

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

DAIANE CRISTINA CAVALLIN PORTELLA

ANÁLISE DE PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO E EMISSÃO DE PAPEL NA
COOPERATIVA SICREDI VANGUARDA PR/SP/RJ

CURITIBA

2024

DAIANE CRISTINA CAVALLIN PORTELLA

ANÁLISE DE PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO E EMISSÃO DE PAPEL NA
COOPERATIVA SICREDI VANGUARDA PR/SP/RJ

Artigo apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de Especialização em Gestão Estratégica de Cooperativas, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Tomás Sparano Martins

CURITIBA

2024

RESUMO

Esse estudo, tem como objetivo apresentar a tecnologia da certificação digital, como um grande avanço no que se refere a assinatura de documentos da cooperativa Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ. Para atingir seu propósito, este trabalho recorre ao método de observação direta através do mapeamento de processos, utilizando algumas agencias como piloto para realizar o teste do custo benefício do projeto. Esse avanço de tecnologia irá agregar ao processo de assinatura de documentos, que será realizado digitalmente, agregando mais valor à cooperativa, aos associados, através de um processo ágil, e seguro.

Palavras-chave: Assinatura Digital; Sustentabilidade; Inovação Tecnológica.

ABSTRACT

This study aims to present digital certification technology as a major advance when it comes to signing documents from the Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ cooperative. To achieve its purpose, this work uses the direct observation method through process mapping, using some agencies as pilots to test the project's cost-benefit. This advancement in technology will add to the document signing process, which will be carried out digitally, adding more value to the cooperative and its members, through an agile and secure process.

Key-words: Digital Signature; Sustainability; Technologic Innovation

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Mapeamento de Processos.	13
FIGURA 2 - Quantidade De Impressões De Papel E Custo Do Móvel Para Arquivo	17

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Recursos para Implantação.....	15
---	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA	7
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO	8
1.2.1 Objetivos Específicos	8
1.2.2 Justificativa do objetivo.....	9
2 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	10
2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA	10
2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	10
3 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	12
3.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	12
3.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	13
3.3 RECURSOS	15
3.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA	16
3.5 RESULTADOS ESPERADOS.....	17
3.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS	19
4 CONCLUSÃO	20

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA

O Sicredi é um sistema de crédito cooperativo, considerado como a primeira instituição financeira Cooperativa da América latina, com mais de 120 anos e representada com mais de 2500 agências, distribuídas em 26 estados brasileiros e no Distrito Federal. Conta com mais de 7 milhões de associados e 40 mil colaboradores, e como a maioria das instituições, cada vez mais o sistema vem buscando inovações tecnológicas a fim de acompanhar a evolução mercadológica e também a geração que a utiliza.

Hoje o sistema é dividido por Cooperativas, as quais são regionalizadas. O projeto em questão analisa a Cooperativa Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ, a qual possui 40 anos de constituição, está presente no Paraná, São Paulo e Rio de Janeiro, e é uma das Cooperativas que integram o sistema. Possui sua sede administrativa localizada em Medianeira – Paraná, onde centraliza sua administração e diretoria, assessorias de negócios e suportes operacionais.

Em toda sua trajetória e funcionamento, passou por diversas evoluções e as mais variadas ferramentas e métodos para já foram utilizadas.

Atualmente, todas as organizações vêm buscando inovações contínuas e as Cooperativas atuam da mesma forma, avaliando diariamente seus processos de decisões e suas ferramentas, para que sigam acompanhando as evoluções mundiais e não percam participação de mercado por falta de soluções inovadoras. Essas, tendem a ter reflexos tanto no atendimento para com os associados, fornecendo ferramentas, aplicativos, meios de pagamentos cada vez mais atualizados, mas não deixando de lado o relacionamento. Fala-se muito, no Sicredi, sobre o fisital, que une o atendimento pessoal com ferramentas digitais.

Buscando atender e acompanhar essas inovações, buscam-se processos mais eficientes e sustentáveis, com isso este trabalho tem como objetivo investigar a transição de uma agência do Sicredi tradicional para um ambiente sem papel, analisando os desafios, benefícios e as implicações dessa transformação. Integra estratégia, recursos, processos e ferramentas, direcionando-se para a gestão de uma cultura organizacional que vise pela inovação como motor de diferenciação e de geração de vantagens competitivas.

A busca e incentivo ao *paperless*, teve um enorme incentivo com as adequações ao LGPD – Lei geral de proteção de dados, tendo um maior controle sobre os documentos, dados processados e impressos nas agências e alinhando isso tudo aos objetivos sustentáveis.

1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

O objetivo desse trabalho é analisar dentro da estrutura da cooperativa a retirada do arquivo físico das agências e Sede Administrativa. Sendo os objetivos específicos em implementar a assinatura digital na cooperativa, diminuindo o uso do papel e analisando todos os processos que podem ser inovados e capacitar todos os colaboradores da Cooperativa Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ.

1.2.1 Objetivos Específicos

a) *Redução de custos*

Implementando a assinatura digital na cooperativa, em um período de médio a longo prazo, iremos diminuir e até zerar a quantidade de impressões nas agências. Dessa forma não teremos mais os custos com papéis e impressoras, somente com o arquivo que ficará salvo no sistema, e quando necessário conseguimos acessar de forma prática e segura.

b) *Sustentabilidade*

Promovendo a sustentabilidade, se preocupando com as gerações futuras, a cooperativa Sicredi sempre foi presente na comunidade, realizando ações sustentáveis que visam diminuir o impacto para com o meio ambiente. Com a redução dos papéis nas agências, contribuiremos de forma significativa com um mundo mais sustentável.

c) *Inovação*

Inovação é apresentar mudanças, criar coisas inéditas, ou mudar a forma antiga de se fazer algo. Investir em uma inovação sustentável é uma prática que ajuda as empresas a ampliarem sua competitividade, essa também é uma das intenções da cooperativa Sicredi Vanguarda, trazer uma inovação que irá

ampliar as formas de negociação com os associados, promovendo juntamente a sustentabilidade.

1.2.2 Justificativa do objetivo

A realização desse estudo justifica-se pela importância da inovação dos processos e o avanço da tecnologia, fazendo com que a Cooperativa inove para adequar-se aos novos cooperados. A implementação das assinaturas digitais e a redução do uso do papel são medidas cruciais para modernizar os processos internos.

Atualmente, vivemos em um mundo em que a informação é gerada rapidamente por meio de diversos canais, e a tecnologia desempenha um papel fundamental na sua produção e armazenamento, indo além do tradicional papel.

A preservação de documentos é uma preocupação constante e a digitalização pode contribuir significativamente para isso, prolongando sua vida útil e ampliando o acesso.

Este trabalho busca compreender os benefícios da digitalização de documentos para em uma cooperativa de crédito no oeste do Paraná.

2 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA

No final do século XX, em 17 de novembro de 1983, teve início a trajetória da Cooperativa de Crédito Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ, que deu origem à constituição da Cooperativa de Crédito Rural Três Fronteiras Ltda – CREDIFRONTTEIRAS, situada na região do marco das três fronteiras, entre Brasil, Paraguai e Argentina. No mesmo ano, o Banco Central do Brasil (BACEN) autorizou o funcionamento da CREDIFRONTTEIRAS (SICREDI, 2022).

Em 1996, sob o nome SICOOPER FRONTEIRAS, resultado de uma alteração em 1994, juntamente com a COTREFAL, obteve convênio com o Banco do Brasil para realizar transações financeiras, inaugurando postos de atendimento em diversos municípios do oeste do Paraná em 1997. Nesse ano, a cooperativa passou a ser denominada Sicredi Medianeira (SICREDI, 2022).

O primeiro diretor-presidente foi o Sr. Manfred Alfonso Dasenbrock, eleito na Assembleia Geral Ordinária de 1999 pelo conselho de administração da época (SICREDI, 2022).

Em 2001, tornou-se Cooperativa de Crédito Rural Cataratas do Iguaçu, e em 2003, inaugurou uma unidade em Medianeira/PR (SICREDI, 2022). Em 2004, tornou-se a primeira cooperativa de livre admissão, ampliando o alcance do cooperativismo (SICREDI, 2022).

Em 2013, comemorando 30 anos, adotou o nome Sicredi Vanguarda e expandiu para São Paulo, seguido pelo Rio de Janeiro em 2015 (SICREDI, 2022).

Atualmente, oferece diversos produtos e serviços aos associados, com presença em São Paulo, Paraná e Rio de Janeiro, com mais de 1.500 funcionários e 90 postos de trabalho. Sua sede é em Medianeira/PR, filiada à Central Sicredi PR/SP/RJ (SICREDI, 2022).

2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

A tecnologia se tornou fundamental para as empresas, com isso, visando sempre inovar e trazer benefícios para a Instituição, nota-se que é de suma

importância falar sobre sustentabilidade e nesse caso, está ligado a impressão de papel e assinatura digital.

A ideia do trabalho é buscar soluções para otimizar os canais e as ferramentas para disseminação da assinatura digital e diminuir as impressões. Busca-se contribuir com a Cooperativa no sentido de existirem maneiras eficientes e ferramentas direcionadas a seus públicos de interesse, diminuindo assim o as impressões, visando obter maior eficiência operacional e principalmente, por meio da assinatura digital, onde os colaboradores tenham a sua disposição a informação certa e no lugar certo.

3 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA

Em um cenário dinâmico e impulsionado pela constante evolução tecnológica, as cooperativas de crédito enfrentam um desafio significativo relacionado ao excesso de impressões de papel em suas agências. Em resposta a essa questão, o projeto se concentra na digitalização e otimização desses processos, com o intuito de aprimorar a experiência tanto para os colaboradores quanto para os associados.

O foco principal é melhorar a jornada do associado, particularmente em termos de tempo de liberação de crédito e adesão a novos serviços. Para monitorar esses avanços, será utilizado a ferramenta *PowerBi* para gerar relatórios mensais, aproveitando a interconexão dos sistemas.

Colaboradores e associados serão os principais beneficiados por essa transformação, proporcionando-lhes mais tempo para negociações, evitando retrabalho, facilitando a localização de documentos para conferência e auditoria, além de promover maior segurança no processo, alinhado com práticas sustentáveis.

As soluções propostas incluem a remoção de impressoras das agências, a implementação de assinatura digital e a utilização de tablets para a assinatura de documentos no ambiente da cooperativa.

Acreditamos que a implementação da assinatura digital será crucial para aprimorar a experiência do associado e aumentar a agilidade nos processos. Colaboradores e associados se beneficiarão com mais tempo para negociações, ampliando o nível de experiência, garantindo mais segurança e facilitando a localização dos documentos.

Identificamos riscos potenciais, como a mudança de cultura entre os colaboradores, resistência dos associados às mudanças e o investimento elevado em ferramentas e equipamentos.

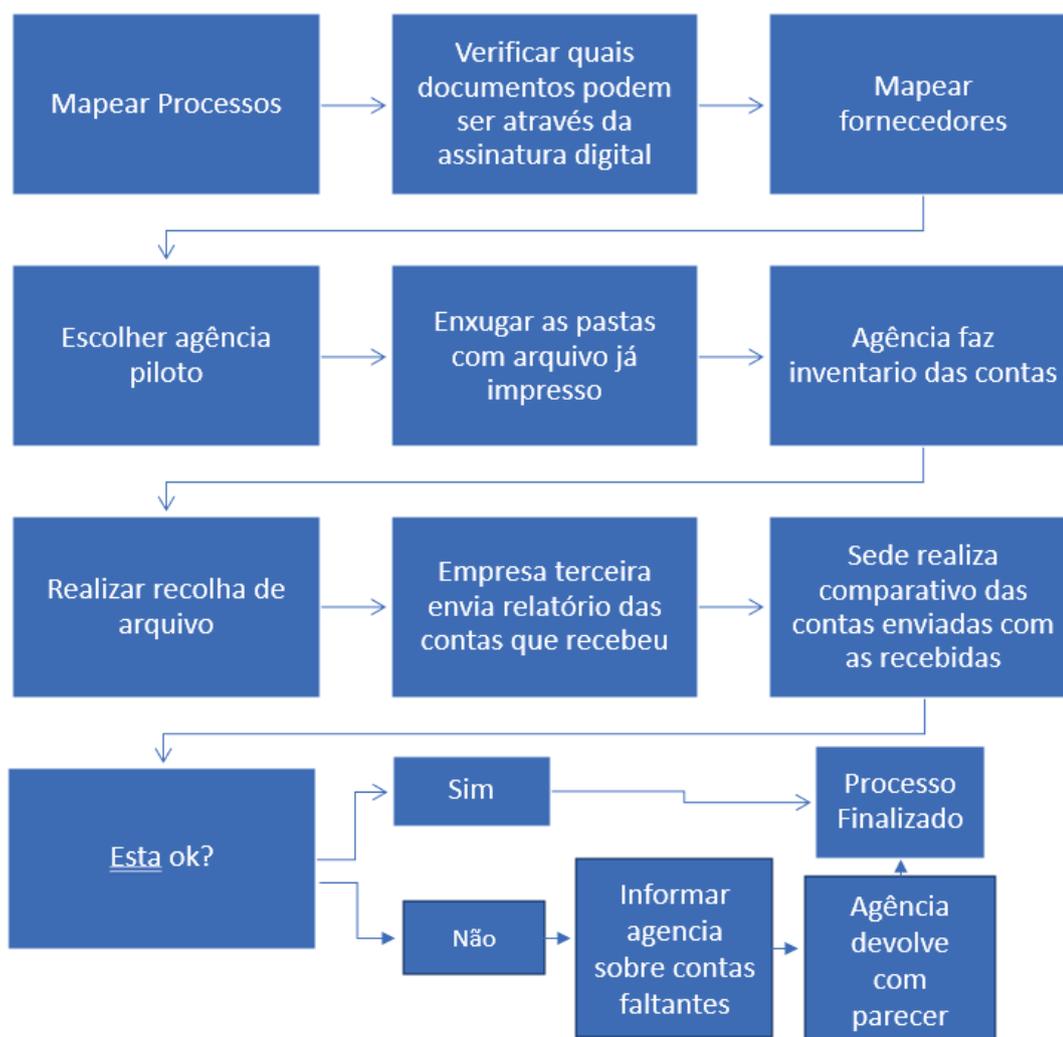
Para mitigar esses desafios, as ações imediatas incluem a avaliação detalhada dos custos do projeto, a seleção de agências-piloto para a implementação, instalação de ferramentas de assinatura digital, definição do tratamento de documentos já impressos e a adoção de uma ferramenta eficiente de gestão de documentos.

Este projeto busca não apenas a modernização dos processos, mas também a criação de um ambiente mais eficaz e sustentável para todos os envolvidos.

3.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Para a operacionalização deste projeto, foram desenvolvidas as ações necessárias para planejamento, execução e acompanhamento da solução. A primeira etapa compreende mapear os processos que podem ser digitalizados, verificando as normativas junto ao Bacen. O mapeamento dos processos na Sede Administrativa da Cooperativa Sicredi. A equipe responsável por esta atividade será a de processos. A imagem abaixo trás o fluxo de implantação.

FIGURA 1 – Mapeamento de Processos.



Fonte: Autor (2024).

Foi avaliado os processos que demandam impressões, como documentos de identificação dos associados, contratos de produtos e serviços e comprovantes do funcionamento das operações, tendo início em dezembro de 2023 antes de implementar efetivamente o projeto, sendo na sede administrativa da cooperativa, onde está alocado o recebimento maior de todos os documentos mensurados, a área de processos tomará frente a esse projeto identificando, mapeando e aplicando os procedimentos adotados.

No desenvolvimento deste processo necessita-se de fornecedores tanto do processo digital das assinaturas assim como nos arquivos das impressões já operacionalizadas. Será mapeado os fornecedores que atinjam os requisitos e atendam as normas do Bacen, como isso, buscaremos informações com outras instituições financeiras.

Percebe-se que com a implantação da ação, os colaboradores envolvidos têm um ganho de tempo significativo nos processos e, com isso, mais disponibilidade para maior efetividade nas negociações. Também nota-se que com sua implantação, muitos processos serão evitados e que são os causadores de retrabalho dentro das agências, pois muitos processos iniciam na área de negócios, e retornam para o administrativo para conferência, digitação e arquivamento, e com o processo digital, a área administrativa apenas fará a conferência, isso torna o processo menos moroso e de fácil localização para algum tipo de conferência ou até mesmo para auditoria, visto que o arquivo é digital, estará disponível no servidor da Cooperativa. Além disso, o processo terá mais segurança, evitando que documentos impressos circulem pelas agências e pelo arquivo físico.

Verifica-se identificar oportunidades de simplificação e automação de formulários e processos burocráticos por meio da digitalização. Propõe-se a implementação de uma plataforma de formulários eletrônicos integrada aos sistemas internos, visando a redução de redundâncias e aprimoramento da eficiência operacional. O processo de implementação será conduzido por fases, inicialmente concentrando-se nos formulários de maior impacto e complexidade. O ponto de partida será o setor administrativo da agência, dada a sua intensa interação com processos de formulários e aprovações. A concepção de formulários padronizados será liderada por uma equipe dedicada ao projeto, composta por responsáveis pelo projeto, profissionais de TI, gestores e usuários finais. Este comitê, ao assegurar a

eficácia dos modelos de formulários, desempenhará um papel crucial na melhoria contínua do processo, garantindo sua efetividade e alinhamento com as necessidades práticas da instituição.

O presente projeto propõe a implementação de um plano abrangente para a digitalização de processos, com ênfase na sustentabilidade. A fase inicial envolverá a identificação criteriosa de processos-chave suscetíveis a melhorias por meio da integração de tecnologias digitais. O objetivo principal é não apenas reduzir ineficiências operacionais, mas também promover práticas sustentáveis ao longo de todas as etapas do projeto. A estratégia de implementação será gradual, com uma abordagem em fases para minimizar interrupções operacionais e permitir ajustes conforme necessário. A escolha de soluções tecnológicas terá um foco especial na minimização do impacto ambiental, priorizando ferramentas que otimizem a eficiência energética e a redução do uso de recursos. O cronograma de implementação será definido de maneira realista, considerando períodos de menor atividade para facilitar a transição. A monitorização contínua e a coleta de feedback serão fundamentais para garantir a adaptação contínua e o máximo benefício sustentável ao longo do tempo. Este projeto visa não apenas modernizar nossas práticas operacionais, mas também estabelecer um padrão para a integração de tecnologias de forma ambientalmente responsável.

3.3 RECURSOS

Os recursos necessários para a implantação do projeto foram cuidadosamente selecionados com base em projetos já existentes e em funcionamento de outras cooperativas, como detalhado de forma abrangente no Quadro 1 apresentado. Ao analisar a imagem, é possível observar os recursos essenciais para implementar o projeto em uma agência piloto.

QUADRO 1 - Recursos para Implantação

RECURSOS PARA IMPLANTAÇÃO	
Aquisição do software DOCUSIGN valor por envelope	R\$6,89
Aquisição de 8 Tablets a R\$1.399,00 UM	R\$11.192,00

Fonte: Autor (2024)

Um dos elementos críticos é a aquisição do software DOCUSIGN, que desempenha um papel fundamental no gerenciamento de todos os processos que passam pelo ciclo de assinatura e conclusão. Esse software proporciona um controle preciso por meio de uma plataforma centralizada, garantindo eficiência e segurança em todas as etapas do processo.

Além disso, é crucial investir em um serviço de SMS ilimitado, uma vez que cada usuário, seja associado ou assinante, requer um SMS de validação para confirmar a autenticidade da assinatura. Esse método de verificação é fundamental para evitar fraudes e garantir a integridade dos documentos assinados eletronicamente.

Outro aspecto relevante é a aquisição de 8 tablets, com um custo unitário de R\$1.399,00. Esses dispositivos serão atribuídos aos 8 gerentes de negócios da agência piloto, fornecendo-lhes mobilidade e agilidade para coletar assinaturas e conduzir atividades relacionadas ao projeto.

Quanto à manutenção e suporte da ferramenta, será adotado um modelo de cobrança por documento, visando manter os arquivos de forma organizada e acessível. Anteriormente, em um ambiente de papel, o custo de uma impressão e armazenamento era significativamente mais elevado, enquanto agora, com a transição para o formato digital, o custo por documento será de R\$6,89, proporcionando uma economia considerável nos custos operacionais. O custo de pôr documento tende a diminuir assim que o número de assinaturas digitais aumentar.

Por fim, a implementação da ferramenta oferece relatórios para controle, como quantidade de assinatura digital feita pela agência e colaborador de forma individual facilitando o manuseio e norteando pontos a melhorar.

3.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

A análise de viabilidade econômica para a implementação de tablets, sistema e treinamento proporciona uma perspectiva vantajosa para a organização. A compra de tablets e aquisição do sistema inicialmente representam custos, contudo, geram economias significativas a longo prazo. O treinamento dos colaboradores resulta em aumento da eficiência operacional.

A implementação da assinatura digital reduz a necessidade de armários para arquivos físicos, agilizando a busca de documentos. A imagem abaixo mostra um cenário de aquisição de móvel para guarda de arquivo em uma agência, que ainda faz a impressão do papel.

FIGURA 2 - Quantidade De Impressões De Papel E Custo Do Móvel Para Arquivo



Denominação do imobilizado	Valor aquisição	Dep. Ano	Dep. Mês
ARQUIVO EM MDF ARAUCO COM 06 PORTAS E 12 GAVETAS	11.263,74	1.126,37	93,86
ARQUIVO EM MDF ARAUCO COM 12 PORTAS E 24 GAVETAS	19.600,00	1.960,00	163,33
	30.863,74	3.086,37	257,20

Fonte: Sicredi Vanguarda (2023).

A transição para o ambiente digital não só acelera o atendimento ao associado, mas também elimina custos relacionados à compra e manutenção de papel. Além disso, a redução dos armários físicos contribui para uma utilização mais eficiente do espaço físico da empresa.

Por fim, a cooperativa fortalece sua segurança da informação, mitigando riscos e potencialmente economizando recursos que seriam direcionados para a recuperação de dados em caso de falhas. Essa abordagem tecnológica não apenas moderniza processos, mas também se traduz em benefícios econômicos sustentáveis para a cooperativa

3.5 RESULTADOS ESPERADOS

A implementação da solução visa alcançar os seguintes benefícios: redução do tempo de atendimento dos cooperados, melhoria na experiência do associado em relação ao tempo de liberação de crédito, diminuição do uso de papel e aumento da agilidade nos processos internos da agência.

A redução do tempo de atendimento dos cooperados é resultado da otimização dos processos, o que leva a transações mais rápidas e menos tempo de espera.

A melhoria na experiência do associado em relação ao tempo de liberação de crédito significa que os cooperados receberão respostas mais rápidas às solicitações de crédito, proporcionando maior satisfação e agilidade nos serviços financeiros.

A diminuição do uso de papel está ligada à transição para processos digitais, reduzindo o impacto ambiental, os custos com papel e otimizando a gestão documental.

A agilidade nos processos dentro da agência refere-se à otimização das operações internas, promovendo eficiência no fluxo de trabalho, reduzindo possíveis gargalos e proporcionando um ambiente mais ágil para atender às demandas dos cooperados.

Considerando que um contrato possui em média 25 páginas, requer 3 vias e necessita de assinatura em todas as páginas por questões jurídicas, o processo de assinatura leva em média 15 minutos. Com a assinatura digital, apenas uma assinatura é necessária, mesmo sendo presencial no tablet, resultando em um ganho de tempo de aproximadamente 10 minutos por contrato, aumentando a satisfação do associado quanto ao tempo de espera e atendimento.

Ao utilizar a assinatura eletrônica diretamente no celular do associado, torna-se ainda mais conveniente, pois ele não precisa ir até a agência para assinar os documentos. O sistema autentica a assinatura por meio de self ou verificação de SMS, utilizando a localização do dispositivo previamente cadastrado, validando assim a assinatura e liberando o contrato, mesmo sem a presença física na agência.

Quanto ao envio ao cartório para registro de uma operação de crédito, o processo pode levar até 30 dias. No entanto, com o sistema homologado em cartório, esse prazo é reduzido pela metade, diminuindo o tempo de espera pelo registro e consequente liberação da operação.

3.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS

Analisando de maneira integrada todas as ações e soluções apresentadas, foram levantados alguns riscos potenciais do projeto que podem comprometer o resultado do projeto. Dentre os riscos apresentados, podemos listar:

- a) Mudança de cultura do colaborador;
A resistência dos colaboradores à mudança cultural pode impactar a eficácia do projeto. Se os membros da equipe não estiverem alinhados com a nova cultura proposta, pode haver dificuldades na implementação das ações planejadas, prejudicando a harmonia e a aceitação das mudanças.
- b) Associados resistentes há mudanças;
A resistência por parte dos associados pode surgir devido à cultura local, idade e resistência a tecnologia. Os colaboradores precisam estar preparados para enfrentar as adversidades e resistências.
- c) Investimento alto em ferramentas e equipamentos
Alocar um investimento significativo em ferramentas e equipamentos representa um risco financeiro. Se as tecnologias escolhidas não se integrarem de maneira eficiente ou não atenderem às necessidades reais da organização, isso pode resultar em desperdício de recursos e comprometer o retorno sobre o investimento esperado no projeto.

4 CONCLUSÃO

Em conclusão, a análise detalhada dos processos de digitalização e redução do uso de papel na Cooperativa Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ pode ajudar os resultados da empresa.

A implementação do projeto depende também da capacitação e mobilização das equipes, que devem passar por um processo de treinamento da plataforma e sensibilização, mostrando a agilidade e benefícios que este processo trás, pois com isso trará um tempo maior para gerenciamento de carteira e prospecção de novos negócios.

Verificou-se que a digitalização de documentos não é apenas uma solução sustentável, mas também uma forma de aumentar a eficiência e a produtividade da Cooperativa.

Esse processo representa uma oportunidade para reduzir o uso de papel na empresa, reduzir o impacto ambiental e melhorar a eficiência e a produtividade. O uso de ferramentas como o software DOCUSIGN pode permitir que a cooperativa reduza os custos de gerenciamento de papel, economize tempo anteriormente gasto em tarefas repetitivas, melhore a rastreabilidade dos documentos e aumente a eficiência e a qualidade dos serviços oferecidos. Por fim, a adoção de uma logística sustentável pode melhorar a percepção da marca e estimular uma maior fidelização dos clientes.

Os constantes avanços em tecnologia também fazem com que as atualizações internas sejam constantes, sejam para trazer agilidade nos processos e segurança no armazenamento de informações, quanto para contribuir com a economia como já citado, em papéis, arquivos, pessoal responsável pela digitalização e guarda dos documentos físicos, e ainda o cumprimento de normativos e regulamentos do BACEN – Banco Central.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. Recomendações para digitalização de documentos arquivísticos permanentes. 2010.

LIMA, John Cleison Cabral & SANTOS, Raphael de Souza Almeida. ASSINATURAS ELETRÔNICAS E DIGITAIS: Uma análise do impacto nas relações contratuais e a sua segurança jurídica. Centro Universitário FG – UNIFG, Guanambi – 2022.

NOSSA HISTÓRIA. *In*: SICREDI Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ, 2023. Disponível em: <<https://www.sicredi.com.br/coop/vanguarda/sobre-cooperativa/>>. Acesso em: 05 nov. 2023.