

A Melhoria de Desempenho de Processos em uma Instituição Bancária Brasileira: Um Estudo de Caso

Fernando Cesar Camilo
Centro Universitário de Araraquara- UNIARA – SP – Brasil
fc_camilo@yahoo.com.br

Prof. Dr. Fabio Ferraz Junior
Centro Universitário de Araraquara- UNIARA – SP – Brasil
fabio.ferraz@sensoft.com.br

Prof. Rubens Velloso Nogueira
Universidade Federal do Mato Grosso do Sul
rubens.nogueira@ufms.br

Resumo - Este artigo apresenta uma proposta de análise para otimização de desempenho dentro de uma instituição bancária de grande porte nacional, através do estudo de processos e a viabilidade de reimplementação de fluxos da informação entre sistemas legados fundamentais ao atendimento de clientes e a realização de negócios.

Discute-se a importância da análise de fluxos de trabalhos já estabelecidos através da BPM, sua implementação em sistemas legados e a possibilidade de melhoria e otimização em ambientes de alta capacidade de processamento de dados através da arquitetura SOA, voltadas para um ambiente comercial altamente competitivo, onde a instituição pesquisada está inserida: O mercado bancário brasileiro.

Palavras-chave: Sistemas Legados, Instituições Bancárias, Processos, Serviços, SOA.

Abstract - This paper has a proposal analysis for optimization performance in large Brazilian bank, by study of process and possibility new implementation of process information in fundamentals legacy systems for customer services and conducting business.

Describes the importance of analysis of work process using the BPM, and the possibility for improvement and optimizations in a big computational centers by the SOA architecture in a business competitive environment: the banking market of Brazil.

Keywords: Systems Legacy, Banks, Process, Services, SOA.

Introdução

Os Bancos são instituições que abrigam uma grande quantidade de dados, serviços, fluxos, processos e sistemas, possuindo muitas vezes bases de dados

com grande volume de informações. A automação das instituições bancárias ocorreu de forma gradual e muitas vezes desordenada, numa época onde a visão e o conceito de padronização de processos e a tecnologia a eles vinculada nunca ou pouco era respeitada, especialmente em instituições públicas.

Diante de cenários de atuação cada vez mais exigentes, normas de funcionamento e operação [1],[2] há crescente demanda pela otimização do desempenho e da conformidade das instituições, induzindo a uma nova ordem de organização da produção, demandando o mapeamento de processos, sua documentação e a viabilidade de reengenharia de tais fluxos de trabalho.

A arquitetura de software é um dos principais habilitadores em proporcionar ganhos efetivos em agilidade e eficiência na manutenção e evolução dos sistemas de informação corporativos, fator preponderante para ambientes competitivos. Para ter flexibilidade para conexão dos softwares de terceiros aos seus processos de negócios, a maioria das instituições bancárias adotou a arquitetura orientada a serviços, conhecida pela sigla SOA como meio de substituição das tradicionais tecnologias para integração entre sistemas de informação [7].

A arquitetura SOA é uma metodologia para alcançar a interoperabilidade de aplicações (sistemas informatizados) e reutilização de ativos de TI que caracterizam um forte foco arquitetural, um nível ideal de abstração, uma infraestrutura de implantação e uma biblioteca de serviços reutilizáveis [8]. A implementação da arquitetura SOA também favorece a integridade e transparência na execução dos processos, sendo útil a processos de auditoria e segurança nas organizações [4].

O Objeto de Estudo

A aplicação da arquitetura SOA na instituição estudada só foi possível com o prévio mapeamento dos processos escolhidos, através de uma notação específica da BPM (*Business Process Management*), onde pontos de possível melhoria através da propagação de dados básicos dos clientes e das operações entre sistemas legados envolvidos foram diagnosticados e documentados.

A BPM pode ser entendida como uma ferramenta para abordagem estruturada e sistemática para analisar, melhorar, controlar e gerenciar processos com o objetivo de melhorar a qualidade dos produtos e serviços [5]. Essa abordagem é dependente do alinhamento das operações de negócio com as prioridades estratégicas, de elementos operacionais do uso de ferramentas e técnicas modernas, do envolvimento de pessoas e, o mais importante, tem um foco horizontal que possibilita o atendimento dos requisitos do cliente da melhor forma possível [3].

Especificamente, a área de desenvolvimento de software da empresa utilizou ferramentas proprietárias em que a documentação de processos através

da BPM era integrada aos sistemas de informação previamente existentes, onde a arquitetura SOA permitiu a reutilização de ativos de Tecnologia de Informação através de uma estratégia: as etapas de processo identificadas após documentação como redundantes em diversos sistemas eram eliminadas através da propagação de dados básicos comuns entre estes sistemas automaticamente.

No caso, um conjunto de dados básicos de um cliente cadastrado em qualquer sistema previamente existente era automaticamente propagado para qualquer outro sistema interligado pela SOA. Através do mapeamento realizado pela empresa, essa foi a alternativa encontrada para o maior problema diagnosticado no ambiente operacional, onde o excesso de sistemas a preencher com os mesmos dados foram apontados como principal fator de demora no atendimento.

Metodologia e Levantamento de Dados

Foi adotada uma pesquisa exploratória, uma vez que grande parte dos dados levantados sobre os ambientes computacionais e processos da instituição bancária não estavam disponíveis em publicações prévias ou documentos públicos com os dados necessários sendo coletados diretamente em campo de pesquisa.

O levantamento de informações para a pesquisa passou a ser realizada em seu complexo computacional, através da documentação de processos, sua automação via software e a implementação de SOA sobre os processos previamente levantados e documentados além de seu impacto sobre a oferta e desempenho de serviços e produtos da instituição bancária.

Um fator importante é que por funções de custo e esforço, a empresa optou por não aplicar a alteração em todos os sistemas e processos que passaram por tal fluxo, mas apenas os que possuem de maior rentabilidade e que sua operacionalização apresentava maiores problemas de execução em função de tempo.

Posteriormente foram coletados dados quantitativos referentes ao número de produtos e serviços comercializados entre os anos de 2005 e 2010 através de bancos de dados da área de controle e risco da instituição. Posteriormente, foram identificados de forma positiva ou negativa os produtos e serviços cujo seus sistemas de informação sofreram o mapeamento de processos e implementação da arquitetura SOA.

Após a separação de dados conforme a existência ou não da adequação de seus processos, as informações coletadas foram ilustradas através do gráfico correspondente à Figura 1 deste artigo, organizado pela soma de produtos em função de sua data de comercialização.

Resultados

A otimização de processos nos sistemas legados através da SOA no ambiente bancário ocorreu ao final do ano de 2006, após o mapeamento de parte dos processos já ativos em produção na oferta de serviços bancários e os sistemas relacionados com tal atividade.

O gráfico da Figura 1 ilustra a quantidade de produtos destinados a clientes do tipo pessoa física comercializados unitariamente ao longo dos meses, entre os anos de 2005 a 2010 em que seus processos sofreram o mapeamento através da BPM e a aplicação da arquitetura SOA.

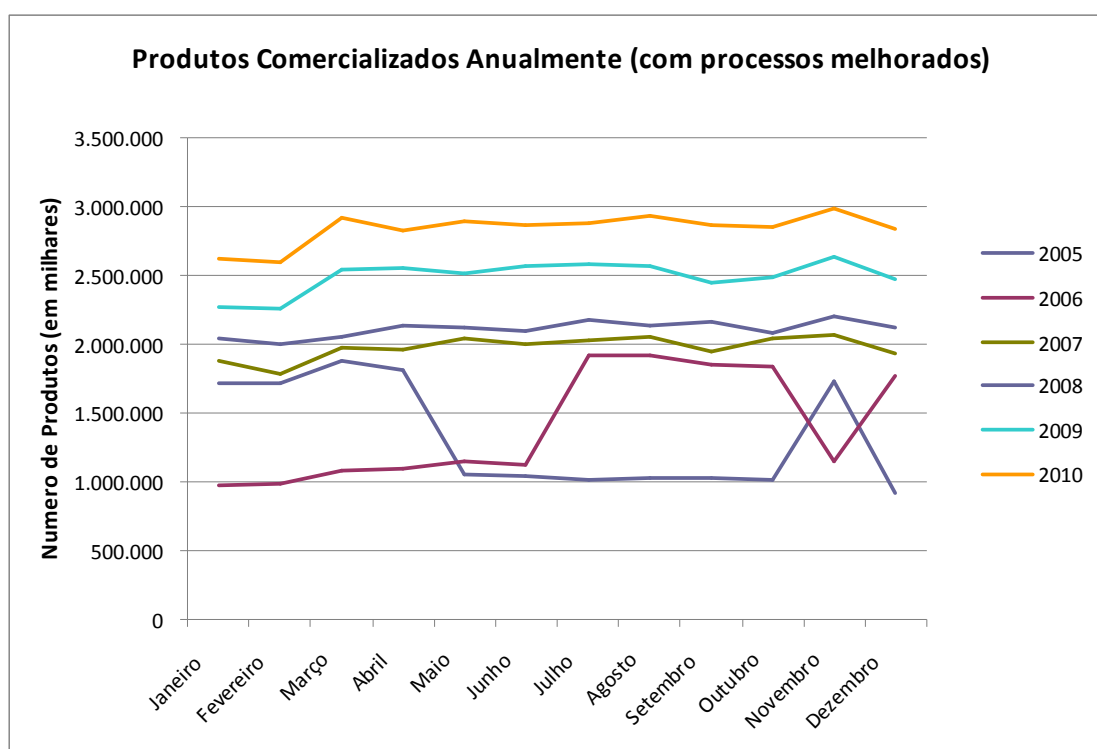


Figura 1 – Desempenho Operacional Mensurado em Produtos e Serviços Envolvidos nos Processos Otimizados. As linhas representam o desempenho anual de produtos comercializados. Fonte: Instituição Pesquisada (adaptado).

Discussão e Conclusões

Embora a tecnologia não seja o único fator de desempenho em uma instituição bancária, nota-se que a implementação da arquitetura SOA tende a ser um facilitador para a otimização de processos, podendo proporcionar um melhor desempenho operacional, facilitando o aumento de produtividade da instituição bancária.

Através do mapeamento e análise de processos críticos relacionados com os produtos e serviços considerados de maior importância estratégica para a empresa e a otimização através da propagação de dados entre eles através da arquitetura SOA foi fator importante para que o desempenho operacional de tais itens pudesse apresentar índices de desempenho com maior regularidade e crescimento ao longo do tempo.

Tal constatação é baseada na leitura atenta da Figura 1, gráfico que ilustram a diferença de desempenho operacional de produtos cujos fluxos de trabalho foram estudados e otimizados através da implementação de SOA nos sistemas corporativos legados em contraposto aos produtos cujos fluxos de trabalho não passaram por tal intervenção, demonstrando ser uma interessante alternativa para se aumentar a eficiência operacional em ambientes corporativos de empresas em que os serviços são a essência de seu portfólio, como os bancos.

Referências

- [1] BACEN [I], Lista de Normativos – Basileia II. Brasília, disponível em <<http://www.bcb.gov.br/?BAS2NORVIG>>, Acesso em 20/11/2010.
- [2] BACEN [II], Sistema de Pagamentos Brasileiro – Basileia II. Brasília, disponível em <<http://www.bcb.gov.br/?SPB>>, Acesso em 20/11/2010.
- [3] JUBILEU, A. P. (2008), “Modelo de Gestão do Processo de Venda e Desenvolvimento de Software On-Demand para MPE’s”. Tese de Doutorado-Programa de Pós-Graduação e Área de Concentração em Engenharia de Produção. EESC/USP.
- [4] MAURIZIO A., GIROLAMI L., JONES P. (2007), “EAI and SOA: factors and methods influencing the integration of multiple ERP systems (in an SAP environment) to comply with the Sarbanes-Oxley Act.” Journal of Enterprise Information Management Vol. 20, No 1, SAP America, Newtown Square, Pennsylvania, USA.
- [5] OWEN, M.; RAJ, J. (2003), “BPMN and Business Process Management - Introduction to the New Business Process Modeling Standard.” Popkin Software.
- [7] SORDI, J. O., MARINHO, B. L., NAGY, M. (2006): “Benefícios da arquitetura de software orientada a serviços para as empresas: análise da experiência do ABN AMRO Brasil.” JISTEM Journal Information Systems Technology Management. vol.3, no.1, p.19-34. ISSN 1807-1775
- [8] SILVA A. A. P. (2008) “Automação de Processos na Caixa”. Disponível em <www.aneel.gov.br>, acessado em 01/08/2011.

Contato

Fernando Cesar Camilo, é aluno do Programa de Mestrado Profissionalizante em Engenharia de Produção do Centro Universitário de Araraquara (UNIARA), Araraquara-SP.– Email: fc_camilo@yahoo.com.br.