

## Os impactos das TICs: estudo de caso de uma corretora de seguros

### RESUMO

**Lucas Queiroz Ferreira**

[queiroz@live.com](mailto:queiroz@live.com)

Universidade Federal de Pernambuco,  
Caruaru, Pernambuco, Brasil.

**Francisco Carlos Lopes da Silva**

[francisco.clsilva@ufpr.br](mailto:francisco.clsilva@ufpr.br)

Universidade Federal de Pernambuco,  
Caruaru, Pernambuco, Brasil.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) condicionam as organizações, sobretudo na gestão de seus processos internos e externos, sendo efetivas no desenvolvimento social em sentido amplo. Partindo desse pressuposto, a presente pesquisa tem por objetivo conhecer as TICs utilizadas por uma pequena organização privada, a Bertier Corretores de Seguros, situada em Caruaru, em Pernambuco. Neste trabalho, utilizou-se uma metodologia exploratória descritiva, apoiando-se na observação participante e em estudo de caso. A reflexão e a compreensão dos dados tiveram como base a análise de conteúdo. Como conclusão, observou-se que as TICs são estratégicas na organização por otimizarem os processos e promoverem maior engajamento e comunicação entre os participantes.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação organizacional. Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Gestão.

## INTRODUÇÃO

Nossa reflexão parte da proposição que considera as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como fundamentais para a promoção do desenvolvimento social e a democratização em sentido amplo (CUNHA, 2013). Neste artigo, observamos essas tecnologias como meios para promover o seu incremento em um mundo complexo e cada vez mais mediado por dispositivos digitais. Com essa perspectiva de análise, voltamo-nos para o contexto de uma pequena empresa que atua no segmento securitário. Apesar das limitações, esse segmento tem-se informatizado desde os primeiros momentos em que os computadores começaram a ser adotados no ambiente empresarial, com sua implantação nos processos internos e externos das organizações.

Ademais, situamos o debate no contexto contemporâneo. Voltamo-nos a conteúdos relacionados aos temas da gestão do processo de informatização, infraestrutura, bem como o uso das mídias sociais na comunicação entre funcionários, clientes e seguradoras.

O processo de informatização envolve tarefas de administração, e foi o caminho que optamos por seguir. Sobretudo, porque é necessário planejar, treinar e avaliar seus gestores e funcionários, pois sabe-se que gerenciar as TICs é uma ação extremamente complexa que exige alto nível conhecimento e investimento. A função é marcada por desafios, mas também por avanços de performatividade e lucratividade.

O desempenho de Sistemas de Informação frequentemente apresenta problemas, isso leva muitas vezes ao um processo de terceirização das atividades de TI. Portanto, é visível que em muitos casos as TICs não estão sendo utilizadas de maneira efetiva em virtude das falhas no planejamento e no gerenciamento (FOINA, 2006).

Com base nessas questões, o artigo busca responder como uma pequena empresa do setor de seguros faz a gestão das tecnologias da informação e comunicação? Foram identificados vários trabalhos sobre o uso de tecnologia em diversos setores e sobretudo no da gestão das TICs e suas ferramentas. Entretanto, a escolha pelo tema do artigo surge em razão da relevância que vem ganhando na atualidade e da oportunidade da realização de uma pesquisa participante.

Neste sentido, também do ponto de vista metodológico, buscamos oferecer algumas análises e discussões qualitativas com vistas a contribuir para a compreensão do contexto de gestão da TI sob o enfoque da pesquisa participante por parte das pessoas que trabalham nas corretoras de seguros.

## A VISÃO GERENCIALISTA DAS TICs

Nossa visão inicial da Tecnologia da Informação (TI) é marcada por uma perspectiva funcionalista sob o enfoque gerencialista e constrói sua argumentação teórica com essa abordagem. Assim, podemos dizer inicialmente que toda empresa que possui uma gestão em TI qualificada, 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). Portanto, o ponto de vista inicial é positivista do uso da TI.

A origem da área de SI, nascida nas escolas de engenharia e ciências da computação, aliada ao fato de ter sido profundamente influenciada pela engenharia da computação e análise de sistemas [...], pode ser um dos motivos da escassez de análises críticas que incluam reflexões sociais e questões políticas. Essa escassez tem gerado uma lacuna nas pesquisas acadêmicas na área de SI, onde a predominância da abordagem positivista restringe o estudo qualitativo dos fenômenos de SI bem com suas implicações (ORLIKOWSKI; BAROUDI, 1991).

É fato dominante que desde o advento da Web e das inovações tecnológicas mais recentes, a preocupação das empresas e gestores aumentou em relação à dependência dos seus negócios no que se refere à TI (NOLAN; MCFARLAN, 2005). Para os empresários, em sentido geral, passou-se da ideia das TICs como despesa e tomou-se o sentido de solução para as pressões comerciais e inovações tecnológicas, 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). Entretanto, é comum ouvir-se que a gestão das TICs é uma estratégia que pode ser terceirizada desde a impressão até os grandes sistemas de armazenamento de dados.

Ao se promover um bom monitoramento dos itens tecnológicos da empresa, é possível fazer com que se possa utilizar o máximo de sua capacidade, pelo período que eles foram preparados para suportar. As TICs devem 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 usados para melhorar o desempenho organizacional. Por isso, possuir um bom maquinário, investir em treinamento, 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; WRIGHT, 2004, p. 5).

Por último, apoiam-se na proposição de que a combinação de serviços financeiros com a tecnologia das plataformas digitais possibilita cada vez mais uma maior abrangência e crescimento, comparativamente às instituições financeiras mais tradicionais e possibilidade de inclusão financeira (SIQUEIRA; DINIZ, 2018).

O setor de serviços cresceu muito nas últimas décadas e não pode ser descrito apenas como sendo formado “de empregos mal remunerados e desinteressantes em lojas de departamentos ou restaurantes do tipo fast food” (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2011, p. 31).

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

O crescimento do setor de serviços é impulsionado por avanços na tecnologia de informação, na inovação e nas mudanças demográficas, que criam demandas. A tecnologia de informação tem um impacto substancial (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2011, p. 35). Atualmente observa-se o crescimento da digitalização, home office, estilo de vida conectado, e-commerce, e-gov, banco digital, etc.

Conforme Harvey (1992), vive-se um momento de transição do fordismo keynesianismo para um novo regime de acumulação flexível. Esta última se apresenta como sendo ágil, inovadora, virtual, mas continua recombinao as estratégias de exploração da força de trabalho mediante a extração de mais-valia absoluta e relativa. Ela gera uma nova ordem econômica mundial dominada pelas grandes corporações, pelo capitalismo financeiro ou um capitalismo de plataforma.

Neste trabalho, considerou-se as TICs sob o enfoque da infraestrutura: “Por TI, entenda-se todo software e todo hardware de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais” (LAUDON; LAUDON, 2007, p. 9).

Ao longo dos anos, até empresas que viviam exclusivamente da venda de produtos estão agregando serviços às suas opções de vendas, algo que é perfeitamente compreensível. Uma das motivações para isso é o espaço físico de uma empresa, que é outro determinante para seu bom funcionamento.

Se considerarmos que um produto ocupa um lugar, 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; FITZSIMMONS, 2011, p. 27).

O setor de serviços, além de movimentar dados, valores financeiros dos clientes e das organizações, necessita possuir ou terceirizar um contingente de trabalhadores qualificados com habilidades e competências tecnológicas, ajudando assim no desenvolvimento de toda a economia. Em serviços, o trabalho humano é fundamental para a eficiência das operações, por esta razão a busca por diferenciais é uma das metas que devem 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 clientes. 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 o social, com as pessoas e suas necessidades. Eles precisam estar bem conectados para permitir um perfeito funcionamento (CUNNINGHAM, 1991).

Destacam-se a relevância da gestão e treinamento, que tem a finalidade de permitir que o funcionário tenha conhecimento sobre a ferramenta que utilizará, podendo tirar o máximo proveito dela. Não adianta investir tanto se as pessoas responsáveis não conseguirem fazer uso dessas tecnologias (GONÇALVES, 1994).

Neste contexto, o marketing digital e o uso de plataformas digitais se tornaram estratégia fundamental para inovar e competir. Para Guissoni (2017, p. 27), a partir da década de 1990, 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.

As organizações têm usado celulares, computadores, notebooks e mídias sociais para atingir resultados mais eficientes para seus negócios, aumentando suas vendas, maximizando seus sites e melhorando o relacionamento com seus clientes (HARRIS; ERA, 2009).

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi realizada nos meses de março a junho de 2018, na Bertier Corretores de Seguros, pequena empresa do segmento de corretagem, fundada em 1996 e sediada na cidade de Recife-PE, com filiais em Caruaru-PE e Serra Talhada-PE. Atualmente, a empresa conta com 32 funcionários e atende mais de 24 mil clientes.

Para realizarmos a pesquisa, adotamos a observação participante, uma das técnicas mais utilizadas pelos pesquisadores que aderem à abordagem qualitativa, que “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).

Busca-se, na medida do possível, superar o positivismo e adotar critérios tais como autenticidade (a observação participante), dialogicidade entre pesquisadores e pesquisados e reflexividade na medida em que se assume os vieses interpretativos (POZZEBON; PELTRINI, 2013).

Para os procedimentos de coleta de dados, a observação participante e registro de campo tiveram um papel fundamental na definição do tema de pesquisa e da formulação das entrevistas e análise dos dados.

## **A IMPORTÂNCIA DA TI NO DESEMPENHO DA CORRETORA SOB A PERSPECTIVA DOS AGENTES**

Inicialmente, resolveu-se apresentar o discurso dos entrevistados. Para isso, selecionamos fragmentos para compreender, refletir e buscar responder a pergunta de pesquisa. Pensamento compartilhado pelas diretorias administrativa, comercial e operacional é que a TI é importante para qualquer empresa, e na corretora não seria diferente.

Lembro que, ao começar meu primeiro estágio na área de seguro, praticamente não 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 (Entrevistado 1).

Hoje não existe tabela de seguro, mas sim todo um contexto que afeta na precificação. CPF, reputação e histórico, modelo do veículo, endereço de pernoite, tudo isso influencia no preço. Essa mudança se deve à inserção dos sistemas de informação no setor de seguros. Permitem às corretoras uma apresentação melhor dos produtos e dá às 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 o que preciso para trabalhar nele ou em um computador. Basta ter acesso à internet (E4).

Para os entrevistados, os benefícios para as corretoras são muitos. A gama de clientes aumentou consideravelmente nos últimos anos; a corretora possui agora maior estrutura e tempo para atender à grande quantidade de pessoas que a procuram.

As 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.

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 aspectos técnicos do que com os sociais. Como já foi dito, é importante reconhecer os benefícios alcançados, mas a atenção às necessidades pessoais, as interações entre os colegas, devem ser preservadas.

Deve-se estimular ainda a prática de atividades laborais, pois o uso intenso e ininterrupto de computadores pode ser prejudicial também à saúde física dos funcionários.

De fato, esse é um ponto que deve ser levado em conta. Por mais que negócios possam ser fechados sem a presença física do cliente ou corretor, em certas situações tal presença pode ser um diferencial. Uma boa conversa, um atendimento bem feito, cara a cara, pode por vezes driblar situações não resolvidas por mensagens.

Como já dissemos, a tecnologia tem que facilitar e não transformar tudo em mensagens ou protocolos; para isso já existem os chatbots, programa de computador que utiliza inteligência artificial para imitar conversas com usuários de várias plataformas e aplicativos, como acontece no Facebook e em sites de e-commerce. Em outras palavras, funciona como uma espécie de assistente que se comunica e interage com as pessoas por meio de mensagens de texto automatizadas.

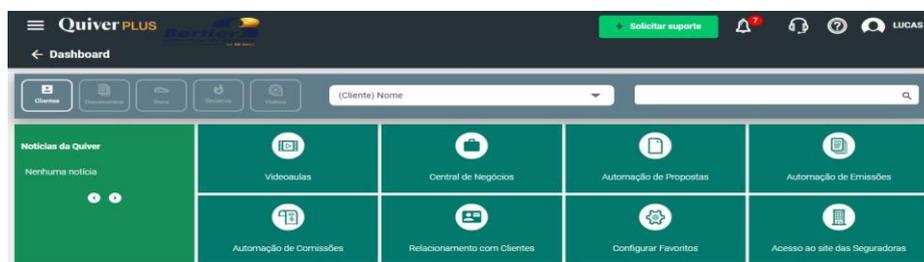
## A FASE INICIAL DO USO DA TI

Constatou-se que a corretora possuía um banco de dados de todos os clientes, com muitas informações, armazenados em computador pessoal e também de forma física. 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 os 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).

A história da corretora, sua estrutura funcional, gama de serviços e norte cultural foram analisado, podendo-se verificar a compatibilidade com o que se espera de uma organização em um mercado tão competitivo. “Suas estratégias se fazem grandes frente aos seus investimentos e suas melhorias na gestão não só da TI, mas de todo ambiente corporativo” (E5).

Assim, o uso da TI é uma estratégia recente na empresa. Na próxima seção destacaremos os programas utilizados pela empresa.

Figura 1: Painel iniciar do QuiverPlus



Na entrevista, a diretora comercial, o gerente do setor de automóveis e o gerente executivo ressaltaram a grande importância de se investir nesse programa. O principal motivo é que 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, era impresso e anexado

à proposta; ambos seriam arquivados para controle da corretora. Sobre a antiga forma, o diretor de automóveis relata que, com a chegada do QuiverPlus, todo o 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 QuiverPlus pode ser feito pelo computador ou pelo aplicativo no celular.

Com o software observou-se que é possível acessar outras funcionalidades, tais como o histórico do cliente, as seguradoras com que ele já teve contrato e a vigência de suas apólices.

Além de fazer o cadastro do cliente, o sistema também faz a automação das propostas transmitidas e apólices, identificando no arquivo pdf os dados do cliente, a seguradora, os valores e a comissão, auxiliando nos processos de administração dos clientes. Essa automação pode ser feita de forma manual, inserindo os arquivos e colocando o sistema para ler tais, ou ainda aguardando o próprio sistema fazer a varredura nos portais das seguradoras, efetuando o download dos arquivos e os salvando online.

Consideramos que apesar da introdução da TI, o reaproveitamento dos funcionários em outros setores é uma atitude significativa de que a empresa aumentou as suas demandas, performatividade e lucratividade.

## **O QUIVERMAX**

Outra ferramenta tecnológica que também pertence à Quiver é o programa QuiverMax, licença frequentemente usada pelas mais diversas corretoras no país. Trata-se de “um software de multicálculo que vai dar velocidade e eficiência aos cálculos de seguro automóvel, caminhão e residencial economizando muito tempo da sua equipe de vendas” (QUIVER, 2020).

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.

A diretora comercial descreveu o QuiverMax 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).

Constata-se que com a utilização do QuiverMax a corretora passou a atender um número maior de clientes em um espaço menor de tempo. O site de acesso é simples e por ser da mesma empresa do QuiverPlus, 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. 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. Nesse caso não tem uma resposta automática para qualquer solicitação, mas depende da informação corretamente preenchida. Sobre o sistema de cálculo, o Quiver ainda diz:

Quiver Max vai muito além de mostrar somente o preço do seguro, ele permite que você faça avaliações das seguradoras, em relação aos serviços agregados ao seguro e também do relacionamento da sua corretora com cada uma, ajudando desta forma sua corretora a fazer sempre o melhor negócio (QUIVER, 2020).

Porém, o acesso ao QuiverMax custa mais do que o do QuiverPlus. Novamente a empresa optou por não revelar detalhes dos valores, mas informou que tem um custo total de R\$ 2287,39 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.

## **O 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.

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

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, cláusulas, enquadramento de perfis e novas opções a serem comercializadas.

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.

A empresa não paga nada a mais por esse serviço, que é ofertado como parte do programa. O atendimento é sempre rápido, sem filas e bastante prático e quando não é 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.

Foi verificado que a desvantagem do suporte da equipe da corretora em relação ao do QUIVER 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, às vezes cobrando por um simples serviço.

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” (Entrevistado 5).

## **OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO E SUAS INOVAÇÕES NA EMPRESA**

Os modos de comunicação mudaram praticamente em todas as organizações. Do mesmo jeito, como observado no referencial deste trabalho, a tecnologia influenciou também o dia a dia das pessoas, suas relações e as soluções 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. (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.

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” (Entrevistado 5).

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.

Pelas redes sociais a empresa divulga também suas ações especiais, como promoções de eventos ou de projetos. Um deles é o projeto Integrar, criado em 2017, que visa aproximar os funcionários, melhorar a comunicação entre eles e com os clientes. Para uma melhor execução do Integrar, os recursos tecnológicos precisam estar disponíveis e em perfeito funcionamento, como computadores, acesso à internet, celulares, projetores etc.

Sobre a empresa responsável pelo site e redes sociais, ela fica responsável ainda por manter em funcionamento e municiar de informações o website da corretora. Como já dito, o site é importante ferramenta utilizada pela corretora para comunicação com os clientes e solicitação de cotações destes.

## **O RECRUTAMENTO DIGITAL DE TRABALHADORES**

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.

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.

## **A 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: 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.

As senhas de acesso aos sites das seguradoras ou para entrar no cadastro de clientes e QuiverMax são modificadas constantemente, já para 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 vazamento de dados.

Observou-se que 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.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho teve como objetivo analisar como se dá a gestão da TI em uma pequena empresa na área de serviços no segmento de seguros. Foi possível verificar quais os benefícios oferecidos pela tecnologia na organização estudada, bem como a influência que 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.

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

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.

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 muitos 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 programas como o QuiverPlus ou o QuiverMax pudessem funcionar sem problemas. O próprio departamento de TI precisou passar por reestruturação e ter uma infraestrutura que permitisse 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 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 QuiverMax 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 fazer comunicações com a empresa.

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. Papéis, presença física, burocracia, lentidão e pouca diversificação praticamente não existem mais. Observa-se 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.

Por último, consideramos como limitação o fato do estudo de caso único, mas de certa forma similar aos casos em geral e de certa forma de sucesso no que tange à pequena empresa. Optou-se por um certo olhar fenomenológico apesar do enfoque gerencialista.

## The impacts of ICTs: a case study of an insurance broker

### ABSTRACT

Information and Communication Technologies (ICTs) condition organizations, especially in the management of their internal and external processes, being effective in social development in a broad sense. Based on this assumption, the present research aims to know the ICTs used by a small private organization, Bertier Corretores de Seguros, located in Caruaru, Pernambuco. In this work, a descriptive exploratory methodology was used, based on participant observation and a case study. The reflection and understanding of the data were based on content analysis. As a conclusion, we observed that ICTs are strategic in the organization as they optimize processes and promote greater engagement and communication among participants.

**KEYWORDS:** Organizational communication. Information and Communication Technologies (ICTs). Management.

## REFERÊNCIAS

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.

CUNHA, M.A.V.C. MIRANDA, P.R.M. O Uso de TIC pelos Governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. [www.revistaoes.ufba.br](http://www.revistaoes.ufba.br). o&s - Salvador, v.20 - n.66, p. 543-566 - julho/setembro, 2013.

CUNNINGHAM, J. B. et al. A profile of the human fears of technological change (study of Canadian telephone workers). *Technological Forecasting and Social Change*. New York, 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.

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

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

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.

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

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

POZZEBON, M.; PETRINI, M de C.(2013). Critérios para Condução e Avaliação de Pesquisas Qualitativas de Natureza Crítico-Interpretativa. In:

SIQUEIRA, E. S, & DINIZ, E. H. (2018). Desafiadoras e Incumbentes? Uma análise das estratégias retóricas no surgimento e na institucionalização das Fintech. In Anais Latin American and European Organization Studies LAEMOS 2018, 6, 1-15, Buenos Aires, Argentina. William J. Suri T. (2011) Mobile money: the economics of m-pesa . NBER Working Paper No. 16721. 1-31. Recuperado de: <https://www.nber.org/papers/w16721.pdf>.

**Recebido:** 20 jan. 2020.

**Aprovado:** 5 mai. 2020.

**DOI:** 10.3895/rde.v11n18.12076

**Como citar:**

FERREIRA, L.Q.; SILVA, F.C.L. Os impactos das TICs: estudo de caso de uma corretora de seguros. R. Dito Efeito, Curitiba, v. 11, n. 18, p. 37-53, jan./jun. 2020. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/de>>. Acesso em: XXX.

**Direito autoral:** Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

