

Quando a Burocracia e TI te fazem perder negócios

Por Rafael Arcanjo | Em 05.12.06 | Categorias: [Softwares](#), [Tecnologia](#)

Oi Pessoas,

Dia destes, lendo em uma lista de discussão que participo, a [Profissionais de Tecnologia](#), recebi um email que achei muito interessante. É um pouquinho grande mas vale a pena ler. Diz respeito a como a ineficiência em TI e a burocracia excessiva podem gerar perda de negócios.

Subject: [profissionaisdetecnologia] Quando a Burocracia e a TI te fazem perder negócios

From: Alexandre Soares Campos

Date: Fri, 24 Nov 2006 10:11:08 -0200

PessoALL, vou relatar aqui uma experiência que tive esses dias onde a TI e a Burocracia fizeram com que um banco perdesse um cliente.

Muitos irão dizer que o Banco do Brasil (BB) não é referência, mas é. Pelo menos serve de exemplo.

Bom, eu sou correntista pessoa física do BB e minha ex-esposa também. Somos sócios em uma pequena empresa de TI.

Quando eu fui para a Bolívia no ano passado, encerrei a conta corrente da empresa que tínhamos no HSBC, já que a empresa iria ficar desativada. Na minha volta para o Brasil precisei reativar a empresa, conseqüentemente teria que abrir uma nova conta corrente pessoa jurídica. Procurei o BB já que somos correntistas de lá. Imaginei que isso nos beneficiaria.

O BB me entregou 4 formulários que eu deveria preencher, copia dos nossos documentos de identidade e CPF, contrato social da empresa, DECOREM (Declaração Comprobatória de Rendimentos – eu tive que pagar por elas), assinatura dos dois sócios nos documentos e em um dos formulários tive que fazer um carimbo da empresa para carimbar e também a assinatura do meu contador. No dia 06/11 (Segunda-feira) entreguei toda a documentação para o BB. (detalhe: o gerente pessoa jurídica com quem conversei estava de férias, outro atendente me atendeu). Nessa semana eu viajei e só retornei ao BB na outra segunda-feira, dia 13/11 (Segunda-feira) retornei ao banco e muito preocupado, pois precisava da conta corrente aberta para receber o faturamento do referente ao mês de outubro.

Alguma novidade se eu disser que ninguém tinha feito nada? Então um funcionário do BB me pediu para retornar às 16:00 hs que a minha conta ESTARIA aberta. Retornei na hora marcada e ele me informou que havia um problema. Naquela altura do campeonato é que ele descobriu isso. Já comecei a ficar irritado, pois se tivesse cadastrado a conta uma semana antes, provavelmente já teríamos resolvido isso. Ai entra o problema da TI.

O sistema do BB informava: “Dados Complementares Inválidos” no cadastro da minha sócia. Só que não dizia qual era o Dados inválido. Ninguém sabia. Entravam no cadastro dela e a situação do sistema era: Situação Normal. No cadastro pessoa física dela e meu não tinha nada de errado. Liguei para o gerente dela que checkou tudo e não viu nada. Com isso a conta não poderia ser aberta.

Eis que uma outra gerente conferindo os documentos dela viu que o nome dela que estava no Cadastro do Banco era diferente do nome dela na receita federal e me disse que PODERIA ser isso. Claro que eu sabia que não era, pois qualquer pessoas que já trabalho com informática (Desenvolvimento) sabe que não se deve comparar nomes, até pq o número dos CPFs eram iguais. Pedi então a essa gerente que me desse a informação precisa. Se for isso, eu resolvo, mas e se não for? Vou voltar aqui e é outra coisa...

Falei com ela que alguém da TI ou do BB teria que dar uma solução. Falei pra ela que eu tinha um problema e que o banco não me dava solução, pelo contrário, estava me dando um outro problema. Ela me sugeriu procurar outro banco para resolver meu problema. Bom, o que eu disse pra ela nesse momento não cabe aqui.

Pedi uma solução e ela abriu uma consulta para a DIRETORIA de varejo. Me disse que isso poderia demorar. Pois bem, a DIRETORIA respondeu rápido. Na segunda-feira eles já tinham a resposta. Alguém me ligou? Ontem, resolvi sair na hora do almoço disposto a resolver meu problema de conta corrente, iria bater de banco em banco até conseguir. O primeiro que eu fui foi o Itaú, que fica exatamente do outro lado da rua do BB.

Quando disse à gerente meu problema ela me perguntou qual era o % da minha participação, disse que era de 90% e que a administração da empresa poderia ser feita de forma isolada (apenas eu assinando). Ela me pediu o contrato social da empresa, xérox dos meus documentos e cartão CNPJ. Não preenchi formulário nenhum e em 5 minutos eu tinha uma conta corrente aberta. Não precisei da assinatura da minha sócia (que mora em Vitória), DECOREM nenhum, carimbo nenhum, assinatura de contador nenhum.

Fui ao BB buscar a documentação que estava lá, ao entrar a gerente me disse que já tinha resolvido tudo. O problema era que eu estava cadastrado como relacionamento da minha ex-esposa e sócia, mas o cadastro dela dizia que ela não tinha uma relação estável e estava como solteira no estado civil. Por isso eles perderam um cliente. Eu disse a ela que se tivessem me ligado um dia antes, eu teria aberto a conta com eles.

Conclusão: perderam um cliente por conta da burocracia (ineficiência deles) e por causa de um sistema de informação que não dá informação. Além disso, quando eu for indicar algum banco para alguém abrir uma conta, adivinhem qual eu vou indicar.

Abraços.

Alexandre Soares Campos

Como todos sabemos, [TI](#) é uma área relativamente nova, mas que eu consideraria como fundamental (e até crítica) para os negócios atuais. O que seria das empresas hoje, não fossem seus parques computacionais, seus links permanentemente conectados à grande

rede, seus sistemas de gestão integrados ?

Sei que é chover no molhado o que estou escrevendo, mas cada vez mais são necessários profissionais competentes e com um grande senso de utilidade, que saiba agregar valor ao software desenvolvido. Claro que isto envolve Gerentes de Projetos, Analistas Desenvolvedores, Analistas de Testes...

Todas estas funções e etapas influenciam o software de alguma forma. No caso acima, se o Analista Responsável pelo levantamento de requisitos estivesse um pouco mais atento, o problema seria solucionado muito mais rápido. Tenho a certeza que este analista não pensou no desfecho de toda esta história, hoje relatada aqui, mas que com certeza aconteceu várias outras vezes.

Só que, infelizmente, ainda muito são adeptos à [POG](#).

Haja Paciência né ?

[tags] ERP, TI, Gestão, gestao, Negócios, negocios, POG, BB, ITAU, Banco do Brasil, Tecnologia [/tags]

Disponível em: <http://arcanjo.org/quando-a-burocracia-e-ti-te-fazem-perder-negocios/>.

Acesso em 09 abr. 2011.