



ESTADO DE GOIÁS  
AGENCIA DE FOMENTO DE GOIAS - GOIASFOMENTO  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Memorando nº: 73/2020 - GETEC- 17173

GOIANIA, 16 de outubro de 2020.

Da (o): GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Para: PRESIDÊNCIA

Assunto: Contratação de Plataforma para Propostas Online

Senhor Presidente,

Atualmente a GoiásFomento conta com um grande volume de propostas de crédito e foi identificado que o maior gargalo nesse processo é na Gerência de Atendimento (GEATE), responsável por toda a etapa inicial, desde a captação da proposta, até a formalização desse instrumento, preparando toda a documentação para que seja realizada a Análise de Crédito. Como bem explicitado ela GEATE: *“É de suma importância que a Gerência de Atendimento possua uma ferramenta hábil a atender as demandas desta Agência de Fomento, privilegiando a agilidade do recebimento e encaminhamento das propostas de financiamento, amparado em um ambiente seguro.”*

Além do alto volume de propostas, ficou evidenciado ainda que o atual fluxo do processo de concessão de crédito não propicia uma boa jornada ao cliente, fazendo com que o processo se torne muito burocrático e com demora nas interações entre atendimento e cliente. Ainda citando à gerente da GEATE: *“Neste período de pandemia que estamos enfrentando, ficou mais latente a necessidade de um sistema informatizado que reduza o contato físico dos colaboradores com documentação, facilite o envio de propostas e documentos pelos clientes, realize um filtro de propostas e gere relatórios fidedignos para controle de prazos, pendências e ocorrências. Nos últimos meses, vimos a necessidade de um sistema que processe o recebimento propostas de crédito, as consultas nos sistemas (de crédito, nos órgãos fiscais e de registros das empresas), a análise dos documentos enviados, assim como no processo de comunicação com o cliente, permitindo um acompanhamento acessível e rápido por parte das gerências e dos clientes em relação as pendências e ao andamento das propostas enviadas. Atualmente, nossos principais canais para recebimento de propostas têm sido através de e-mail e pelo site. No e-mail as documentações chegam de forma aleatória, não gerenciável, pois, na maioria das vezes, cada empresa proponente envia mais de um e-mail com os documentos desorganizados e incompletos”*

Com a finalidade ainda de permitir que o processo se torne mais rápido e tendo um fluxo mais natural para o cliente, é preciso também automatizar as consultas aos órgãos externos, sejam eles regulatórios ou de proteção ao crédito. De acordo com a Gerência de Atendimento: *“As consultas de todos os clientes que enviam a documentação são feitas após a impressão, mesmo daquelas propostas que estão com a documentação incompleta, isso ocorre para que ao informarmos as pendências, os clientes já tomem ciência de eventuais restrições nos sistemas fiscais e de crédito. Fazemos as seguintes consultas da empresa: CNPJ, Inscrição estadual, Inscrição Municipal, Optante do Simples, SPC, Regularidade do FGTS, Certidões Negativas das Receitas Federal, Estadual e Municipal e SCR do Banco Central. E para todas as pessoas*

*físicas envolvidas na proposta são consultados o SPC, Receita Federal e SCR do Banco Central. Muitas dessas consultas possuem vencimento de 30 dias e precisam ser feitas novamente quando o cliente consegue regularizar todas as pendências (as certidões foram liberadas por resoluções, mas a pedido da análise de crédito continuamos consultando para efeito de pontuação no score de crédito)."*

As situações acima relatadas têm feito com que a GoiásFomento não consiga cumprir de forma ideal o seu objetivo para com os clientes enquanto instituição de fomento, além disso, o prazo de concessão de crédito é um fator primordial para que a empresa seja competitiva no mercado. Para atender essas demandas, foi verificado no mercado e no portal Software Público produtos que pudessem satisfazer as necessidades apontadas, porém pela característica específica da GoiásFomento e pela necessidade de parametrização e personalização, se faz necessária a contratação de uma empresa especializada em desenvolvimento de um software específico, que consiga garantir um processo mais fluido, tanto para o cliente, quanto para os colaboradores. Esse software irá ter integração com o sistema utilizado atualmente para as operações de crédito, de forma a evitar digitação desnecessária de dados e promover um ambiente mais moderno e tecnológico, acompanhando as necessidades dos clientes.

Esperamos ainda que após a implantação deste software a GoiásFomento consiga aumentar sua eficiência, diminuir os custos e melhorar a sua imagem perante seus clientes e com a população como um todo.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO TOMAZETT MARTINS, Gerente**, em 16/10/2020, às 11:34, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000015972667** e o código CRC **0D851127**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
AVENIDA GOIÁS 91, S/C - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74005-010 - (62)3216-4995.



Referência: Processo nº 202000059001462



SEI 000015972667