

**REDE CRIATIVA DE APOIO:**

**uma análise de uma plataforma digital que analisa informações para decisões de crédito e apoio aos negócios**

**Vanessa Mansur Pereira Hannouche**

*[mansurhannouche@gmail.com](mailto:mansurhannouche@gmail.com)*

**Patrícia Helena Koch**

*[patriciahelenakoch@gmail.com](mailto:patriciahelenakoch@gmail.com)*

**Prof. Dra. Naiá Sadi Camara**

*[naiasadi@gmail.com](mailto:naiasadi@gmail.com)*

**Prof. Dr. Daniel Facciolo Pires**

*[dfpires@gmail.com](mailto:dfpires@gmail.com)*

**Palavras-chave:** Apoio aos Negócios. Consulta de Crédito. Plataforma Digital de Informações. Rede Criativa.

## **1. INTRODUÇÃO**

A análise sobre uma temática que desperta um parâmetro para que uma empresa possa colocar a melhor disposição de serviços, como uma rede criativa, dando apoio para um determinado cliente. Para tanto, o Serasa Experian, uma plataforma digital de análises e informações para decisões de crédito e apoio a negócios, que oferece serviços para empresas com o intuito de ajudá-las a desenvolver, proteger, recuperar e orientar seu negócio, como recuperação de dívidas, consulta e concessão de crédito, prevenção a fraudes, análise de perfil, entre outros.

As redes criativas podem a partir de multimídias, com novas formas de interatividade, gerar o desenvolvimento regional (CÂMARA ,2019).

O desenvolvimento da multimídia, as novas formas interativas de acesso à informática, as conferências e redes via computação representam o mais novo território de disputa e luta na sociedade. As redes de movimentos sociais utilizam-se da possibilidade que oferecem as redes tecnológicas, de troca horizontal de informação, para fortalecer suas estratégias de conquista de espaço na sociedade. Atualmente, muitas redes de movimentos sociais e culturais estão surgindo estimulados pelas redes informacionais e a partir de seu “locus”. Dialogicamente, o território, “o mar” das redes eletrônicas, está encontrando novos marinheiros que começam a navegá-la. Especialistas em informática começam a interessar-se pelas ciências humanas, cientistas sociais principiam a atuar em conferências informatizadas, sindicalistas trocam informações e recebem dados via satélite e todos participam de redes de comunicação (SOUZA, 2017, p. 59).

Segundo Machado (2014), do ponto de vista do conceito de economia criativa, as redes criativas exercem função prioritária nas ações de empreendedorismo, gestão e inovação, assim, a economia criativa encontra um terreno fértil, onde destacam-se a globalização e as novas mídias, possibilitando o fomento da criação de novas frentes de trabalho.

Esta pesquisa foi o resultado da disciplina de “Redes Criativas e Desenvolvimento: Impactos e Inovações”, ministrada no Programa de Pós-graduação Mestrado em Desenvolvimento Regional pela Profa. Dra. Naiá Sadi Câmara no Centro Universitário Municipal de Franca (UniFACEF).

### **1.1. Pergunta Problema e Objetivos**

Diante do exposto ficou a seguinte indagação "Como é realizada a interação do aplicativo em estudo do Serasa Experian, com a pessoa física e jurídica, auxiliando na melhoria do acesso, gestão e qualidade dos serviços, apoiando os negócios e fornecendo as informações para as decisões de crédito?".

O Objetivo Geral foi analisar o Serasa Experian, uma plataforma digital de rede criativa, realizando o estudo da plataforma, verificando a fidedignidade dos dados, de forma a compreender o cumprimento ou não, da proposta da rede de prover dados e informações para decisões inteligentes com transparência e garantia para os consumidores e empresas.

Os Objetivos Específicos foram: certificar se os dados gerados minimizam a inadimplência nos negócios dos usuários das plataformas; verificar o processo de evitação de

fraudes por meio da plataforma; acompanhar o processo de tomada de decisão na concessão de crédito e avaliar a experiência do consumidor nesses processos.

## 1.2 Justificativa

As redes criativas podem ser essenciais para as pessoas físicas e jurídicas, com a globalização, atua no desenvolvimento e a regionalidade, tendo como apoio seus negócios. Acredita-se que isso se revela nas plataformas *online* para maior agilidade e apoio para os usuários.

Um aspecto que consolida e singulariza a ideia de “plataforma online” é a crescente adoção de uma arquitetura computacional baseada na conectividade e no intercâmbio de dados. Baseadas em robustas infraestruturas – em geral nomeadas como servidores “na nuvem” –, as plataformas se consolidam a partir de um modelo centralizado de fluxos informacionais e financeiros. Por outro lado, a interoperabilidade entre as plataformas faz emergir um “ecossistema” de plataformas (VAN DIJCK, 2013, apud D’ANDREA 2020, p. 14).

Esta pesquisa se justifica pelo fato de compreender os aspectos logísticos do Serasa Experian, avaliando sua arquitetura com as funções almejadas pelo cliente, dando condições necessárias para as tomadas de decisões, considerando as redes criativas como facilitadora no dia a dia da gestão financeira.

## 2. METODOLOGIA

O procedimento metodológico para alcançar o objetivo proposto, foi uma pesquisa qualitativa e documental na plataforma digital de informação e apoio as pessoas físicas e jurídicas do Serasa Experian. Foi analisado uma rede criativa entendendo a sua dinâmica com os negócios e serviços prestados à sociedade.

[...] a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de aspirações, crenças, valores e atitudes, contribuindo dessa forma para a compreensão adequada de certos fenômenos sociais de relevância no aspecto subjetivo. Possibilita aos participantes da pesquisa expressarem suas percepções e representações, valorizando o conteúdo apresentado pelos sujeitos (MINAYO, 2000, p. 21).

De acordo com Neves (1996), é a pesquisa qualitativa que permite a expressão e tradução do sentido, de fenômenos do mundo social. A análise qualitativa se justifica na consideração de uma abordagem subjetiva.

[...] a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico [...]. Nesta categoria estão os documentos conservados em arquivos de órgãos públicos e instituições privadas, tais como associações científicas, igrejas, sindicatos, partidos políticos etc. Incluem-se aqui inúmeros outros documentos como cartas pessoais, diários, fotografias, gravações, memorandos, regulamentos, ofícios, boletins etc. (GIL, 2017, p. 64).

As dimensões de análise da plataforma foram: funções, estrutura (física e digital), conteúdo, público alvo, inovação, acessibilidade, modelos de negócio, cultura, design, monetização, linguagem, sustentabilidade e gestão.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O Serasa Experian é um site oficial, com o objetivo de dar uma segurança aos negócios, através dos dados de pessoa física e ou jurídica, para um determinado nicho sendo instituições financeiras (bancos comerciais, bancos de investimentos, bancos múltiplos, cooperativas de crédito, corretoras de valores mobiliários, seguradoras *fintechs*, entre outras) ou empresa. Em sua plataforma automatiza e otimiza processos com a inteligência e tecnologia necessária para melhor tomada de decisão, dando segurança nas análises de riscos na concessão de crédito e evitando fraudes.

As funções encontradas na plataforma digital, do Serasa Experian são diversas e complementam uma as outras para uma gestão consciente, com dados e informações necessárias para a tomada de decisões, sendo:

- Análise de mercado e segmentação de público: onde será entendido o perfil do cliente, a fomentação de novos negócios e a expansão da empresa com base em dados.
- Autenticação e prevenção à fraude: neste item é abordado a autenticação do cliente para a redução de fraude, combinando as soluções ideais para o negócio.
- Consulta e concessão de crédito: para melhorar a segurança na análise do perfil do cliente para concretização do negócio.
- Gestão de cliente e portfólio: neste ícone será apresentado a identificação de novas oportunidades de negócios e da gestão estratégica da carteira.

- Cobrança e recuperação de dívida: para melhoria nos processos de recuperação de dívidas, com uma melhor performance na gestão de clientes.
- Plataforma e motores de decisão: Este item apresenta suporte de automação e a otimização de processos, com a inteligência e tecnologia necessária para a melhor tomada de decisão.

A plataforma digital, objeto deste estudo, ainda possui vários itens que melhoram a navegação digital, com os ícones de soluções para o agronegócio e as *Fintecs*. Já no ícone de acesso rápido, possui uma diversificação de apoio como: *score* de verificação do histórico da avaliação financeira do cliente, o certificado digital, *open finance*, confirmação e enriquecimento de dados e as soluções mais vendidas.

O Serasa Experian, apresenta responsabilidade social, colaborando com mudanças nas comunidades regionais, estimulando a prática de trabalho voluntário junto aos funcionários; desenvolvendo novos produtos com foco em inovação social; e doando soluções para fortalecer a gestão de instituições sociais.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Através da possibilidade de análise de mercado e segmentação de perfil, viabiliza a acessibilidade ao perfil correto dos clientes, fomentando negócios com mais assertividade e estratégia.

Atua na gestão de cliente e de portfólio, identificando novas oportunidades de negócios e fazendo a gestão estratégica da carteira. Possui um serviço de cobrança e recuperação de dívidas através de uma Gestão Inteligente. Comercializa o certificado digital tendo um ótimo atendimento junto a concorrência. Disponibiliza materiais exclusivos sobre todo mercado e indicadores com base nas análises feitas pelos seus analistas.

Identificamos um ponto negativo muito importante a ser analisado, que é a falta de divulgação de todos estes serviços realizados pelo Serasa Experian, fazendo com que muitos consumidores e empresas não tenham noção dos serviços prestados.

#### **REFERÊNCIAS**

CÂMARA, Naiá Sadi. **Redes criativas e os impactos no desenvolvimento regional: resultados de pesquisas.** In: XX ENCONTRO DE PESQUISADORES: CIÊNCIA E DESENVOLVIMENTO REGIONAL, 2019, FRANCA. ANAIS do XX Encontro de Pesquisadores: Ciência e Desenvolvimento Regional. FRANCA: UNI-FACEF, 2019. v. 1. p. 39-39.

D'ANDRÉA, Carlos Frederico de Brito. **Pesquisando plataformas *online*:** conceitos e métodos. Salvador: EDUFBA, 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MACHADO, Richard. **A economia criativa e o design:** uma análise do desenvolvimento e das potencialidades deste na cadeia produtiva da economia brasileira. 2014. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/116252>>. Acesso em 10.ago.2023.

MINAYO, Maria Cecília. **Pesquisa social.** 17. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

NEVES, José Luís. **Pesquisa qualitativa:** características, usos e possibilidades. Caderno de pesquisa em administração. FEA-USP. São Paulo, 1996.

SERASA, Serasa Experian. Portal do Serasa Experian.<https://www.serasaexperian.com.br>. Acesso em 26 maio 2023.

SOUZA, Márcio Vieira de. **Redes Informatizadas de Comunicação:** a teia da rede internacional DPH. São Paulo: Editora Blucher, 2017.