A Tecnologia da Informação e Comunicação No Varejo Securitário O Caso Da Bertier Corretores De Seguros.

Resumo

A gestão da TI, transformações na infraestrutura, redes e sistemas em uma unidade estratégica para gerar valor e sucesso nos negócios, em um setor que possui notada expressão na economia, o segmento de seguros. Buscou-se compreender quais as tecnologias da informação utilizadas pela Bertier Corretores de Seguros, identificando ainda a influência e a percepção do uso de tais tecnologias no gerenciamento das atividades da empresa. A metodologia apoia-se na observação participante, maneira que permite um maior conhecimento e identificação das informações da corretora. A pesquisa possui ainda natureza qualitativa, por utilizar de entrevistas para obtenção de dados e permitir uma interpretação mais ampla da realidade situada. A exploração dos dados é feita com base na análise de conteúdo, objetivando trazer elementos que mostrem a TI como parte fundamental no funcionamento da corretora, e como ela otimiza os processos, permite melhor comunicação com clientes ou fornecedores e promove também melhora na forma de realização das atividades.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação; Seguros; Gestão de TI

Abstract

IT management, infrastructure transformations, networks and systems in a strategic unit to generate value and success in business, in a sector that has noted expression in the economy, the insurance segment. It was sought to understand which information technologies used by Bertier insurance brokers, also identifying the influence and perception of the use of such technologies in the management of the company's activities. The methodology is based on the participant observation, a way that allows for greater knowledge and identification of the brokerage information. The research also has a qualitative nature, through the use of interviews to obtain data and allow a wider interpretation of the reality situated. The exploration of the data is done based on the content analysis, aiming to bring elements that show it as a fundamental part of the operation of the brokerage, and how it optimizes the processes, allows better communication with customers or suppliers and promotes Also improves in the way of carrying out the activities

Key words: information technology; Insurance IT management

Introdução

Para verificar a necessidade da TI no funcionamento das empresas é preciso avaliar seus gerentes ou diretores. Com base nessa problemática, o artigo buscará responder: Como uma média empresa do setor de seguros pode transformar sua infraestrutura, redes e sistemas de TI em uma unidade estratégica para gerar valor e sucesso nos negócios?

A problemática abordada conserva a relevância, observada pelo aumento do uso da tecnologia nas organizações de todos os setores. O serviço ofertado tanto pelas seguradoras e corretores foi bastante modificado com a evolução da tecnologia. Papeis, presença física, burocracia, lentidão e pouca diversificação praticamente não existem mais. Se observa hoje um ambiente muito mais favorável para atuação das seguradoras e dos corretores. Também para os clientes, que tem formas mais eficientes para conhecerem aquilo que estão contratando.

Inicialmente, a escolha pelo tema do artigo surge em razão da experiência de trabalhar na área de seguros, mais precisamente em uma corretora. Para sua realização, a pesquisa será realizada na Bertier Corretores de Seguros, uma média empresa do setor de

serviços, sendo uma das maiores do segmento no estado, possuindo sede em Recife-PE e filiais em Caruaru-PE e Serra Talhada-PE.

Um outro ponto importante para a escolha, é a não existência de pesquisas relativas a este tema. O trabalho vem apresentar o uso da tecnologia por parte do setor de seguros e a gestão e utilização pela corretora. O objetivo, além de pesquisar em um tema não trabalhado ainda, é estimular novas pesquisas na área. Foi identificado que existem vários trabalhos sobre o uso de tecnologia, a gestão de TI, ferramentas de TI, etc., mas nenhum relacionado ao uso e gestão por parte das corretoras de seguros.

Referencial Teórico

Dada a grande participação do segmento securitário na economia, se faz importante relatar sobre a influência das tecnologias da informação sobre o mesmo. Portanto, se justifica a investigar a intermediação entre clientes e seguradoras, no caso a corretora. Ao abordarmos sobre infraestrutura em TI, nos referimos a todo o arcabouço tecnológico que contempla *hardwares*, *softwares*, recursos de rede e serviços necessários para a existência, operação e gestão do ambiente de TI.

Gerenciar a TI não é uma tarefa fácil. O desempenho de sistemas de informação frequentemente encontra problemas em muitas empresas. Os benefícios prometidos pela tecnologia da informação não ocorreram em muitos casos documentados. Portanto é visível que em muitos casos a TI não está sendo utilizada de maneira efetiva e eficaz por consequência das falhas no gerenciamento de TI (FOINA, 2006).

A empresa que possui uma boa gestão em T.I, com os prazos bem controlados e cumpridos além de sistemas que forneçam as informações corretas no tempo exigido certamente terá um lugar destacado no mercado (FERNANDES, 2008).

Desde a possibilidade de um grande "bug" no ano 2000 a preocupação das empresas e dirigentes aumentou em relação à dependência dos seus negócios no que se refere a T.I. (NOLAN e MCFARLAN, 2005).

Passou da ideia de despesa e tomou o sentido de solução para as pressões comerciais, sendo que em alguns casos converteu-se de apoio da estratégia empresarial para algo que se confunde com a própria estratégia do negócio (ASSIS, 2011).

Uma boa gestão de infra também pode melhorar significativamente a velocidade com que a equipe de TI responde a incidentes de infraestrutura. E isso pode ocorrer de inúmeras formas, incluindo respostas automatizadas para simples alertas e alarmes (TECLÓGICA, 2018).

Ao se promover um bom monitoramento dos itens tecnológicos da empresa, é possível fazer com que se possa os utilizar no máximo de sua capacidade, pelo período que eles foram preparados para suportar. A TI deve ser pensada ainda como parte importante da empresa, não somente o setor que irá dar suporte em eventuais necessidades.

Computadores, programas e ferramentas tecnológicas devem ser usadas para melhorar o desempenho organizacional. Por isso, possuir um bom maquinário, investir em treinamento para uso deste criar e gerenciar uma boa rede de conexões afeta diretamente no funcionamento de uma empresa. Em tempos que se exige rapidez e qualidade na prestação de serviços, os *hardwares* e *softwares* devem ser aliados para alcance das requisições diárias.

Em muitas organizações os executivos concluem que a TI está no quadrante "Fábrica" ou "Suporte", mas se esquecem de que as mudanças de tecnologia e as condições competitivas podem alterar este posicionamento e a forma de como a TI será gerida (McFARLAN, 1984).

Para corroborar com o conceito de serviços e onde estes se enquadram, pode-se dizer que: “Serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no - ou em nome do – destinatário do serviço” (LOVELOCK e WRIGHT, 2004, p. 5)

Para grande parte das pessoas, serviço é sinônimo de servidão, informalidade, e traz à mente a imagem de trabalhadores preparando hambúrgueres e atendendo mesas. Este setor “que cresceu significativamente nos últimos 50 anos, não pode ser corretamente descrito como composto somente de empregos mal remunerados e desinteressantes em lojas de departamentos ou restaurantes do tipo *fast food*” (FITZISIMMONS e FITZISIMMONS, 2011, p. 31).

Podemos relacionar, como sugere Grönroos (1993), as seguintes razões para o crescimento da indústria de serviços: crescimento populacional, maior tempo disponível de lazer, maior expectativa de vida, maior diversidade e maior complexidade de novos produtos.

> Na maioria dos serviços, quatro características básicas podem ser identificadas: 1) Os serviços são mais ou menos intangíveis; 2) Os serviços são atividades ou uma série de atividades em vez de coisas; 3) Os serviços são, pelo menos até certo ponto, produzidos e consumidos simultaneamente. O cliente participa do processo de produção, pelo menos até certo ponto” (GRÖNROSS, 1993, p.38).

“O crescimento do setor de serviços é impulsionado por avanços na tecnologia de informação, na inovação e nas mudanças demográficas, que criam novas demandas. A tecnologia de informação tem um impacto substancial” (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2011, p. 35).

O uso de informações e de suas redes de comunicações acaba por dar ferramentas excelentes para prestação de serviços. Talvez o exemplo mais citado e lembrado sejam os bancos, sempre criticados por burocracia, filas e longos períodos em uma agência, com a adoção da tecnologia seus dispositivos estão cada vez mais disponibilizando funções para os clientes nem precisarem sair de casa, tendo em vista que transações são feitas por celulares, contas pagas no débito automático, tudo de forma rápida e prática através de canais de serviços oferecidos pelas corporações.

As empresas estão trabalhando em cima do fator serviços. “À medida que uma economia se desenvolve, no entanto, a área de serviços adquire maior importância, passando a empregar, nas suas atividades, a maior parte da população ativa” (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2011, p. 24)

Ao passar dos anos, até empresas que viviam exclusivamente da venda de produtos estão agregando serviços as suas opções de vendas, algo que é perfeitamente compreensível. Uma das motivações para isso é o espaço físico de uma empresa, que é outra determinante no bom funcionamento de tal.

Se considerarmos que um produto ocupa um lugar e consequentemente toma um espaço, uma organização que trabalha com produtos e deseja aumentar seu lucro seria obrigada a sempre expandir seu espaço físico, o que nem sempre é possível. “Cada vez mais, a lucratividade dos produtores de bens manufaturados depende da exploração de serviços com valor agregado” (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2011, p. 27).

É exatamente aí que a oportunidade de maiores lucros aparece. Por exemplo: um homem ou mulher pode possuir um carro, mas a depender do tamanho de sua garagem se torna difícil possuir mais de um veículo, entretanto, esta mesma pessoa pode contratar um

financiamento e um seguro para seu bem, ou seja, já são dois serviços para um único produto.

Nesse exemplo, especificamente, as montadoras e revendedoras enxergaram aí uma chance de lucro, não somente com a venda de um carro, que já tem seu espaço, mas dando a opção do serviço de financiamento, da contratação de seguro, além é claro dos serviços de revisão que certamente esse veículo passará. Se passou a lucrar mais sem precisar expandir a área, apenas adicionando complementos ao produto.

É um setor que além de movimentar várias cifras dos clientes e das organizações, necessita possuir bom contingente de trabalhadores, ajudando assim no desenvolvimento de toda a economia. Em serviços, o elemento humano é fundamental para a eficiência das operações, por esta razão:

> A atitude e a aparência dos funcionários das organizações de serviços são questões importantes. Em serviços, a presença do cliente no processo altera materialmente o que é visto como produto. Assim, em muitos aspectos, o gerente de serviços adota um estilo de administração que incorpora as funções de marketing e operações (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2011, p.54).

A busca por diferenciais é uma das metas que deve motivar as organizações que quiserem se manter competitivas, é notável que para muitos serviços se faz necessário possuir presença global para atender de forma adequada a seus cientes. A presença pode ainda afetar outro fator chave, a qualidade. A depender da distribuição ou da presença de uma organização em um local, a qualidade da prestação do serviço pode ser influenciada, mas não é só isso.

A organização necessita de dois sistemas, o das ferramentas, tecnologias e métodos e também o social, com as pessoas e suas necessidades, estes precisam estar bem conectados para permitir um perfeito funcionamento (CUNNINGHAM, 1991).

O treinamento tem a finalidade de permitir que o funcionário tenha conhecimento sobre a ferramenta que ele estará utilizando, podendo tirar o máximo proveito dela. Não adianta investir tanto se as pessoas responsáveis não conseguirão fazer uso (GONÇALVES, 1994).

Para Guissoni (2017) a partir da década de 90 a internet modificou o varejo:

> "afetou o varejo em duas perspectivas: (i) como canal de vendas alternativo e (ii) como uma forma de mensuração mediante o monitoramento da navegação dos usuários. Em customer analytics, a internet passou a gerar maiores e melhores bases de dados sobre o comportamento dos clientes, que podem ser integradas com as demais fontes de dados dos varejistas". GUISSONI (2017. p,27)

Neste trabalho considerou-se TI sob o enfoque empresarial "Por TI, entenda-se todo *software* e todo *hardware* de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais" (LAUDON e LAUDON, 2007, p. 9)

Aspectos Metodológicos

A observação participante é uma das técnicas mais utilizadas pelos pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa e "consiste na inserção do pesquisador no interior do grupo observado, tornando-se parte dele, interagindo por longos períodos com os sujeitos, buscando partilhar o seu cotidiano para sentir o que significa estar naquela situação" (QUEIROZ et al, 2007, p.278).

> A Observação Participante é realizada em contato direto, frequente e prolongado do investigador, com os atores sociais, nos seus contextos culturais, sendo o próprio investigador instrumento de pesquisa. Requer a necessidade de eliminar deformações subjetivas para que possa haver a compreensão de factos e de interações entre sujeitos em observação, no seu

> contexto. É por isso desejável que o investigador possa ter adquirido treino nas suas habilidades e capacidades para utilizar a técnica (CORREIA, 1999, p. 31).

Pode-se ainda caracterizar a observação participante como um processo de aprendizagem pelo envolvimento nas atividades cotidianas de quem participa da pesquisa. Não se deve considerar a observação participante apenas um método de pesquisa, porque ela é, antes de tudo, "uma estratégia que facilita a coleta de dados no campo" e o que combina o papel do pesquisador (participante de algum modo) com técnicas de coleta de dados (observação). Entrevistas, coleta de documentos e gravação de vídeos são outras técnicas que permitem coletar dados do e no contexto (ANGROSINO, 2009).

Este trabalho utiliza da Análise de Conteúdo para tratamento dos dados. Para um dos autores mais citados quando se adota esse tipo de avaliação, o termo análise de conteúdo designa:

> Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 47).

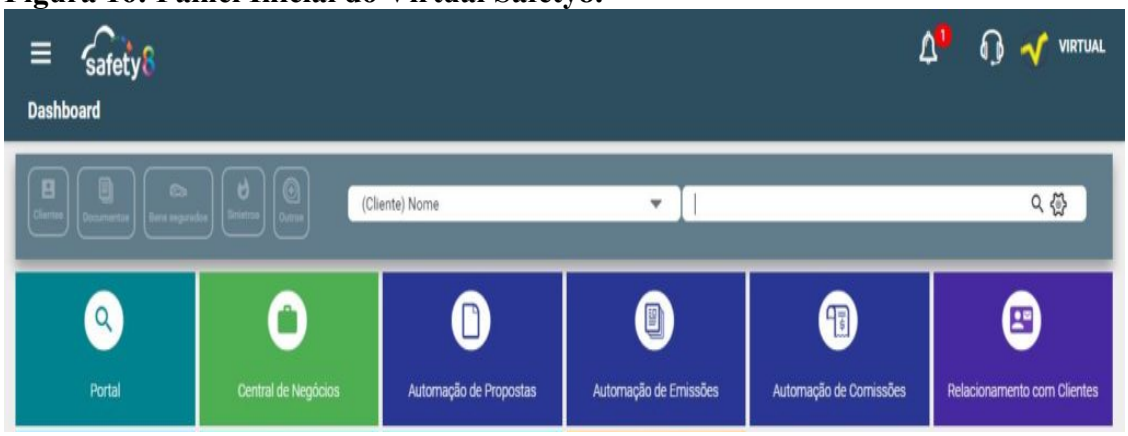
Análise e Apresentação de Dados

Programas de gerenciamento e cálculo

A organização possuía um banco de dados de todos os clientes, com muitas informações. No início era tudo no papel, todos os documentos, cópias, apólices, dados, entre outros arquivos. Posteriormente a corretora passou a adotar o uso de um computador de médio porte para arquivar digitalmente tantos dados. "Desde 2016 a corretora adotou uma nova maneira para cadastro dos clientes e arquivamento de seus dados, utilizando de um *software* de gerenciamento" (E5).

Um programa de gerenciamento utilizado por diversas corretoras em todo o Brasil é o Safety8. A empresa que é proprietária do *software* assim o descreve em seu site: é um sistema gerenciador para corretora de seguros que busca organizar a empresa em todos os aspectos, desde muito antes do seguro ser fechado, controlando e se relacionando com os clientes durante a vigência e recuperando seguros perdidos anteriormente (VIRTUAL, 2018).

Figura 16: Painel Inicial do Virtual Safety8.



Fonte: Safety8. Adaptação própria, 2018.

Na entrevista, a diretora comercial, o gerente do setor de automóveis e o gerente executivo ressaltaram a grande importância de se investir neste programa. Antes, ao realizar qualquer venda, o corretor responsável passava a proposta de seguro impressa para o setor de apólice onde seria feito um cadastro, preenchido no editor de texto, mas que demorava de 4 a 6 minutos para ser totalmente digitado. Posteriormente ele era

impresso e anexado a proposta, onde ambos seriam arquivados para controle da corretora. Sobre a antiga forma, assim relata o diretor de automóveis:

Com a chegada do Safety8 todo esse processo mudou. No programa, uma vez cadastrado um cliente, seus dados ficam lá, não sendo mais necessária a impressão do cadastro todo ano ou toda vez que fechar um negócio. O acesso ao Safety8 pode ser feito pelo computador ou pelo aplicativo no celular. Anteriormente ao seu uso, em caso de necessidade de buscar um contato de cliente, era necessário buscar o cadastro impresso, algo não mais necessário. Observou-se que é possível acessar outras funcionalidades, como o histórico do cliente, quais as seguradoras que ele já teve contrato e a vigência de suas apólices.

A diretora administrativa garante que mesmo com essa despesa mensal ainda é mais lucrativo e ágil do que possuir uma sala com tantos arquivos. Na entrevista não foram mencionados valores do Safety8, porém a mesma diretora ainda comentou que: "os funcionários que trabalhavam em tal setor permaneceram, não para trabalhar com papéis, mas sim com um sistema organizado, ágil e prático, melhoramos o trabalho deles" (E1).

Outra opção que também pertence a VIRTUAL é o programa MaxCalc, licença que é frequentemente usada pelas mais diversas corretoras no país. Ele é descrito como: uma ferramenta de multicálculo que vai dar velocidade e eficiência aos cálculos de seguro automóvel, economizando muito tempo da sua equipe de vendas (VIRTUAL, 2018).

Ele consegue realizar o cálculo em diferentes seguradoras ao mesmo tempo, reduzindo o tempo de espera e oferecendo a melhor indicação quase que instantaneamente após o preenchimento dos dados. Se um corretor, ao realizar um cálculo de seguradora em seguradora, precisaria preencher todas as vezes as mesmas informações, nesta plataforma basta apenas uma vez.

Figura 20: Painel de preços do MaxCalc.



Fonte: MaxCalc. Adaptação própria, 2018.

A diretora comercial descreveu o MaxCalc como sendo "uma ferramenta da web que foi adquirida visando reduzir o tempo de espera por uma cotação, algo que seria realizado em 20 ou 30 minutos passou a ser feito em 10 ou menos" (E2).

Esse tempo mencionado é levando em conta que ao ir em cada site de seguradora a pessoa que está cotando gasta cerca de 3 minutos, se tal cotação for calculada em 10 seguradoras já se passam 30 minutos. Utilizando o programa não, o maior gasto de tempo se dá no preenchimento dos dados.

De fato, com a utilização do MaxCalc a corretora passou a atender um número maior de clientes em um espaço menor de tempo. O site de acesso é simples de lidar e por ser da mesma empresa do Safety8, em caso de uma cotação de uma pessoa que já é cliente nem é preciso preencher todos os dados, somente puxar pelo cadastro, tendo que editar somente o veículo, caso não seja o mesmo, e algumas informações de apólice, como vigência ou bônus. Bônus é relativo a quantidade renovações e se converte em desconto.

Antes de ser usado pela empresa já era possível encontrar em outras corretoras. Logo no início as seguradoras não recomendavam o uso dessa ferramenta. Justificavam dizendo que tal não informava corretamente os dados nos sites das seguradoras. Com o tempo ele foi aperfeiçoado e hoje apresenta cotações sem erros, se baseando nos dados inseridos.

Ele funciona de uma forma parecida com os *chatbots* que foram mencionados. Nesse caso não tem uma resposta automática para qualquer solicitação, mas depende da informação corretamente preenchida. A VIRTUAL define seu modo de trabalho como:

> **Uma** categoria de multicálculo que funciona por meio de robôs, também chamado de *bots*. Os *bots* trabalham a partir das informações disponibilizadas pelo corretor dentro do *software*, com base nos dados fornecidos pelo cliente, preenchendo automaticamente os campos de cotação do site de cada seguradora desejada. Os *bots* processam esses dados e inserem as informações dentro dos sites das seguradoras **a partir do *login* do corretor (VIRTUAL, 2018).**

Porém, o acesso ao MaxCalc custa mais do que o do Safety8. Novamente a empresa optou por não revelar detalhes dos valores, mas informou que tem um custo total de R$ 1.123,00 por mês só com esta ferramenta e o acesso é limitado. São permitidos no máximo 10 acessos momentâneos, desses, 8 são para a matriz em Recife, um para a filial de Caruaru e outro para Serra Talhada. Em caso de dias com movimento muito grande por cotações, alguns funcionários precisarão cotar de uma por uma nos sistemas das seguradoras.

Treinamento para utilização das ferramentas

Na corretora, o treinamento com os funcionários se dá de duas formas. A primeira delas é responsável pela TI, e consiste em noções básicas de acesso aos sistemas, resolução de pequenos problemas e correta utilização dos computadores. O analista descreve que:

> O treinamento visa relembrar algumas práticas que foram ensinadas nos cursos de informática e também desenvolver novas habilidades, como desviar de travamentos do sistema operacional, realizar constante verificação de vírus, fazer varredura e limpeza no sistema através de programas. O treinamento realizado pela TI ainda abrange os cálculos feitos da maneira sem o MaxCalc, de seguradora em seguradora, pois em uma necessidade pode ser útil (E6).

As reuniões da corretora e os treinamentos realizados pela TI são feitos em uma sala própria para tal, como pode ser observado a seguir.

A segunda forma de treinamento funciona como um ensino a distância, pela própria tela do computador ou projetor. Nesse caso a responsável é a VIRTUAL, proprietária do Safety8 e do MaxCalc. Dessa maneira a empresa apresenta seu produto, mostra as funcionalidades, tira dúvidas online e pode até realizar um acesso remoto em alguma máquina.

É marcado previamente um dia e horário para realização, bem como a definição de quantos funcionários irão participar ou quantas máquinas serão acessadas. Para realização correta do aperfeiçoamento a equipe de TI deixa preparada a sala de reuniões com o acesso à internet funcionando e o equipamento de projeção ligado. Se for realizado na máquina de cada um a equipe de TI fica responsável por checar se os fones de ouvido estão corretamente instalados e se o computador está em perfeita execução, sem travamento ou falhas.

Importante também se destacar que algumas seguradoras prestam treinamento para as corretoras e seus funcionários, seja da utilização de seus sistemas ou mesmo das planilhas mencionadas acima. De seus produtos, como as coberturas, clausulas, enquadramento de perfis e novas opções a serem comercializadas.

Suporte para as ferramentas utilizadas

Foi observado que o suporte para os dois programas mencionados se dá em grande parte de forma online, através de chat, acesso remoto ou de vídeo conferência, e tais opções são apresentadas no sistema de gerenciamento ou no de cálculo, como é observado.

Figura 21: Opções de Suporte Técnico.



Fonte: Adaptação própria, 2018.

A empresa não paga nada a mais por esse serviço, ele é ofertado como parte do programa. O atendimento é sempre rápido, sem filas e bastante prático e quando não for possível resolver pelo chat o próprio atendente através de um acesso remoto consegue uma resolução. O contato pode ser feito também para responder a questionamentos existentes.

Já o suporte prestado pela TI da empresa é em grande parte relacionado aos equipamentos e a rede. A equipe fica sempre à disposição para manutenção de um computador ou da conexão à internet. O suporte pode ser no próprio ambiente onde se encontra a máquina ou em certos casos tem de ser realizado na sala da TI, que possui ferramentas específicas para resolução de determinados percalços. Ela presta assistência também na instalação de *softwares*, na atualização deles e no monitoramento dos acessos.

> Os funcionários podem solicitar apoio do setor através do telefone, com uma ligação direta para nossa sala, por e-mail, ou mesmo pelo aplicativo do *WhatsApp*, falando com uma das pessoas de nossa equipe. Se possível, resolvemos sem precisar ir até lá, mas se for necessário uma pessoa é enviada até o local para verificar (E6).

A manutenção da rede é feita quase que diariamente, pois com a existência do rack de internet o monitoramento de seu funcionamento fica mais fácil. Por ser instalada na topologia de modo árvore a identificação de alguma falha logo é identificada e corrigida, seja em um hub, fio, conector ou máquina.

O e-mail corporativo da empresa também é de responsabilidade dessa equipe. A empresa possui um domínio para utilizar o @bertier.com.br, mas o setor de TI fica a cargo da configuração das contas, da adição ou exclusão de alguma e do direcionamento dos e-mails recebidos, exemplo: uma correspondência eletrônica enviada para o endereço corporativo@bertier.com.br é automaticamente direcionada para todos os endereços eletrônicos da empresa.

Foi verificado que a desvantagem do suporte da equipe da corretora em relação ao da VIRTUAL é a não existência de um acesso remoto. É uma possibilidade pequena, mas se houver um problema e nenhum profissional estiver ali naquele momento? Uma lacuna que poderia ser resolvida com uma chave de acesso ao computador, para poder acessar e verificar algo mesmo sem estar no prédio da matriz.

Esse acesso seria útil principalmente para os escritórios de Caruaru e de Serra Talhada, que não dispõem dos serviços físicos deste setor. Poderia assim ser evitado um gasto dos escritórios ao se dirigir até uma empresa que preste assistência, as vezes cobrando por um simples serviço.

> As filias de Caruaru e Serra Talhada passarão por algumas transformações nesses próximos anos, uma delas está relacionada ao contato com a matriz em Recife. Por conta da construção do novo prédio na capital, os investimentos nos escritórios foram pontuais e de certa forma restritos, mas algo que será mudado daqui para frente, o que faz parte do processo de crescimento da empresa (E1).

É claro que os escritórios precisam de uma certa autonomia para funcionar, mas o mínimo de comunicação com sua matriz é necessário. O suporte se faz necessário, não somente pela empresa proprietária dos *softwares*, mas pela própria organização. Além de resolver problemas casuais isso demonstra interesse e preocupação com o andamento das filiais.

Sobre os próximos passos para melhorias no suporte, o gerente executivo ainda diz que "as visitas aos escritórios aumentaram no último ano, estamos tentando conectar mais a empresa, a utilização de um único programa de gerenciamento já é um exemplo desse avanço, queremos agora que nosso setor de TI funcione também para o interior" (E5).

Facilidade ao solicitar uma cotação e finalizar uma venda

A maneira de trabalho mudou praticamente em todas as organizações. Do mesmo modo, como observado no referencial deste trabalho, a tecnologia influenciou também o dia a dia das pessoas, suas relações e as maneiras como essas resolvem suas questões. Seja a ida em um banco ou fechamento de um seguro, as mídias estão aí para dar agilidade e praticidade.

Foi bem pontuado pela diretora comercial as novas formas de se negociar e entrar em contato com um cliente:

> O uso do *WhatsApp*, do *Facebook*, de e-mails, ou mesmo de outras mídias nos permite ter um contato maior com nosso cliente. Podemos apresentar uma cotação, enviar uma proposta, solicitar alguma coisa ou mesmo resolver um sinistro sem a necessidade de deslocamento de nenhuma das partes (E2).

Na entrevista, o responsável pelo setor de automóveis ainda foi mais enfático, dizendo que praticamente não recebe mais nenhum cliente em sua sala. Grande parte dos seus negócios são fechados por telefone, as dúvidas tiradas através de mensagens de áudio ou texto pelo *WhatsApp*. Até mesmo as ligações normais estão diminuindo, pois aplicativos de comunicação já permitem chamadas, basta uma conexão. Porém, pode-se contatar ainda que:

> Alguns clientes, principalmente os mais antigos ou que possuem idade mais avançada, preferem ir até a corretora. Gostam do papel, do contrato impresso. Não sentem confiança em passar um dado, dar uma resposta por meio de um aplicativo. Até fazem uso, mas sempre na hora de fechar ou

> fornecer uma informação preferem dizer: eu passo aí; quando eu for aí acertamos; prefiro ir até aí para ver. É perfeitamente compreensível, nem todos se sentem seguros. Mas grande parte já fecha negócio sem vir aqui, não que seja ruim receber clientes, mas isso nos dá tempo e espaço para trabalhar com mais de um cliente ao mesmo tempo (E4).

Pela utilização do aplicativo de mensagens é possível solicitar uma cotação. O corretor que estiver responsável pode solicitar alguns dados como: CPF, nome completo, data de nascimento, endereço, estado civil, veículo, e outros necessários. O contato não precisa ser feito diretamente com um corretor, a empresa possui um dispositivo exclusivo para atendimento via *WhatsApp*. Ao receber uma solicitação a atendente repassa para o setor de cálculo, juntamente com o número de telefone para contato, ficando responsável o gerente de automóveis, ou de algum outro setor que seja a cotação, fazer o contato para apresentação.

Além do *WhatsApp* o e-mail é outra ferramenta bastante utilizada. Por ser mais formal, alguns clientes preferem tratar por ele. Tanto para o envio de uma cotação como também para autorizar o fechamento de um negócio. É também uma forma segura de se arquivar um contrato passado pelo corretor ou mesmo as explicações e telefones que este enviar.

Uma nova forma de solicitar cotação foi implantada recentemente. Se trata da solicitação via site. Os valores e coberturas não são apresentados de forma instantânea, mas já é outro canal que permite um contato do cliente. Entrando no site o cliente se dirige até a aba de produtos, após escolher o que deseja ele pode entrar em contato solicitando uma cotação, como visto abaixo.

Solicitação de cotação seguro residencial.



Fonte: Site da Bertier Corretores. Adaptação própria, 2018.

Após a escolha do produto e solicitação de uma proposta ou cotação, é feito o preenchimento de um formulário de dados via online**.** Após receber a solicitação via site a corretora procura o solicitante, seja para apresentar a cotação ou para pedir algum outro dado.

Outra forma de contato com os clientes, permitindo a eles maior interação e dando novos canais para solicitações, divulgação de eventos, dicas sobre seguros, entre várias funcionalidades, são as mídias sociais, como o *Facebook* ou Instagram. Através de tais ferramentas ainda é possível "fazer uma promoção da corretora, interagir com o cliente, divulgar informações e curiosidades e dar a ele mais opções para nos oferecer uma resposta sobre o que pensa de nossa empresa" (E5).

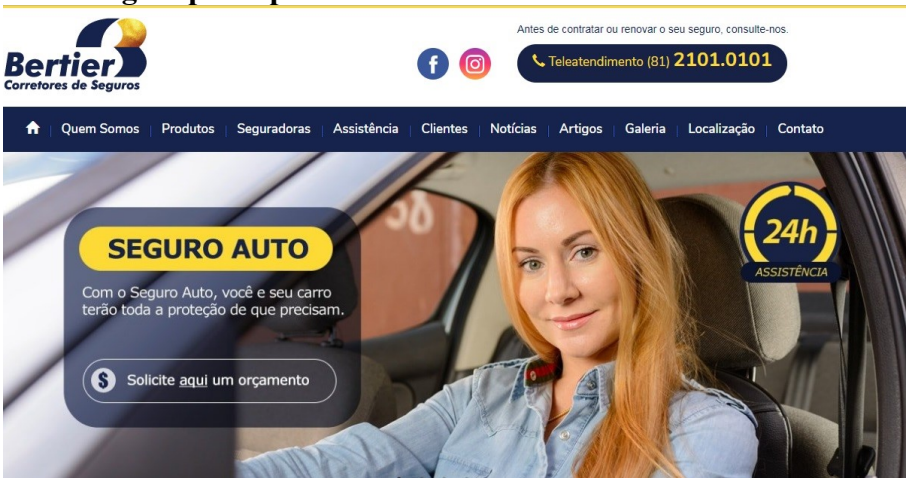
Figura 24: Página do *Facebook* da Bertier.



Fonte: Site do *Facebook*. Adaptação própria, 2018.

A página do *Facebook* e a do Instagram da empresa não são administradas pelo setor de TI, mas por uma empresa terceirizada, especialista em hospedagem de sites e marketing digital. Ela fica responsável ainda por manter em funcionamento e municiar de informações o site da corretora. Como já dito, o site é importante ferramenta utilizada pela corretora para comunicação com os clientes e solicitação de cotações destes. A página inicial pode ser observada na figura 25.

Figura 25: Página principal do site da corretora.



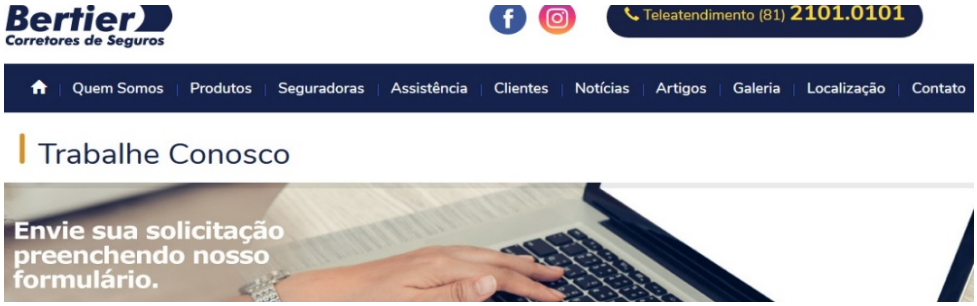
Fonte: Site da Bertier Corretores. Adaptação própria, 2018.

Recrutamento digital

Além das novas formas de comunicação com os clientes, a empresa passou a adotar uma maneira mais eficiente para recrutamento de pessoas para suas vagas, o preenchimento de um currículo virtual.

Com a adoção de tal maneira para suas seleções, a empresa deixa de armazenar um grande volume de papéis que são deixados por vários candidatos. Para os interessados em concorrer a uma vaga na corretora também se torna mais fácil, pois para entrega de seu currículo não é necessário sair de casa, nem mesmo possuir um arquivo com seus dados, basta preencher o formulário disponível no site.

Formulário para recrutamento e seleção.



Fonte: Site da Bertier Corretores. Adaptação própria, 2018.

> A seleção de pessoas para nossa empresa tornou-se mais rápida e menos burocrática. Todos os currículos enviados ficam no banco de dados do site. Quando pretendemos fazer uma seleção vamos até lá, editamos o perfil desejado e então aparece para nós os candidatos aptos aquela vaga, com as características desejadas. Tudo sem papel (E1).

A corretora vez ou outra ainda recebe e-mails ou currículos impressos, mas orienta a estes que também os enviem pelo site. Foi relatado ainda pela Diretora Administrativa que já se estuda a possibilidade de entrevistas online ou por vídeo. Em algumas ocasiões os diretores precisam participar da seleção, mas por conta de compromissos ou viagens podem não se encontrar no prédio no dia da entrevista.

Tal medida mostra o quão representativo é o uso da tecnologia em uma empresa. A TI funciona desde a manutenção de máquinas e do prédio até ao fechamento de negócios e prospecção de clientes. Ajuda na comunicação entre funcionários, clientes e futuros colaboradores.

Segurança das informações

O último tópico da análise busca tratar sobre a segurança das informações utilizadas e recebidas pela empresa. São dados importantes dos clientes, necessários para fechar negócio ou fazer uma cotação, como por exemplo: CPF, data de nascimento, endereço, telefone, número de cartão de crédito ou até mesmo o número da conta bancária.

Tais dados muitas vezes são passados só presencialmente, com o cliente olhando onde são inseridos. Mas como comentado, muitos negócios já são fechados via aplicativo de mensagens ou por e-mail. Dessa forma, é comum transferir imagens dos documentos ou digitar dados.

Quanto as maneiras de se evitar ataques de hackers, o setor de TI fica responsável pela instalação e manutenção de antivírus nos computadores, bem como do pagamento da mensalidade deles. Segundo o analista:

> Preferimos pagar por um programa de qualidade, que nos reporte a ação de qualquer ameaça, que exclua potenciais vírus. O antivírus utilizado muitas vezes não permite o acesso aos sites de algumas seguradoras ou outros sites. Cabe a nós fazer a adição de exceção dos sites que são utilizados para o trabalho. Outros sites que não são permitidos o acesso durante o trabalho nós optamos por deixar de fora das exceções (E6).

Em relação ao gerenciamento e proteção da rede de internet, apenas os funcionários da TI estão autorizados a realizarem modificações e acompanhar os protocolos de TCI/IP, que são os protocolos dos computadores da rede, podem ainda alterar senhas de conexão e acompanhar o acesso a sites maliciosos pelos computadores da empresa. Geralmente se evita o acesso a rede por pessoas de fora, com exceção dos clientes que estejam na corretora e queiram uma conexão de internet.

Senhas de acesso aos sites das seguradoras ou para entra no cadastro de clientes e MaxCalc são modificadas constantemente, já para se evitar o acesso por alguém que não trabalha mais na empresa ou por outra pessoa não autorizada. Ao se modificar qualquer senha esta nova deve ser informada no e-mail corporativo da empresa, que acaba por encaminhar para todos os funcionários. Isso deve ser feito pois alguns sites após o erro na digitação da senha acabam por bloquear o acesso.

A outra parte da segurança dos dados é discutida em treinamentos e capacitações com os funcionários, a fim de:

> Evitar qualquer vazamento por parte dos colaboradores. Procuramos mostrar que qualquer mau uso dos dados e informações recebidas pode gerar consequências graves para aquele que o fizer e também para a empresa. Orientamos que, após o fechamento de um contrato as principais informações sejam colocadas em nosso cadastro que fica responsável pela VIRTUAL e após isso pedimos que excluam fotos de cartões, números de contas e outros dados passados via conversa pelo *smartphone* (E2).

Os funcionários entendem que lidam com dados importantes dos clientes da corretora. Pior que perder uma venda seria receber um processo ou ver uma pessoa sendo lesada por desleixo ou irresponsabilidade na proteção das informações. A tecnologia existe para ajudar, mas se não for corretamente utilizada pode trazer graves consequências para a imagem de uma empresa ou até para seu futuro funcionamento. O cuidado com e-mails, senhas, conversas e protocolos nunca deve ser pequeno.

Visão das diretorias sobre a importância da ti no desempenho da corretora

Um pensamento compartilhado pelas diretorias administrativa, comercial e operacional é que a TI é sim importante para qualquer empresa e na corretora não seria diferente, que tudo gira em torno das evoluções e revoluções tecnológicas.

> Lembro que ao começar meu primeiro estágio na área de seguro, praticamente não se existiam sistemas, nem celulares. Era tudo no papel, preenchíamos um formulário a mão, com dados do segurado, modelo do veículo, e o próprio segurado dizia qual o valor que queria cobrir no carro. Olhando esse valor, tomávamos como base uma tabela, e por essa tabela era precificado o seguro, bem diferente de hoje (E1).

Hoje a realidade é bem diferente da mencionada. Não existe uma tabela de seguro, mas sim todo um contexto que afeta na precificação. CPF, reputação e histórico, modelo do veículo, endereço de pernoite, tudo isso influência no preço. Essa mudança se deve a inserção dos sistemas no setor de seguros. Permite as corretoras uma apresentação melhor dos produtos e dá as seguradoras a chance de precificar corretamente um seguro ou cliente.

> A pasta que portava por muito tempo, com os dados de todos meus clientes, não existe mais. Ando somente com meu celular e tenho tudo que preciso para trabalhar nele ou em um computador. Basta ter acesso a internet. Na época não percebia o quanto isso era incômodo, acho que por conta da realidade daquele tempo, mas hoje não suporto ver pilhas de papel sobre as mesas (E4).

Para os entrevistados os benefícios são muitos. A gama de clientes aumentou consideravelmente nos últimos anos. A corretora possui agora maior estrutura e tempo para atender a grande quantidade de pessoas que lhe procuram. Mídias sociais, mais recentes se comparadas aos sistemas de cálculo, vêm para ampliar ainda mais os

horizontes. Sugestões, reclamações e elogios passam a ser públicos, por isso é importante manter um alto padrão de qualidade.

Os benefícios são muitos se o serviço for bom, se não for provavelmente sucumbirá em meio a um ambiente tão concorrido e compartilhado entre as pessoas. Algo mencionado pelo gerente executivo é importante ser lembrado: "as melhorias alcançadas pelo uso da tecnologia trazem ainda mais responsabilidade no serviço de uma empresa" (E5).

A direção operacional ainda diz:

> Até a forma de manutenção de um prédio, ou das salas deste, mudou com a tecnologia. Equipamentos de limpeza automatizados melhoraram o trabalho de nossos funcionários. Uma sala de treinamento bem equipada com projetores, som ambiente e conexão à internet permite uma nova experiência no processo de aprendizagem e capacitação (E3).

Para o analista de TI as influências são positivas, mas:

> Deve-se atentar para um correto uso da tecnologia. Os funcionários precisam saber usar as máquinas que possuem, mas precisam também de momentos de comunicação entre si, sem equipamentos. Momentos de atividade. Ao ficarem presos no ambiente de trabalho podem acabar adquirindo estresse, não render como se espera e as influências positivas podem se transformar em negativas até na vida pessoal (E6).

Essa visão do analista é ainda mais interessante por vir justamente de uma pessoa que lida mais com os aspectos técnicos do que com os sociais. Como dito, é importante reconhecer os benefícios alcançados, mas a atenção as necessidades pessoais, as interações entre os colegas, devem ser preservadas. Deve-se estimular ainda a prática de atividades laborais, pois o uso grande e ininterrupto de computadores pode ser prejudicial também para a saúde física dos funcionários.

Por fim, como descreveu a diretora comercial: "A tecnologia move quase tudo hoje, mas precisamos usar dela a nosso favor. Ela surgiu para facilitar nossa vida, não para resumi-la a trabalho bem feito e postagem em redes sociais" (E2).

De fato, esse é um ponto que deve ser meditado. Por mais que negócios possam ser fechados sem a presença física do cliente ou corretor, em certas situações tal presença pode ser um diferencial. Um bom papo, um atendimento bem feito, cara a cara, pode por vezes driblar situações não resolvidas por mensagens. Como dito, a tecnologia tem que facilitar e não transformar tudo em mensagens ou protocolos, para isso já existem os *chatbots*.

Considerações finais

Este trabalho teve como objetivo analisar como se dá a gestão da TI em uma média empresa na área de serviços, no segmento de seguros. Foi possível verificar quais os benefícios oferecidos pela tecnologia na organização estudada, bem como de toda a influência que ela trouxe ao mercado securitário, agilizando diversos processos. A pesquisa foi realizada em uma corretora de seguros, observando o que é tendência no mercado, quais os programas e ferramentas disponíveis, suas aplicações e requisitos exigidos.

Sobre o objetivo principal, que era entender a análise da gestão da TI em uma média empresa do setor de seguros, foi investigado a forma como a empresa se porta em relação as tecnologias presentes no mercado, e também como se é gerido o próprio setor na corretora, seu alinhamento, importância e principais atribuições, e o que os gestores pensam sobre sua importância.

A história da corretora, sua estrutura funcional, gama de serviços e norte cultural foi analisado, podendo-se verificar a compatibilidade com o que se espera de uma organização em um mercado tão competitivo. Suas ambições se fazem grandes frente ao seus investimentos e suas melhorias na gestão não só da TI, mas de todo ambiente corporativo

Constatou-se que a utilização das ferramentas de TI já é uma realidade no mercado de seguros, sendo utilizada de diversas maneiras pelas seguradoras. A gestão dessas também se alterou, caminhando lado a lado com a evolução dos equipamentos e com a maior quantidade de conexões mundo afora. A preocupação com a qualidade do serviço prestado fez com que gigantes do setor de seguros repensassem alguns padrões de seus serviços.

Pedidos de assistência por aplicativos, realização de vistorias no celular, atendimento robotizado, exclusão de papéis impressos, todos esses são exemplos de mudanças provocadas pela aplicação da TI pelas companhias securitárias.

Na corretora também não é diferente. Os programas adquiridos buscaram melhorar toda a gestão da empresa, facilitando o trabalho de seus funcionários, dando maior agilidade no processo de transmissão e consulta de informações. Os corretores não precisam mais possuir um grande número de papéis com informações dos clientes pois o cadastro e dados dos seguros ficam todos disponíveis para acesso via smartphone ou notebook.

A implantação dos sistemas não é algo tão simples. Exigiu adaptação da estrutura da empresa para que o funcionamento de programas como o Safety8 ou o MaxCalc pudessem funcionar sem problemas. O próprio departamento de TI precisou passar por reestruturação e ter uma infraestrutura que permita o monitoramento das conexões e suporte dos equipamentos.

Embora existam alguns problemas identificados, entre eles o de dar maior autonomia ao setor de TI, utilizar de meios mais rápidos para suporte e assistência e usar dela como mais um grande fator para tomada de decisão, é nítido que algumas importantes evoluções foram alcançadas, como proporcionar melhor estrutura, permitir a participação no projeto da planta do novo prédio e desenvolver treinamentos com os funcionários, além de fazer a gerência da rede.

Os resultados evidenciam que os colaboradores percebem que a TI é um fator primordial para o sucesso de suas tarefas rotineiras, bem como para a comunicação rápida entre todos os setores da empresa, desde o RH até o cálculo de seguros, sendo, portanto, fundamental na performance desta.

A perspectiva de tais recursos na visão dos gestores é positiva, pois a empresa possui recursos baseados em TI, que não são encontrados em muitas das empresas concorrentes, como o MaxCalc ou o gerenciador de clientes, o que acaba por se tornar um diferencial, tendo em vista que os investimentos em TI proporcionam capacidade para a empresa planejar suas estratégias com segurança.

É coerente afirmar que a TI é imprescindível para uma empresa, principalmente por dar o suporte necessário no processo decisório, assim como agilidade e controle nas tarefas rotineiras e importantes para a consecução dos objetivos organizacionais, tornando-se, portanto, uma ferramenta diferencial e facilitadora em tempos de crise.

Outra destacada mudança foi quanto aos serviços online que a corretora oferece. Se antes eram resumidos a solicitações por e-mail, agora pelo próprio site é possível fazer pedidos de cálculos, pesquisar telefones das seguradoras, fazer reclamações ou mesmo elogios. A presença nas redes sociais é mais um fator que passou a ser bem usado na empresa. Busca-se uma aproximação com os clientes. Pelo Facebook ou Instagram é possível ver dicas sobre seguros e também fazer comunicações com a empresa.

Referencias bibliográficas

ASSIS, C**. Governança e gestão da tecnologia da informação: Diferenças na aplicação em empresas brasileiras**. Dissertação de mestrado em Engenharia. São Paulo: Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, 2011.

CUNNINGHAM, J. B. et al. **A profile of the human fears of technological change** (study of Canadian telefone workers). Tecnnological Forecasting and Social Change. NewYork, 40:355-70, Dec.1991.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação** – 7 ed. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda, 2011.

FOINA, P. R. **Tecnologia de Informação: Planejamento e Gestão. 2. ed**. São Paulo: Atlas, 2006.

FERNANDES, J. F. **CMMI e ITIL como ferramentas para aumentar a qualidade e eficiência no desenvolvimento de *software***. Monografia para obtenção do grau de Tecnólogo em Processamento de Dados. São Paulo: Faculdade de Tecnologia de São Paulo, 2008.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

LOVELOCK, C; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. Tradução: Cid Knipel Moreira; revisão técnica Mauro Neves Garcia. São Paulo: Saraiva, 2004.

GUISSONI, L, A.. **Omnichannel: uma gestão integrada**. GVEXECUTIVO • V 16 • N 1 • JAN/FEV 2017

MARSHALL, C., & ROSSMAN, G. B. **Designing qualitative research** (2nd ed., 78-79. Thousand Oaks: CA. Sage Publications, 1995.

McFARLAN, F. **Information Technology Changes The Way You Compete**. Harvard Business Review. v.62, n.3, p. 98-103, May-Jun. 1984.

MEIRELLES, F. S. **Uma Bússola Para Os Investimentos**. GV-executivo, v. 16, n. 2, março-abril, p.36-41, 2017

NOLAN, R.; McFARLAN, F. W. **Information technology and the board of directors**. Harvard Business Review, Boston, v.83, n.10, p.96-106, 2005.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. 7. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

LOVELOCK, C; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. Tradução: Cid Knipel Moreira; revisão técnica Mauro Neves Garcia. São Paulo: Saraiva, 2004.

MALAQUIAS, R. F. **Em Conexão Com Os Cidadãos**. GV-executivo, v. 16, n. 2, março-abril, p.18-21, 2017.

PADOVEZE, C. L. **Sistemas de Informações Contábeis**: fundamentos e análise. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

PALADINI, E. P. **Gestão Estratégica da Qualidade:** princípios, métodos e processos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 2001