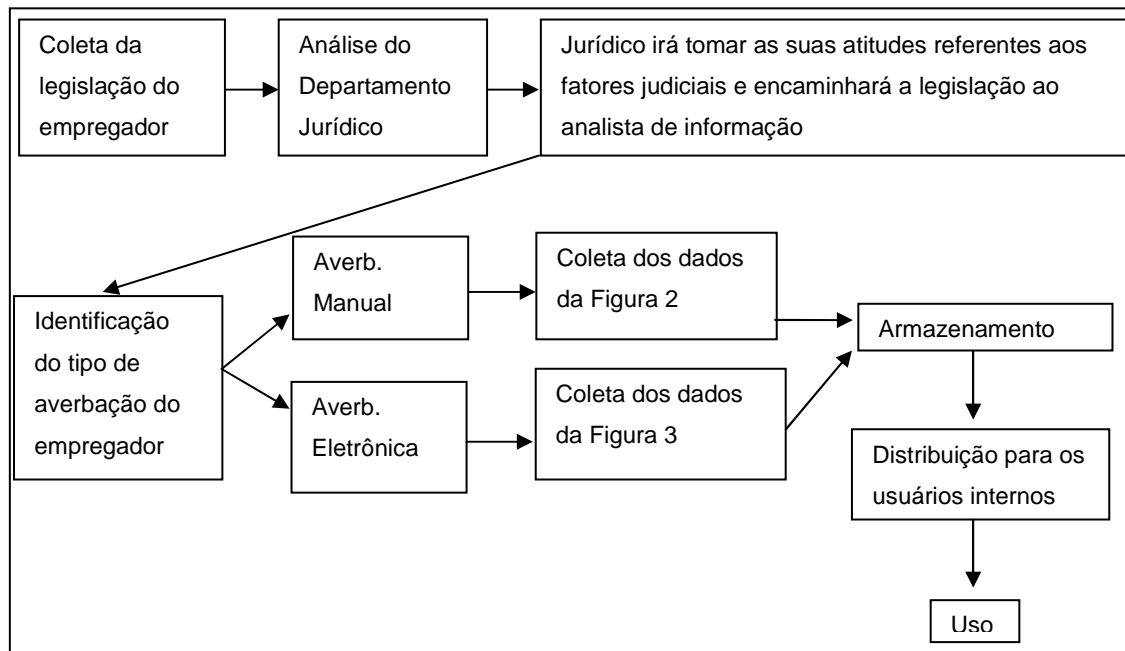
O mapeamento do fluxo de informação no empréstimo consignado inicia-se com a identificação da forma de averbação do site (manual ou eletrônica).

A partir desta identificação, será possível colher as informações necessárias de acordo com a tabela com as principais necessidades dos convênios com averbação manual ou com averbação eletrônica. Assim que a informação for colhida, ela é tratada, deixando as no mesmo formato em todos os convênios, para facilitar a análise por meio de relatórios.

Então, é feito o armazenamento destas informações para o uso constante da instituição financeira, sempre que necessário. Além, disso ela deverá ser compartilhada com todos os usuários internos da IF, pois cada área pode necessitar de determinadas informações referente a um determinado convênio.

Como estas informações são imprescindíveis para a correta concessão do empréstimo consignado, o seu descarte está desconsiderado neste caso, mesmo que a instituição deixe de oferecer o empréstimo consignado para um determinado convênio. Até porque estas informações contêm apenas textos e, por isso, não implica em grandes custos para IF.

Figura 2 Fluxo de informações no empréstimo consignado



Fonte: Autor

Observa-se na Figura 2, que é um fluxo extremamente simples e fácil de ser seguido, baseado no fluxograma de Beal (2008). Isso facilita a obtenção das informações para o seu uso pelos usuários internos da instituição financeira.

A primeira etapa, que é a coleta da legislação do empregador. Essas legislações são informações disponíveis para qualquer indivíduo. Normalmente, encontram-se disponíveis no diário oficial do empregado e os números das legislações vigentes são informados à IF pelo empregador no momento em que é assinado o contrato para concessão do empréstimo consignado.

Caso existam dúvidas com relação às legislações vigentes em determinado empregador, a qualquer momento algum usuário interno da IF poderá entrar em contato com o órgão para obter mais informações referentes à obtenção da legislação desejada.

É importante salientar também que a forma de contato com o empregador para a obtenção de tal legislação pode variar. Dependendo do empregador, este tipo de contato pode ser feito apenas por e-mail, por telefone, ou exclusivamente presencialmente por meio de algum procurador da IF.

Caso haja algum tipo de restrição na forma de contato com o empregador desta natureza, o procedimento correto a ser adotado pela instituição financeira é informado no contrato do convênio para a concessão do empréstimo consignado para este órgão.

Após a obtenção das legislações com as informações do convênio, elas são enviadas para o Departamento Jurídico da instituição financeira, que irá fazer algumas análises referentes aos aspectos judiciais do contrato de convênio.

É de extrema importância que esta etapa seja realizada por algum colaborador de conhecimento jurídico, pois nas legislações dos convênios existem fatores judiciais que fogem da alçada dos analistas de informação.

Alguns dos fatores legais que o Departamento Jurídico deve se atentar são prazos legais para entrega de documentações da IF necessárias para que o convênio com o empregador seja mantido, como as certidões negativas de débitos, municipais, estaduais e federais.

Também é importante que seja feita uma análise minuciosa de detalhes nas legislações que caso a instituição financeira não siga, poderá acarretar em ações judiciais ou suspensão do convênio.

Como, por exemplo, cobrar um valor de parcela maior do que o contratado no empréstimo ou até mesmo a necessidade de reembolsar descontos indevidos em valores até dez vezes superiores ao valor descontado indevidamente, o que geraria um grande prejuízo a instituição financeira e, por isso, o Jurídico deve salientar as áreas IF que a atenção seja redobrada nestes convênio para evitar estes transtornos.

Após a etapa realizada pelo Jurídico, é o momento da análise por parte do analista de informação, que irá colher as informações relevantes referentes ao empréstimo consignado de determinado órgão.

Da identificação do tipo de averbação, até a sua distribuição, a responsabilidade pelo tratamento, armazenamento e distribuição dos dados é do analista de informação.

A identificação da averbação é feita no próprio contrato para concessão do empréstimo consignado e, partindo deste ponto, é elaborado um *check-list* com todas as informações a serem colhidas na legislação do convênio.

Este *check-list* será de acordo com a Tabela 02 caso a averbação seja manual ou de acordo com a Tabela 03 no caso de averbação eletrônica.

As informações colhidas são, então, armazenadas para uso contínuo e por se tratar de um formulário com questões simples e de baixo custo para armazenamento, não há necessidade de efetuar o seu descarte. Até mesmo porque estas informações são valiosas mesmo nos casos em que a instituição financeira não está atuando mais com o convênio.

Por exemplo, caso a IF opte por não operar com determinado convênio porque sua taxa máxima estipulada pelo empregador foi diminuída por decisão do empregador e inviabiliza a concessão do empréstimo consignado por parte da IF.

É recomendável que as informações sejam armazenadas mesmo nesta situação, pois futuramente por ocorrer de o empregador alterar novamente a taxa máxima a ser utilizada neste convênio, fazendo com que seja atrativo o retorno das operações de empréstimo consignado pela IF.

5 CONCLUSÃO

A utilização de sistemas de informação direcionada à gestão do fluxo das informações nas instituições financeiras relativas ao empréstimo consignado torna a visualização da real situação do negócio da empresa (tanto internamente quando em relação ao mercado como um todo) de forma mais clara e precisa.

Para que ocorra esse ganho com a gestão do fluxo da informação, é preciso que seja feito de forma correta as etapas de coleta, armazenamento e análise de dados, conforme demonstrado no capítulo 2, com algumas ferramentas para estas tarefas.

Também foi discutido as características que devem possuir um fluxo para todo o processo da gestão da informação, da sua coleta até o seu uso e armazenamento, conforme capítulo 3.

E, por fim, os conhecimentos relativos à ao tratamento de dados e gestão do fluxo da informação foram relacionados com as características do empréstimo consignado, para demonstrar a importância de tal gestão nesta modalidade de crédito pessoal.

Isso facilita a tomada de decisão diária que a IF possui. Para definir questões, como, se é viável ou não operar com determinado empregador, devido a uma restrição de taxa máxima a ser cobrada em um determinado convênio, imposta pelo empregador e tal taxa é impraticável para a IF.

E também para definir se será possível ou não dar andamento em um contrato de empréstimo novo para um cliente que já possui a quantidade máxima de contratos em seu contracheque e, por isso, a atitude viável seria realizar um contrato de compra de dívida ou de refinanciamento, para que o contrato não esteja fora das normas impostas pelo empregador, o seria passível de punição pelo empregador, caso seja respeitado tal política.

Outro fator importante mencionado neste trabalho é da necessidade de que a instituição financeira tenha profissionais específicos para o tratamento destes dados, aqui denominados de analista de informação. Eles são os responsáveis por todo o processo de gestão do fluxo da informação e deve ter conhecimento de todas as principais rotinas e processos da empresa.

Assim como a definição de todos os principais elementos da concessão do empréstimo consignado aos servidores, aposentados e pensionista da esfera pública do Brasil.

Além de ser imprescindível que se tenha claro quais são as principais informações relevantes para a instituição financeira, de acordo com o tipo de averbação, tais elementos devem ser reanalisados periodicamente pelo analista de informação.

Com isso conclui-se que a gestão do fluxo de informação torna mais eficaz a tomada de decisão de todos os usuários internos da instituição financeira, sejam da alta gerência para definição da taxa de juros a ser praticada, para o Atendente que está efetuando o contrato de empréstimo ou para o Analista de Crédito, que irá liberar o crédito consignado para o cliente.

6 REFERENCIAS

- ANGELONI, M. **Organizações do Conhecimento: Infra-estrutura, Pessoas e Tecnologias.** São Paulo: Editora Saraiva, 2002.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Boletim Regional do Banco Central.** Abril de 2011.
- BRASIL. Lei nº 10.820, de 17 de Dezembro de 2003.
- BEAL, A. **Gestão Estratégica da Informação: Como Transformar a Informação e a Tecnologia da Informação em Fatores de Crescimento e de Alto Desempenho nas Organizações.** 1 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.
- CARVALHO, G. **Informação & Conhecimento: Abordagem Organizacional.** Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2001.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação.** São Paulo : Futura, 1998
- DE SORDI, J. **Tecnologias da Informação Aplicada aos Negócios.** São Paulo: Editoras Atlas, 2003.
- FOINA, P. **Tecnologia de Informação: Planejamento e Gestão.** São Paulo: Editora Atlas, 2001.
- FORTUNA, E. **Mercado Financeiro.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.
- JANNUZZI, C. **Informação Tecnológica e Para Negócios no Brasil.** Campinas: Editora Alínea, 2002.
- PRUSAK, M. **Gerenciamento Estratégico da Informação.** 12 ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1994.
- TURBAN, E. **Tecnologia da Informação para Gestão: Transformando os Negócios na Economia Digital.** 3 ed. São Paulo: Bookman, 2004.