



**VP de Logística e Operações – VILOP**

SN Processos Bancários – SUBAN

SN Operações do Varejo – SUNOP

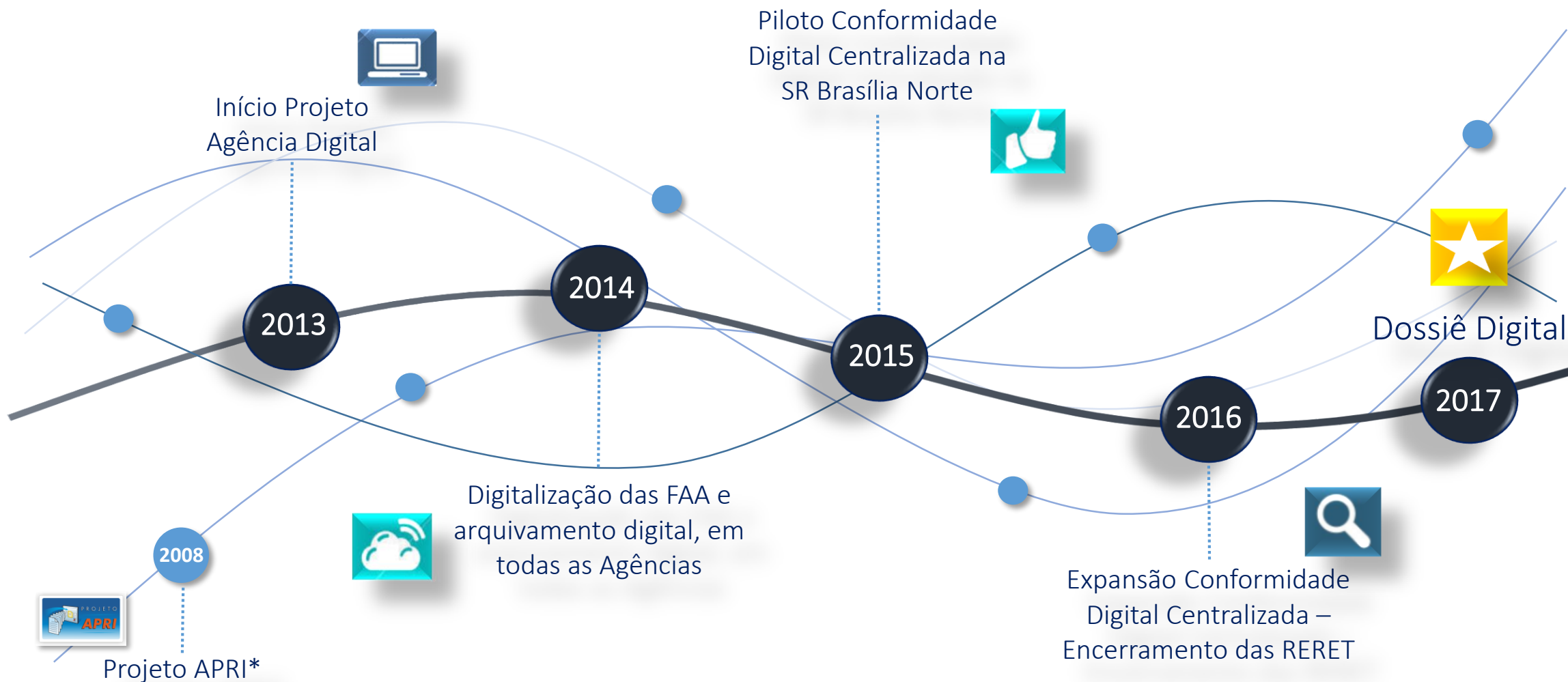
SN Infraestrutura e Patrimônio – SUINP

SN Segurança Empresarial – SUSEG

# Dossiê Digital

Outubro/2017

# Conformidade CAIXA - Histórico



# Conformidade CAIXA - Histórico

Financeiros

AGÊNCIA DIGITALIZA



Não Financeiros

• COMPE  
REMETIDA

SITDF

• COMPE  
RECEBIDA

SICEA

APLICATIVO GEBAN

• GARANTIA  
COMERCIAL  
• CCA

SIGDA

• ABERTURA DE  
CONTA

SICTD

MULTIMAGEM

• CONCESSÃO E  
GARANTIA  
HABITACIONAL  
• PAGAMENTO FGTS  
• LIBERAÇÃO DE  
COTAS DO PIS  
• CONTRATOS DE  
CRÉDITO RURAL  
• PAGAMENTO DO  
PRÊMIO DE LOTERIA

SICT2

REPOSITÓRIO

## RECONHECIMENTO

- Classificação: **90%**
- Extração: **80%**
- Resíduo tratado pela CITDI, unidades vinculadas e Montreal

## RECONHECIMENTO

- Conferência: **75%** - assinatura ou formalística
- Conferência: **40%** - assinatura ou formalística
- Resíduo tratado pelas GIRET

- Tratamento manual realizado pelas GIRET

- Extração: **70%** para Documentos Estruturados e **35%** para Não Estruturados
- Resíduo tratado de forma manual pelas CITDI

- Tratamento manual realizado pelas GIRET



# Conformidade CAIXA - Modelo



# Proposta - Mandato VILOP



Processos Bancários

Operações de Varejo

Segurança

Operações Logísticas

Infraestrutura

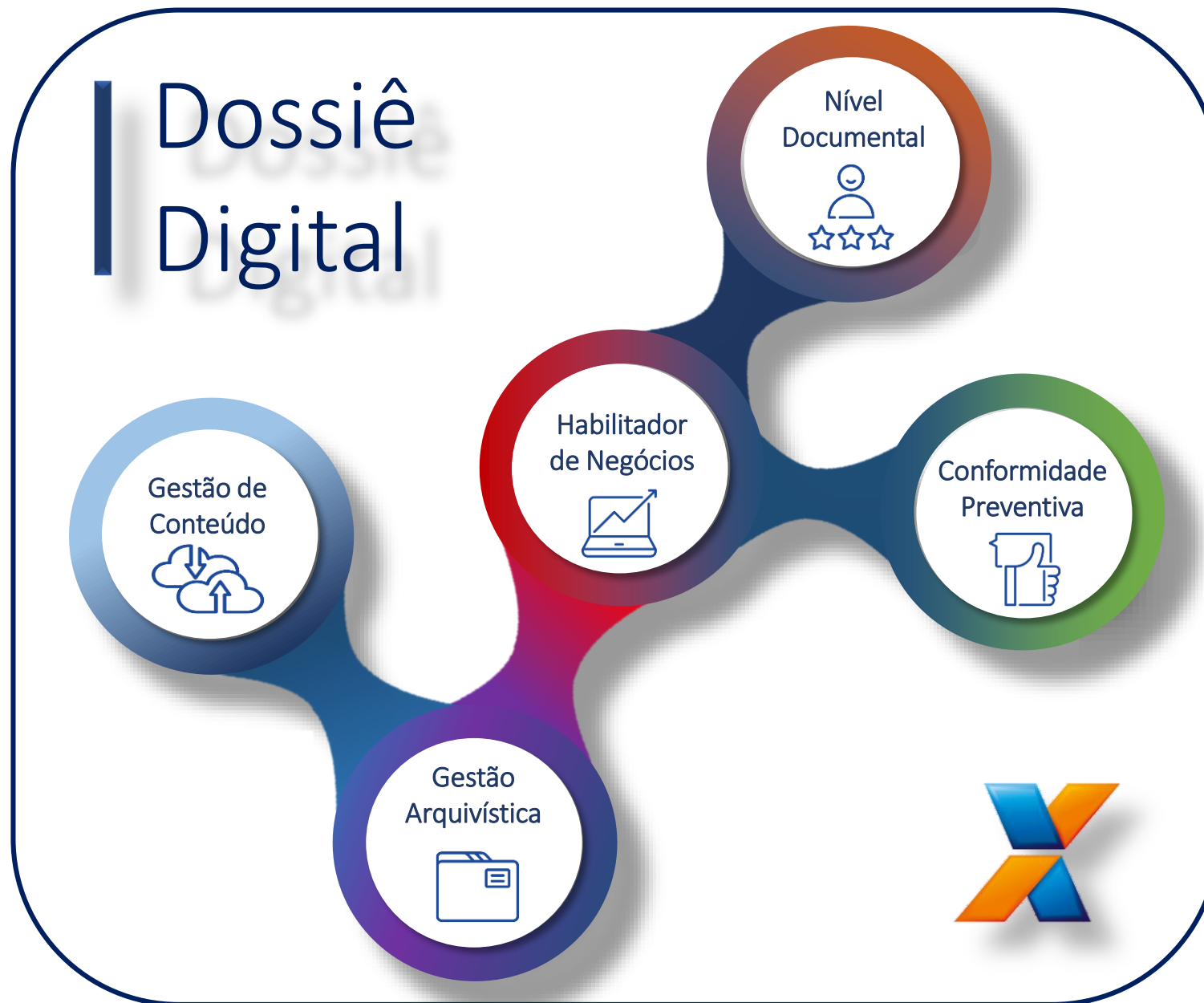


Protagonismo

Modernidade

Visão de resultado

Proatividade





## Fontes

- **Ampliação das fontes** de informações dos clientes - bases internas e externas e documentos digitalizados
- Processo de validação de **integridade** de dados, com aplicação de **mecanismos anti-fraude**



## Potencialidades

- **Ampliação de canais** e modos de captura
- **Captura *off-line***

## Gestão de Conteúdo



## Suporte Operacional

- **Dispositivo de captura por estação de trabalho**, com captura no atendimento
- **Captura guiada** – roteiro de digitalização, parametrizável
- **OCR local** – estação ou servidor
- **Validação de dados extraídos pelo OCR** (ex. CPF), com reflexos no processo (documento vencido impede fluxo)
- Documentos associados à **função** – unitária ou múltipla

## Estruturação



- **Categorização**, versionamento, vinculação, critérios e prazos de validade das informações
- **Indexação** de dados e documentos parametrizável, inclusive por texto - metadados extraídos dos documentos scaneados
- **Captura integrada com processos de cadastro e de negócios**
- Definições e gestão das estruturas transitórias de dados e imagens - **Árvore de conteúdo**



## Modelos

- Definições de **padrões de formulários** e documentos corporativos
  - Impedir a impressão** de documentos gerados eletronicamente na CAIXA
  - Implementação da **assinatura eletrônica** para empregados e clientes
  - Racionalização da produção e dos fluxos documentais**



## Interações

- Orientações e gestão** de produção, uso, trâmite, preservação e destinação de documentos declarados arquivísticos

## Gestão Arquivística



## Padrões



- Requisitos de **acessibilidade**: assegurar localização, recuperação, apresentação e interpretação
- Requisitos de **integridade**: vinculada ao ciclo de vida, compreendendo regramento acerca da criação e controle de alteração de documentos
- Requisitos de **segurança** dos documentos nos fluxos de negócios e processos
- Requisitos para as ferramentas de **gestão arquivística** e para a **preservação** dos documentos

## Classificação



- Elaboração e gestão do **plano de classificação** e da **tabela de temporalidade**
- Padrões de arquivamento**, compreendendo arquivo corrente, intermediário e destinação
- Controle automático do ciclo de vida** do documento





## Documentos

- Aproveitamento dos dados dos documentos recebidos e capturados e das informações

## Conformidade Preventiva



## Processos



- Requisitos de conformidade dos produtos
- Revisão e adequação de processos



## Variáveis

- Definição de variações de alçada x documento ou informação
- Variáveis adicionais de verificação

## Gestão



- Gestão do modelo de conformidade
  - Documental
  - Nos processos



## Apuração

- Correlação documento ou informação X nível documental
  - Subsídio à captura guiada
  - Indicativo de necessidade de complementação das informações

## Serviço



- Implementação de serviço por meio de barramento tecnológico para uso pelos sistemas de contratação de produtos e serviços

## Nível Documental



## Rotina

- Rotinas e procedimentos para atribuição sistemática do nível documental ao cliente
  - Dinâmica e periodicidade

## Dossiê



- Estruturação do dossiê do cliente
  - Visão de documentos e de produtos contratados, com respectivas vinculações
  - Possibilidade de consulta das informações e/ou imagens que compõe o nível documental



## Autorizador

- Correlação Nível Documental X produto = autorizador de contratação

## Habilitador de Negócios



## Estratégias

- Interação com os gestores de canais, produtos e clientes na construção de estratégia

## Integração

- Atuação proativa na oferta de produtos

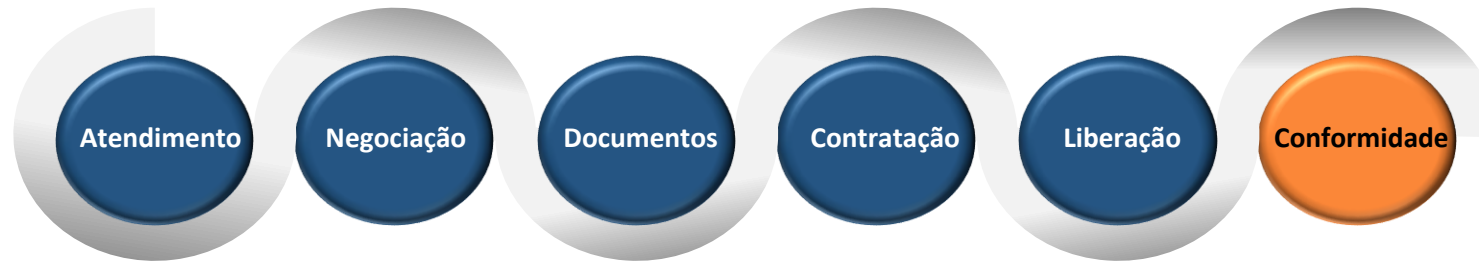
## One Click to Buy



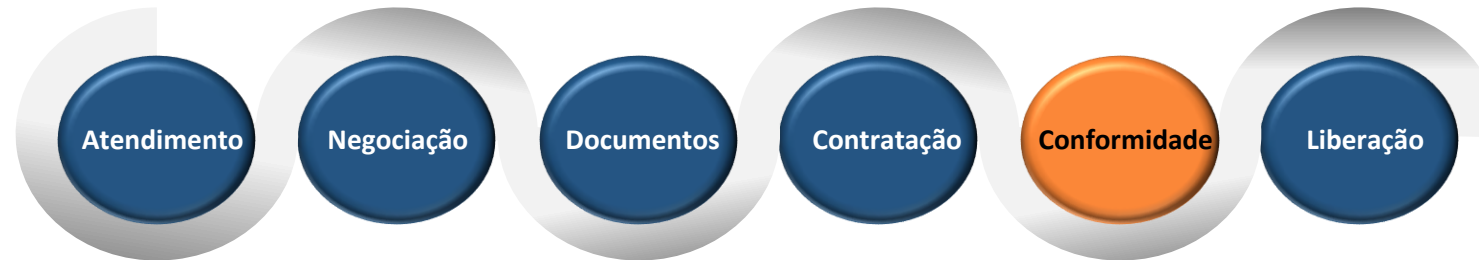
- Aplicação do conceito, notadamente para canais digitais
- Potencializa relacionamento com novas gerações

# Modelos de Conformidade

Reativa

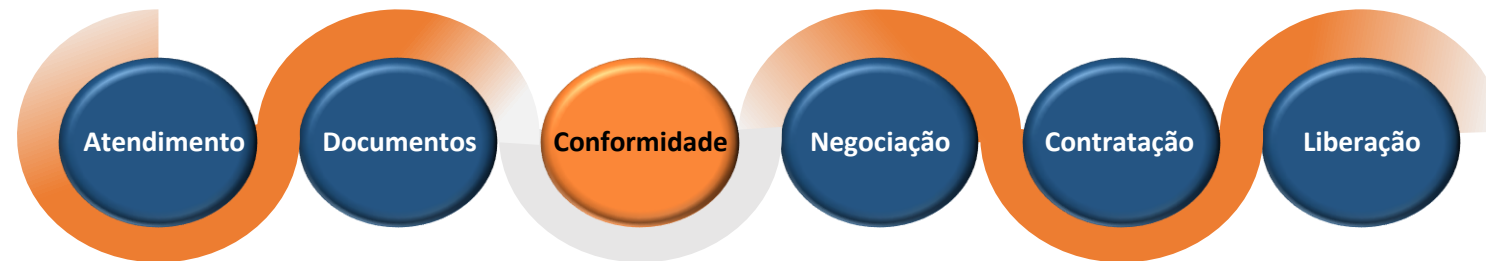


Proativa

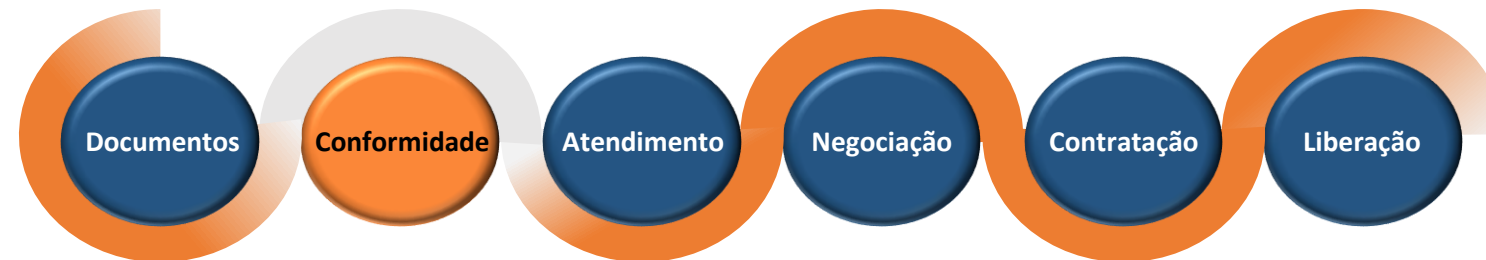


Preventiva

Novos Clientes

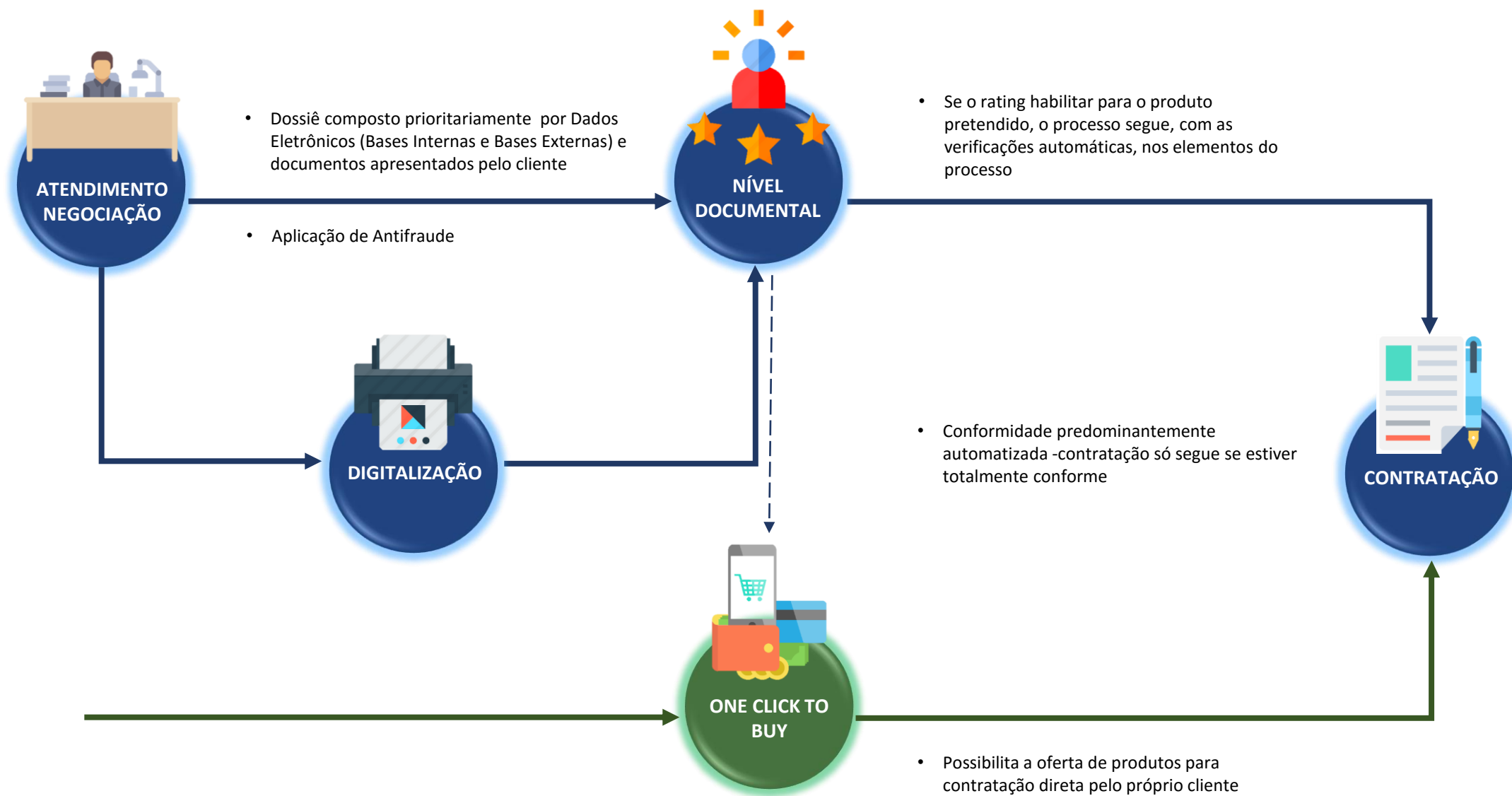


Clientes existentes





# Novo Fluxo de Contratação



# Aplicação do modelo Dossiê Digital



Mapear o processo atual



Incluir a etapa de conformidade documental



Analisar checklist de conformidade e normatização vigentes



Verificar no fluxo atual pontos no processo que geram necessidade de conformidade reativa



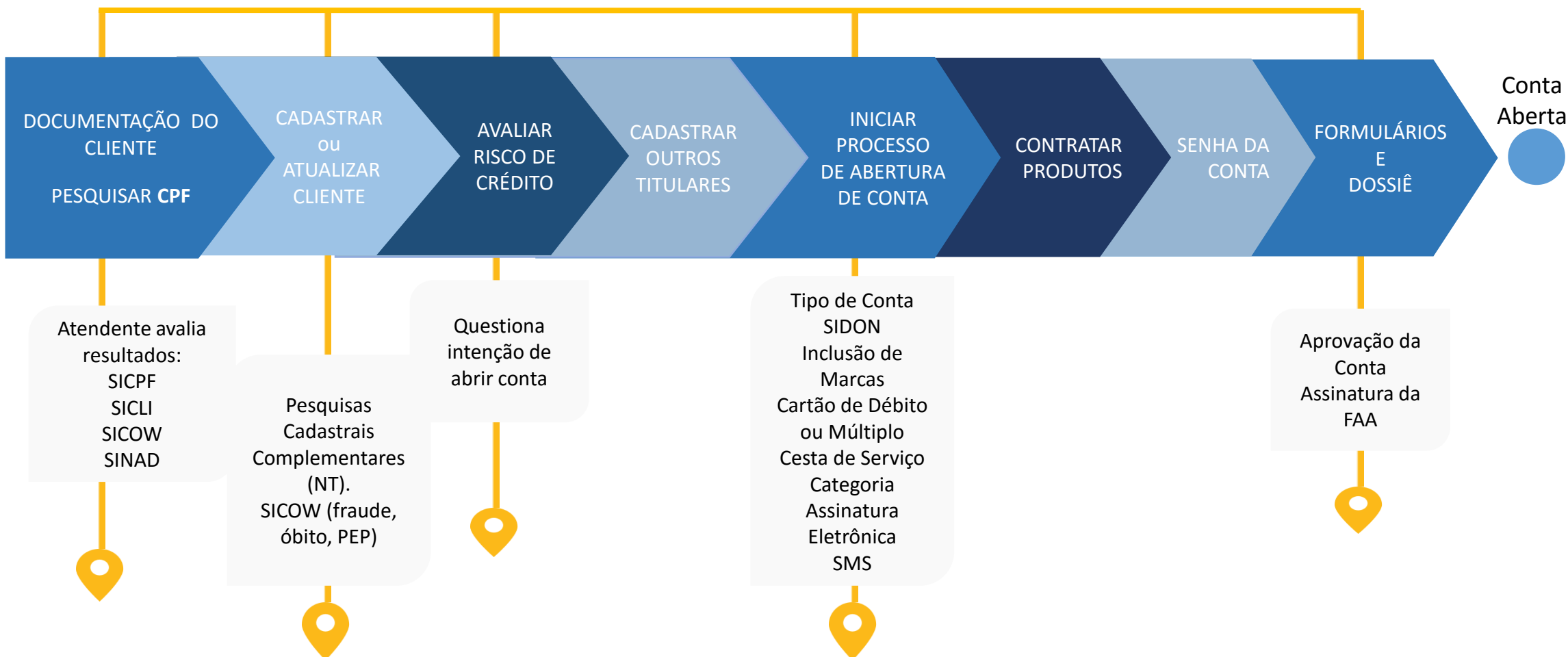
Intervir nestes pontos indicando necessidade de automatização ou alteração do processo (conformidade do processo)



Desenhar novo fluxo do processo



# Abertura de Conta Pessoa Física – Fluxo Atual



## Conformidade

Documentos de Identificação:  
55 itens de verificação

Documentos do produto  
FAA, Contrato:  
101 itens de verificação

Maior inconformidade – 42,2%:  
ausência de digitalização da FAA  
e/ou documentos do cliente

Cada conta aberta  
é verificada 1,6 vezes

388 empregados alocados  
na conformidade de contas



VP de Logística e Operações – VILOP

**Dossiê Digital**

# Obrigada!

Caixa-Postal: SUBAN04