



EXERCÍCIO 12 – APOIO A DECISÃO

DATA DE ENTREGA: 1 SEMANA APÓS A ENTREGA EM SALA DE AULA
EXERCÍCIO INDIVIDUAL



FOCO EM TECNOLOGIA

O BANCO DE MONTREAL ACELERA A TOMADA DE DECISÕES

Quanto tempo leva para o seu banco aprovar uma solicitação de hipoteca? O Banco de Montreal, de US\$41 bilhões, reduziu seu tempo de espera para 24 horas, mas sua gerência sênior ainda não estava satisfeita. O problema que o pessoal no banco enfrentava era como reduzir o tempo para uma decisão quase instantânea. A solução? A combinação de software de suporte à decisão com o armazenamento de dados. Utilizando o novo sistema, Lending On Pathway, o tempo de aprovação do banco caiu para cerca de 12 minutos, mesmo que a solicitação seja feita por telefone.

O novo sistema do banco automatiza muitas decisões que no passado eram tomadas por seres humanos. Antes, um agente humano tinha que rever uma combinação de solicitações em papel e arquivos de agências de crédito online para estabelecer uma linha de crédito para o solicitante. Agora, o sistema pode fazer a maior parte desse trabalho.

O processo de decisão de hipotecas é o mesmo se um cliente telefonar ou se diri-

gir a uma agência bancária. Um funcionário do banco faz perguntas sobre os bens e compromissos financeiros do solicitante. As respostas são introduzidas em um sistema de computador, onde os dados são armazenados em um repositório de dados de clientes. Desse ponto em diante, o sistema de suporte à decisão assume o controle. Primeiro, ele coleta dados online sobre o solicitante a partir de agências de crédito, para determinar o histórico de crédito do solicitante. Depois, o sistema combina essas informações com quaisquer dados relacionados ao requerente previamente armazenados no repositório de dados e com as novas informações fornecidas pelo solicitante. Em seguida, o Lending On Pathway submete esses dados a uma série de critérios predefinidos de empréstimo já armazenados no sistema de suporte à decisão. O sistema produz uma resposta em menos de um minuto, de acordo com Jane Weatherbie, vice-presidente de empréstimos pessoais do banco.

O sistema emprega software orientado a objeto executando um sistema de gerenciamento de bancos de dados relacional Sybase em uma workstation IBM RS/6000. Ele permite que os usuários façam análises de simulação com vários prazos e diversas quantias de empréstimos para verificar quais preenchem melhor as necessidades do cliente. Quando os clientes ligam para o banco em busca desses empréstimos de hipotecas simplificados, a equipe do banco, a partir de uma works-

tation OS/2, entra com os dados do solicitante, em inglês, em uma série de telas graficamente orientadas desenvolvidas em Smalltalk. Diferentemente das antigas e rígidas interfaces baseadas em formulários do Banco de Montreal, as telas em Smalltalk podem ser percorridas em qualquer ordem. Durante a entrevista de solicitação, os membros da equipe podem passar facilmente de uma tela para outra para pular de bens e obrigações financeiras de um marido ou esposa, conversando com os clientes enquanto introduzem as informações.

O sistema foi testado por quatro meses, e o pessoal do banco percebeu que em muitos casos o empréstimo era aprovado enquanto o cliente ainda estava ao telefone. Um sistema assim tão rápido não somente auxilia os clientes como também abrilhanta a imagem do próprio banco. Além disso, descobriu-se que a taxa de pedidos aumentou em cerca de 20%. Atualmente, o banco está distribuindo o software para todas as suas 1.200 agências.

Questões do FOCO

Quais características de um SSD são evidenciadas por esse sistema? Quais questões de pessoal, organizacionais e tecnológicas você imagina que o banco tenha enfrentado durante o desenvolvimento e a instalação do Lending On Pathway? Sugira outras utilizações que o banco poderia dar a esse tipo de software.

Fonte: Julia King, "Decision-Support Software Cuts Loan Processing Time," *Computerworld*, 19 de fevereiro de 1996

Fonte de Consulta para resolução do Exercício.

- Transparência de Aula
- O'Brien, James A – cap 8
- Internet