



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

CHARLINE SHELRILY SILVA SANTANA

**O PAPEL ESTRATÉGICO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA O NEGÓCIO:
ESTUDO DE CASO DE UMA CORRETORA DE SEGUROS**

**João Pessoa
2017**

CHARLINE SHELRILY SILVA SANTANA

**O PAPEL ESTRATÉGICO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA O NEGÓCIO:
ESTUDO DE CASO DE UMA CORRETORA DE SEGUROS**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador (a): _____

JOÃO PESSOA
2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB, *campus* João Pessoa

S232p

Santana, Charline Shelrily Silva.

O papel estratégico do sistema de informação para o
negócio: estudo de caso de uma corretora de seguros /
Charline Shelrily Silva Santana. – 2017.

43 f.: il.

TCC (Bacharelado em Administração) – Instituto Federal
de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB / UAG,
2017.

Orientador: Gibson Meira Oliveira, Me.

1. Sistema de informação. 2. Corretora de seguros. 3.
Tomada de decisão. I. Título.

CDU 005.57

CHARLINE SHELRILY SILVA SANTANA

**O PAPEL ESTRATÉGICO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA O NEGÓCIO:
ESTUDO DE CASO DE UMA CORRETORA DE SEGUROS**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Ms. Gibson Meira Oliveira
Orientador

Prof. Me. Rebeca Formiga Figueira
Examinadora

Prof. Esp. Jader Rodrigues de Carvalho Rocha
Examinador

AGRADECIMENTOS

No final de mais um ciclo da minha trajetória, quero agradecer ao Senhor Jesus por me fortalecer em todas as horas, ajudando-me a superar cada passo dado até chegar à concretização desse sonho, pois “Até aqui nos ajudou o Senhor” 1 Sm 7:12.

Aos meus pais Carlos Alberto Santana e Severina Pedro da Silva, por serem meus exemplos, me ensinando a lutar pelos meus sonhos. E meu irmão Chelton Ramon Silva Santana e minha irmã Chirlene Maria Santana, pelo apoio e incentivo incondicional. Agradeço a toda minha família por torcer pelas minhas conquistas.

As minhas amigas Aretha, Joelma, Karolainy, Edilany e Rannyelinson pela ajuda, apoio, amizade e companheirismo em muitos momentos que vivenciamos dentro e fora da universidade. E aos colegas de turma que me acompanharam nesse percurso, onde compartilhamos muitas realizações.

Aos mestres do curso de Bacharelado em Administração, pelo conhecimento e experiências transmitidas nesses quatro anos; em especial ao professor Gibson Meira Oliveira, pela atenção, contribuição e direcionamento desta pesquisa.

A todos da equipe da Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, sempre muito prestativos e disponíveis a nos ajudar.

Assim como, a todos os colaboradores da Unimed Norte Nordeste pela colaboração, em especial ao setor da Corretora de Seguros, no qual foram essenciais para pesquisa e os resultados obtidos com êxito.

Muito obrigada!

“A maior recompensa
para o trabalho do homem não é o
que ele ganha com isso, mas o que
se torna com isso.” Jonh Ruskin

RESUMO

Considerando o papel estratégico que o sistema de informação exerce no mundo dos negócios, o presente trabalho tem por objetivo identificar a real importância que o sistema de informação possui na área da gestão empresarial no setor de seguros, e de uma forma geral realizar o planejamento estratégico para implementação de um sistema de informação que possa dar suporte a análise de dados e tomadas de decisão, com a sugestão de um sistema ERP. A pesquisa é descritiva com abordagem quali-quantitativa que utilizou para coleta de dados a aplicação do questionário, com amostra de seis funcionários da corretora, juntamente com procedimentos bibliográficos e observação pode-se obter o resultado da pesquisa. Constatou-se que, o sistema de informação atua como um papel importante no gerenciamento e na tomada de decisão, sendo ela uma ferramenta estratégica da empresa, pois através do sistema suas informações serão rápidas, precisas e principalmente úteis, garantindo uma estruturação de gestão diferenciada. Além disso, irá auxiliar no processo de tomada de decisões pelos gestores.

Palavras – Chave: Sistema de Informação; Estratégia; Sistema ERP; Tomada de decisão.

ABSTRACT

Considering the strategic role that the information system plays in the business world, this study aims to identify the real importance that the information system has in the area of business management in the insurance industry, and in general to carry out the strategic planning for the implementation of an information system that can support data analysis and decision making, with the suggestion of an ERP (Enterprise Resource Planning) system. The research is descriptive with qualitative and quantitative approach used to collect data the application of a questionnaire, with a sample of six employees of the brokerage firm, along with bibliographic procedures and observation to obtain the search result. It was found that the information system acts as an important role in the management and decision making, being a strategic tool of the company, because through the system its information will be fast, accurate and useful, ensuring a structure of differentiated management. Moreover, it will assist in the decision-making process by managers.

Keywords: Information System; Strategy; ERP System; Decision making

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Gênero dos entrevistados	24
GRÁFICO 2: Nível de Escolaridade.....	25
GRÁFICO 3: Tempo no mercado de seguros.....	26
GRÁFICO 4: Ferramenta utiliza na corretora	27
GRÁFICO 5: Entendimento sobre ERP.....	28
GRÁFICO 6: Sistema especializado para corretora de seguros.....	29
GRÁFICO 7: Sistema ERP na tomada de decisão.....	30
GRÁFICO 8: Fatores Críticos	31
GRÁFICO 9: Planejamento Estratégico	32
GRÁFICO 10: Confiabilidade no ERP	33

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Genêro.....	25
TABELA 2: Qual o grau de Instruções.....	25
TABELA 3: Há quanto tempo atua no mercado de seguros.....	26
TABELA 4: Ferramenta utilizada na corretora.....	27
TABELA 5: O que você entende por um sistema ERP.....	28
TABELA 6: A utilização de um sistema de informação.....	30
TABELA 7: Os procedimentos de implementação de sistema ERP.....	31
TABELA 8: Fatores de sucesso na Implantação do sistema de informação.....	32
TABELA 9: Planejamento Estratégico.....	33
TABELA 10: Confiabilidade do Sistema ERP.....	34

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ERP – Enterprise Resource Planning- Planejamento dos Recursos Empresariais

SIG – Sistema Informação Gerencial

PIB – Produto Interno Bruto

ICSS - Índice de Confiança do Setor de Seguros

FENACOR- Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.2 OBJETIVO GERAL.....	14
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.4 PROBLEMA DO ESTUDO	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA.....	15
2.1 ORGANIZAÇÕES E OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	15
2.2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	16
2.3 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO.....	18
2.4 IMPLANTAÇÕES DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	19
2.5 ARQUITETURA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	19
2.6 EXECUÇÃO.....	20
2.7 AVALIAÇÃO DO PROCESSO.....	20
3 METODOLOGIA	21
3.1 CARACTERIZAÇÕES DA PESQUISA	22
3.2 UNIVERSOS, AMOSTRAGEM E AMOSTRA.....	23
3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	23
3.4 PERSPECTIVAS DE ANÁLISE DE DADOS.....	23
4 ANÁLISES DOS DADOS.....	24
4.1. PERFIL DOS ENTREVISTADOS	24
4.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA CORRETORA.....	29
4.3. IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA ERP	31
4.4 – FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	32
4.5 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	32
4.5 – CONFIABILIDADE NO SISTEMA ERP	34
5- CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
REFERÊNCIAS	36
APÊNDICE	39

1 INTRODUÇÃO

É possível perceber que, atualmente, a tecnologia da informação está cada vez mais presente nas organizações que se destacam no mercado, o que proporciona aqueles que dela utilizam, uma vantagem competitiva (O'BRIAN, 2012). No mercado de seguros não é diferente, corretoras e seguradoras estão investindo cada vez mais na área da tecnologia, por meio da utilização de sistemas de informação que sejam eficazes e que possibilitem a interação entre os envolvidos (departamentos, funcionários e clientes) e o total controle dos procedimentos realizados.

O investimento no sistema de informação facilitará a toma de decisão do administrador, permitindo-lhes realizar decisões mais assertivas (CORTÊS, 2007), que por meio dos relatórios gerados será possível identificar possíveis falhas, auxiliando os gerentes e colaboradores a analisar os problemas de forma mais clara, sendo assim, um fator decisivo na vantagem competitiva da organização.

“Das ferramentas de que os administradores dispõem, as tecnologias e os sistemas de informação estão entre a mais importantes para atingir altos níveis de eficiência e produtividade nas operações, especialmente quando combinadas com mudanças no comportamento da administração e nas práticas de negócios” (LAUDON, 2007, p.6).

Com as práticas de negócios, o crescimento da economia no ramo de seguros e a busca pela eficiência, foram desenvolvidos o sistema de informação ERP (*Enterprise Resource Planning – Planejamento dos Recursos da Empresa*) capaz de contribuir com a estratégia da empresa, por meio de relatórios operacionais, administrativos e gerenciais, atuando nos negócios empresariais.

Segundo Rezende (2005), o sistema integrado de gestão (ERP) é uma das categorias de sistemas de informações, tratando-se de uma importante ferramenta utilizada para integrar todas as funções organizacionais da empresa, suportando toda base de dados e com ela gerando informações operacionais e gerenciais. Com isso percebe-se o quanto o planejamento estratégico e a utilização de um sistema integrado de gestão (ERP) eficiente pode causar um grande impacto nas estratégias corporativas da organização e confrontar a concorrência.

Segundo O'Brian (2012) os processos empresariais são considerados um dos valores estratégicos da tecnologia de informação, proporcionando melhorias e permitindo novas oportunidades no mercado.

Tendo a tecnologia de informação aliada a estratégia empresarial é realizado o processo de implantação de um novo sistema de informação que pode reproduzir um impacto negativo na organização, sendo identificado através das possíveis perdas de dados relevantes, Oliveira (2008, p 199) afirma que “apesar dos objetivos claramente definidos, são identificadas situações que dificultam bastante a atividade de controle e avaliação...”, visualizando assim fatores críticos a serem aperfeiçoados, tais como: objetividade e clareza nas informações, veracidade nos relatórios e redução dos processos operacionais, para que haja otimização.

Considerando ao que foi exposto até o presente momento, fica claro e compreensível o papel estratégico que o sistema de informação para o mundo dos negócios. Logo, o presente trabalho tem, de uma forma mais ampla, por objetivo identificar a real importância que o sistema de informação possui na área da gestão empresarial no setor de seguros, e de uma forma geral realizar o planejamento estratégico para implementação de um sistema de informação que possa dar suporte a análise de dados e tomada de decisão.

De uma maneira mais específica, temos como objetivos: compreender os recursos utilizados pela corretora de seguros para obter as informações; descrever a importância do sistema de informação adequado para realização de futuras estratégias; apresentar o sistema um plano de implementação de um sistema ERP como sendo o apropriado para gerir informações operacionais e gerenciais.

O estudo irá observar as perdas decorrentes do processo de implantação do novo sistema de informação, através do gerenciamento das atividades distribuídas com o acesso prático, gerando assim flexibilidade em seu uso, fazendo com que aperfeiçoe suas operações, resultando na veracidade e agilidade na rotina de trabalho.

A ideia da pesquisa partiu das dificuldades encontradas no dia a dia em uma corretora de seguros que não utilizar um sistema apropriado para o controle das informações. Logo, a importância da pesquisa para os futuros administradores é ter o entendimento de que se faz necessário o uso da tecnologia associada ao sistema de informação para gerenciar e filtrar os dados recebidos e transformá-los em informações úteis para a organização, para que o administrador tome decisões estratégicas.

Para a sociedade a importância do tema abordado terá como percepção de que as organizações sejam inteligentes, diante das mudanças constantes na sociedade e no mundo, fazendo com que elas também se modifiquem e requeiram planejamento de suas informações auxiliadas pelos recursos da tecnologia da informação.

Além da introdução esse trabalho compõe de cinco seções: na segunda parte serão apresentados os aspectos metodológicos aplicada na pesquisa, à terceira expõe a revisão da literatura sobre a, Sistema de Informação e o Sistema ERP, a quarta aborda a análise e os resultados do estudo com base na apuração do questionário aplicado e quinta, por fim, apresenta as considerações finais.

1.2 OBJETIVO GERAL

A real importância que o sistema de informação possui na área da gestão empresarial no setor de seguros, e de uma forma geral realizar o planejamento estratégico para implementação de um sistema de informação que possa dar suporte a análise de dados e tomada de decisão.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender os recursos utilizados pela corretora de seguros para obter as informações;
- Descrever a importância do sistema de informação adequado para realização de futuras estratégias;
- Apresentar o sistema um plano de implementação de um sistema ERP como sendo o apropriado para gerir informações operacionais e gerenciais.

1.4 PROBLEMA DO ESTUDO

O problema que será trabalhado no presente estudo será sobre a relação que o sistema de informação tem com a estratégia empresarial, buscando responder a seguinte questão problema: **qual a relação entre o sistema de informação e as estratégias empresarial, que tipo de benefícios ela pode trazer para uma corretora de seguros?**

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ORGANIZAÇÕES E OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

As organizações, em sua maioria, trabalham com uma estrutura composta de diferentes níveis hierárquicos. Essas diferentes estruturas revelam como é feita a divisão do trabalho, identificando a autoridade e responsabilidade de cada área ou setor. Por isso, cada pessoa recebe um treinamento diferente.

LAUDON; LAUDON (2007), afirma que uma organização acompanha e executa o trabalho por meio dessa hierarquia e de seus processos organizacionais, isto é, a organização cria um processo sistêmico para cada nível, fazendo com que os funcionários criem uma rotina de procedimentos, desde dar baixas em faturas até responder reclamações de clientes, com isso, tornando-se especialistas nas diferentes funções organizacionais.

Os sistemas de informação fazem parte de toda organização, seja ele legado (com bancos de dados obsoletos) ou moderno (capaz de atender e acompanhar as necessidades do negócio). Para utilizar um sistema de informação da melhor forma possível é necessário entender as dimensões organizacional, humana e tecnológica que os formam. Pois, um sistema de informação, quando bem utilizado, oferece relatórios e soluções para importantes problemas ou desafios encontrados.

Para que um sistema seja bem utilizado é preciso investir em capacitação para que quem esteja utilizando consiga extrair toda a informação necessária, assim o processo será executado da melhor forma possível. Segundo LAUDON; LAUDON (2007), uma empresa é tão boa quanto às pessoas que fazem parte dela. O mesmo se aplica aos sistemas de informação que são utilizados: se não existe pessoas qualificadas que saibam manusear ou utilizar as informações fornecidas pelo sistema para atingir os objetivos da organização, por exemplo, uma empresa que trabalha com e-commerce equipada com um sistema de informação gerencial (SIG) será inútil se os funcionários que ocupam cargos de chefia não forem adequadamente treinados para lidar com as informações geradas nos relatórios. Isso pode causar até certa divergência, pois os relatórios podem indicar um caminho contrario a decisão tomada.

2.2 - SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Segundo Laudon e Laudon (2001, Apud Côrtes 2008, p. 24) “sistemas de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recuperar), processa, armazenar e distribui informação para dar suporte à tomada de decisão e ao controle da organização”. Gerenciando a entrada e saída de dados, analisando e processando as informações os sistemas de informação possibilitam o analista obter um *feedback* de informações para uma tomada de decisão.

As informações disponíveis na empresa – adequadamente estruturadas –contribuem para que as empresas se tornem mais e mais dinâmicas, tornando assim mais útil as informações passadas para os gerentes, facilitando a tomada de decisão. Por isso é importante investir em um sistema feito sob medida para que todas as necessidades sejam atendidas, sem precisar ficar adaptando meios para se atingir os objetivos necessários.

“Desde o surgimento da primeira organização, da primeira empresa, o homem vem desenvolvendo tecnologia, na forma de técnicas, sistemas, métodos e equipamentos, para poder cumprir mais adequadamente suas atribuições” (CASSARRO,2010, p.2).

Ter um sistema bem estruturado e feito sob medida para o negocio pode acarretar em uma vantagem competitiva. A maioria das operações em uma empresa acabam produzindo dados'' e 'informações''. Tecnicamente, quando o sistema não é adequado para a empresa, mas é adaptado, ele consegue armazenar estes dados e até demonstrar através de gráficos. Isso é interessante para a organização. Porém, sistemas feitos sob medida podem ser utilizados para gerar relatórios específicos, até mesmo combinando várias áreas da empresa, como: financeiro, industrial, comercial, contábeis etc. ''Todavia, o maior objetivo de qualquer organização é o adequado atendimento das necessidades e expectativas de seus clientes, da comunidade onde esteja estabelecida” (CASSARRO, 2010, p.3).

Muitas empresas “pecam” em escolher sistemas mais baratos e que não são projetados para o seu tipo de negócio. Com isso, é gasto mais tempo, pessoal e recursos para adequar este mesmo sistema as necessidades do cliente, porém futuramente, o sistema não consegue suprir certas necessidades e nem mesmo acompanhar a evolução do negocio, atrasando assim várias operações interligadas. Segundo Cassarro (2010) as empresas que mais se destacam no mercado diante de seus concorrentes são as que possuem o maior dinamismo, agressividade e inovação, contando com os melhores sistemas de informações e, evidentemente, com pessoas na alta e média administração capacitadas e motivadas a se utilizar destas informações para as suas tomadas de decisões.

Diariamente tomamos decisões cujas consequências alteram as nossas vidas e, muitas vezes, as vidas daqueles com quem interagimos: nossos familiares, amigos, empresas em que trabalhamos etc. Normalmente precisamos tomar decisões em um curto espaço de tempo, por isso, uma das grandes frustrações dos executivos de empresas reside no fato de não poderem utilizar em suas decisões táticas e estratégicas informações já coletadas pelas aplicações de nível operacional, pelo fato da maioria das informações serem perecíveis (BIO, 2008).

De acordo com Bio (2008, p.161):

Normalmente, essas necessidades de informação são altamente "perecíveis"; bastam alguns dias ou mesmo algumas horas para que, caso não atendidas, tenham de ser abandonadas ou deixem de ser úteis e relevantes. Além disso, na maioria das vezes, o relatório obtido evidencia a necessidade de novas modificações ou de emissão de novos relatórios.

Com o constante crescimento das empresas, a comunicação entre os cargos de alto nível da supervisão se afastam dos responsáveis pelas operações. Isso tende a tornar mais crítico a necessidade pelas informações, uma vez que decisões tornam-se mais complexas e delicadas, afastando as decisões dos acontecimentos recentes. Na maioria das vezes, os milhares de questões que aparecem no dia a dia acabam, inconscientemente, fazendo com que os funcionários tomem decisões inadequadas pelo simples fato de não se ater as informações fornecidas pelos sistemas.

A integração de recursos e soluções em um único sistema afeta diretamente o serviço e desempenho das operações. Desta forma, Bio (2008) evidencia que a integração entre esses recursos pode produzir soluções muito criativas e eficientes para melhorar o desempenho das empresas, tanto em termos operacionais, quanto em termos gerenciais: trabalhando volumes de dados com maior velocidade e confiabilidade; interligando pontos distantes em segundos - quando se trata de empresas localizadas em outros países; aumentando o controle de processos, gerando relatórios mais precisos; e principalmente, tornando disponível um grande potencial informativo (podendo atender todos os níveis hierárquicos da empresa).

De acordo com Bio (2008, p.167):

“Quando uma empresa insere recursos adequados de TI em sistemas de informação efetivamente orientados para a solução de seus problemas operacionais e gerenciais, está maximizando a exploração de tais recursos e colocando-os, efetivamente, a serviço da solução de seus problemas, da melhoria do nível de eficiência e dos resultados”.

Por tanto, investir em sistemas de informação trará dinamismo nos processos, fazendo com que os colaboradores envolvidos tenham precisão e fidelidade dos dados e informações. É de suma importância avaliar qual o melhor sistema que atende a necessidade da organização, para não gerar custo desnecessário, ou subutilizar o sistema, fazendo com que o

mesmo atenda a necessidade de maneira eficiente, ajudando na tomada de decisão e otimizando o tempo das operações.

2.4 – SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO

Sistemas Integrados de Gestão são conjuntos de sistemas que atendem a várias áreas administrativas e funcionais de uma organização ao mesmo tempo em que integram essas áreas entre si. Essa integração é o resultado da evolução dos sistemas de informação básico, esse sistema tem como finalidade formar e reunir dados legados e dados atuais sobre o mesmo software que possibilita dar suporte a maioria das operações da empresa, visando assim obter um diferencial competitivo no mercado.

Para Oliveira (2004, p. 23), sistemas integrados é um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, conjuntamente formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função.

Esses sistemas atendem áreas que colhem dados e informações que podem ser úteis para diversos setores da empresa, tornando assim mais acessível à informação entre os setores da empresa.

Segundo O'Brien (2004, p. 208), “o planejamento de recursos empresariais (Enterprise Resource Planning - ERP) é um sistema interfuncional que tem como finalidade integrar e automatizar processos de gestão que devem ser realizados pelas funções de produção, logística, distribuição, contabilidade, finanças e recursos humanos em uma organização”.

A implementação de sistemas integrados trás a organização três vantagens do uso dos ERPs, que seriam esses a Especialização de processos, Adoção de boas práticas e Uso de base de dados única.

Dentre essas vantagens a especialização de processos e Adoção de boas práticas podem também trazer desvantagens como resistência por parte dos colaboradores a mudança e choque de gestão perante as necessidades de modernização dos sistemas.

Um novo sistema vem a ser implementado com a finalidade de facilitar o fluxo de informação dentro da organização e integrar os dados do antigo sistema com o novo sistema de gestão, utilizando um software que permite uma base de dados única facilitando o interfuncionamento do sistema integrando os dados do sistema legado ao atual sistema para

que o software mais atual possa reconhecer processar e preservar toda informação proveniente do sistema legado sem que haja perdas de trabalho.

2.5 – IMPLANTAÇÕES DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

O processo de implantação de um sistema de informação é umas das etapas da execução de um sistema. É de extrema importância, pois é a fase da inserção e verificação de falhas, onde os profissionais envolvidos devem estar atentos a qualquer e possível erro existente.

Segundo MARRAS (2010), a fase de implantação de um sistema deve ser bem organizada e planejada, sendo alinhada com todos os gestores e colaboradores envolvidos, destacando-se os seguintes fatores: Teste geral do sistema com dados reais; Treinamento de usuários; Acompanhamento de todos os procedimentos operacionais pela equipe de análise; Controle e análise de resultados dos processamentos. Esses fatores devem ser bem analisados, pois são a base de um plano de trabalho na execução final do sistema implantado, devendo ser observado de forma criteriosa pelos envolvidos de acordo com as necessidades da organização.

A fase de processamento, ou seja, migração de dados de um sistema legado para um novo sistema deve ser muito bem estudada pelos profissionais de SI, pois se não for bem planejada, trará os dados de forma errônea para o novo sistema, gerando retrabalho, possíveis perdas de informação e divergência de dados, comprometendo assim todo o trabalho desenvolvido. Testes são essenciais no início da fase de implantação para que os erros sejam minimizados, controlando de forma detalhada as informações para obter os resultados desejados.

2.6 – ARQUITETURA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

O projeto de implantação levará em consideração as necessidades que serão atendidas na organização. Segundo Cassaro (2011), O plano de implantação deve apontar os recursos necessários às tarefas de coordenação e controle e às pessoas que, em cada uma das etapas serão responsáveis pela execução.

Os objetivos do novo sistema devem ser definidos junto à gerência e a operação responsável por executar o mesmo. Cassaro (2011) também afirma que na fase do projeto é

necessário rever os objetivos, parâmetros e alcances e áreas do sistema, esboçar as informações de saídas verificarem a visibilidade das informações a ser produzido, elaborar o fluxo de informação e identificar as funções a cumprir, preparar o relatório indicando os pontos em que o sistema proposta melhorará/reformulara o atual sistema e por fim documentar o trabalho realizado.

O projeto é a principal ferramenta para avaliar o resultado, pois ele norteará cada etapa estabelecida para o desenvolvimento do novo sistema.

2.7–EXECUÇÃO

A execução do sistema é a fase de implantação que se refere a colocar o sistema em funcionamento segundo o plano aprovado. A parte da execução deve ser feita de forma gradativa, observando se o que foi definido no projeto está sendo executado pelos profissionais da área. Nesta fase faz-se necessário a obtenção de recursos como pessoal, equipamento, dentre outros, um dos pontos iniciais dessa fase é a convenção dos arquivos.

Qualquer que seja o meio de processamento a utilizar haverá necessidade da conversão dos arquivos. Os trabalhos de criação e manutenção dos arquivos e tabelas do sistema exigirão cuidado especial. O conteúdo dos arquivos deverá ser cuidadosamente verificado. Por ser a empresa dinâmica e a implantação se fazer gradativamente, isto é filial a filial, os arquivos têm de ser mantidos atualizados desde o início. (CASSARRO, 2010, p.83)

A conversão dos arquivos deve ser feita de forma que sejam minimizadas as perdas de informação trazendo dinamismo e veracidade contribuindo para que não haja retrabalho, mas sim agilidade no que se espera alcançar. Todo o resultado da excursão envolverá o processo do projeto estabelecido, é nela que o projeto deve ser posto em pratica e acompanhando passo a passo para verificar se os resultados estão saindo conforme o esperado.

2.8–AVALIAÇÃO DO PROCESSO

Na fase da avaliação dos processos serão identificados os resultados obtidos através da execução do projeto, tendo em vista que será a última etapa para verificar se os resultados foram alcançados. Oliveira (2009) afirma que a avaliação de um sistema deve ser feita de

forma: Anterior, buscando a base para decidir onde aplicar ou não os recursos; Durante a operação, consolidando o nível de conhecimento do sistema implantado, estabelecendo a partir daí medidas corretivas ou alterações, visando o melhor desempenho e o ajuste que na maioria das vezes, não estavam previstas; Posterior, que tem por objetivo tomar decisões sólidas sobre as alterações no sistema ou no escalonamento de prioridades.

A avaliação de um sistema de informação nas empresas não é um processo fácil, muito menos de rápido entendimento e assimilação. Isso porque aspectos comportamentais, bem como situações intangíveis, ocorrendo, por tanto, séria dificuldade no estabelecimento de critérios e parâmetros de avaliação. (OLIVEIRA, 2009, p. 200).

A ação corretiva se dá através dos resultados obtidos no projeto estabelecido, onde será verificado todo o processo para que seja avaliado o sistema como um todo, se está de fato atendendo as expectativas desejadas pelos usuários, ou se necessita de melhorias para atender as necessidades organizacionais, observando a aprendizagem da operação e a otimização do máximo de recursos.

3- METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa científica possui alcança validade e credibilidade a partir do momento em que é garantida sua replicabilidade, sendo isto possível por meio de uma correta descrição da metodologia que lhe dá suporte. Assim, o delineamento desta pesquisa, segue procedimentos metodológicos descritos por alguns autores (ANDERSON; SWEENEY; WILLIAMS, 2011; GIL, 2010, FONSECA, 2002; CERVO; 2007; CHEN e VOLPE, 1998), os quais são apresentados nos capítulos que seguem que são: caracterização da pesquisa, universo, amostragem e amostra, instrumento de coleta de dados, e por fim, as perspectivas de análise de dados.

3.1 CARACTERIZAÇÕES DA PESQUISA

De acordo com Gil (2010), quanto à classificação da pesquisa é aplicada, pois contribuirá para os fins práticos da corretora de seguros, auxiliando na parte estratégica da empresa. Quanto aos objetivos, é exploratória, pois através de pesquisas bibliográficas, se adapta aos conceitos sobre a importância de um sistema de informação integrado na gestão, também conceitua como uma pesquisa descritiva, pois descrever e analisar os dados coletados, considerando a percepção dos funcionários atuantes no ramo de seguros.

A abordagem da pesquisa é quantitativa, pois irá quantificar os dados alcançados por meio dos instrumentos formais, analisando os resultados através dos procedimentos estatísticos. Também é considerada uma pesquisa qualitativa, pois analisar as informações intuitivas e interpretar os resultados obtidos por meio das experiências vividas. Para Richardson (1999, p. 80) a metodologia qualitativa “podem contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento do indivíduo”.

A pesquisa utilizou-se de procedimentos embasado em pesquisas bibliográficas por meio de um estudo de caso propondo uma análise de diversas posições acerca do tema abordado, onde (FONSECA, 2002, p. 32) conceitua que “A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites”.

Para alcançar os objetivos proposto pelo estudo, foi usado na pesquisa o método indutivo baseado na experiência e observações de casos partindo do particular para o geral. De acordo com (CERVO, 2007, p.44) “O argumento indutivo baseia-se na generalização de propriedades comuns a certo número de casos até agora observados e a todas as ocorrências de fatos similares que poderão ser verificadas no futuro”.

Além dos métodos e abordagem a pesquisa foi realizada por observação juntamente com o questionário aplicado aos colaboradores da corretora de seguro sendo três executivos de vendas externas, um executivo interno que atende as demandas operacionais e a gerente comercial, no questionário foi abordados perguntas referente à parte socioeconômica, o entendimento sobre o sistema ERP e os benefícios que trará a corretora com o uso de um sistema de informação, para concluir realizou-se uma escala de likert sobre o nível de importância para analisar o perfil dos respondentes e obter os resultados exposto na análise de dados.

3.2 UNIVERSOS, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

O universo desta pesquisa incluiu-se entre alguns os funcionários da Corretora de Seguros, totalizando sete colaboradores na faixa etária de 30 à 45 anos, ficando apenas uma funcionária a responder, pois a mesma irá descrever os resultados obtidos. O conceito de universo ou população para Anderson; Sweeney; Williams (2011, p. 12) “é um conjunto de todos os elementos de interesse de determinado estudo”, onde o universo pode ser considerado o número total da população a ser estudada, diferente da amostra que é parte dessa população.

A amostragem utilizada foi não probabilista, devido à acessibilidade dos respondentes. Desde modo a amostra adotada nessa pesquisa foi composta por seis respondentes, o que representa 86% da amostra proposta. Vergara (2008, p.94) afirma que “pesquisador selecione os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma forma, representar o universo”.

3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coletas de dados utilizado na pesquisa foi através do questionário com perguntas fechadas, totalizando 10 perguntas. Inicialmente, buscou-se levantar o perfil socioeconômico da amostra com as três primeiras questões que envolveram aspectos como, gênero, nível de escolaridade e tempo de serviço no mercado de seguros.

A segunda parte buscou identificar quais os tipos de ferramentas eram utilizados pela corretora e o conhecimento sobre o sistema ERP. Posteriormente, buscou-se levantar o nível de importância sobre o sistema de informação como uma ferramenta considerada de grande relevância ao mundo dos negócios para que através dela possam ser geridas as informações da empresa e tomada uma decisão. Para tanto, adaptou-se a escala de cinco pontos, do tipo Likert, desenvolvida por Chen e Volpe (1998 *apud* Matta 2007). A escala foi dividida em: nenhuma importância, baixa importância, média importância, alta importância e altíssima importância.

3.4 PERSPECTIVAS DE ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados foi realizada inicialmente a técnica de estatística descritiva a fim de apresentar as características da amostra pesquisada, isto por meio de técnicas da observação controlada, que por sua vez, foram gerados com o auxílio do Microsoft Office Excel 2010, onde

foi possível interpretar os dados em função das perguntas formuladas e levantadas no início da pesquisa.

De acordo com Cervo (2007; p.130) informa a importância da apresentação dos resultados da pesquisa, os gráficos “constituem representações visuais de categorias, variáveis e tendência, cuja leitura é orientada mais pelas curvas do que pelos números”.

4- ANÁLISES DOS DADOS

Inicialmente essa seção irá tratar da análise dos resultados obtido através do questionário aplicado, por meio de técnicas de estatística descritiva, a primeira parte do questionário será analisar o perfil socioeconômico.

Na segunda parte, foram analisados os tipos de ferramentas era utilizado pela corretora e o conhecimento sobre o sistema ERP. Posteriormente, buscou-se levantar o nível de importância sobre o sistema de informação como uma ferramenta considerada de grande relevância ao mundo dos negócios para que através dela possam ser geridas as informações da empresa e tomada uma decisão.

4.1. PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Com o intuito de apresentar o perfil da amostra pesquisada, levantaram-se informações acerca do gênero, nível de escolaridade e tempo de serviço no mercado de seguros. No gráfico1 no tocante ao gênero verifica-se que o gênero masculino, sendo que dos 6 participantes da pesquisa 67% é masculino e 33% feminino. Contudo essa informação não influenciará na análise e considerações dos resultados.

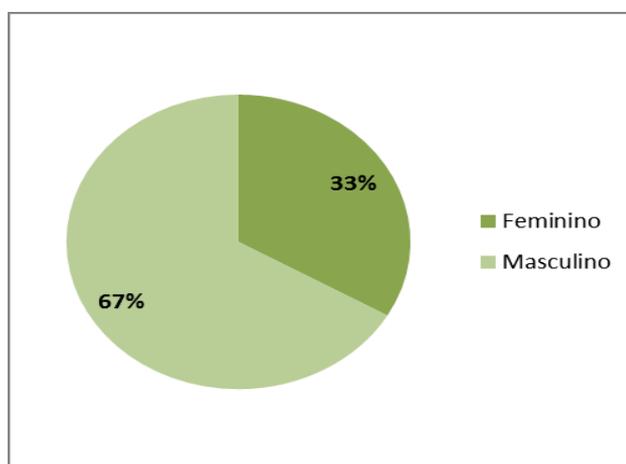


Gráfico 1- Gênero dos entrevistados

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Tabela 1 - Gênero dos entrevistados

Gênero
Feminino
Masculino

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

No que diz respeito ao nível de escolaridade, verifica-se que há um empasse onde 33% tem o superior incompleto e 33% não encaixando em nenhuma das opções citada, marcando assim a opção de outros que pode está inclusa como nível técnico, sendo 17% com o nível de pós-graduação e 17% no nível do ensino médio, tenho um grau de instrução considerável regular comparado a sociedade.

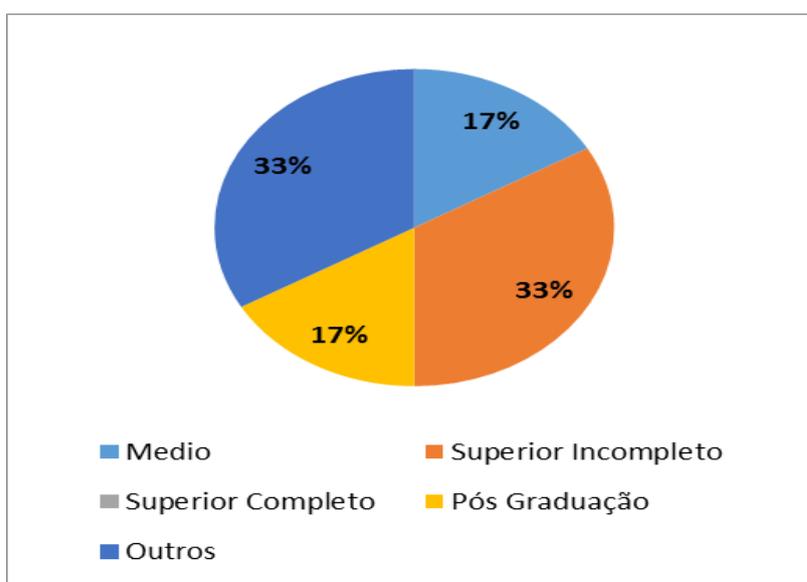


Gráfico 2 - Nível de Escolaridade

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Tabela 2 - Grau de Instruções

Qual o grau de Instruções
Médio
Superior Incompleto
Superior Completo
Pós Graduação
Outros

Fonte: Pesquisa direta, 2017. 1

Em relação ao tempo de experiência no mercado de seguros: 17% têm de 11 aos 15 anos de experiência na área; 17% de 6 a 10 anos. A maioria dos participantes da pesquisa possuem de 1 a 5 anos sendo 33% e menos de 6 meses que representa 33% do total. Pode-se entender que, aos longos dos anos adquirido em experiência no ramo de seguros é possível de identificar a real necessidade e as dificuldades encontradas nas rotinas e procedimentos de uma corretora de seguros.

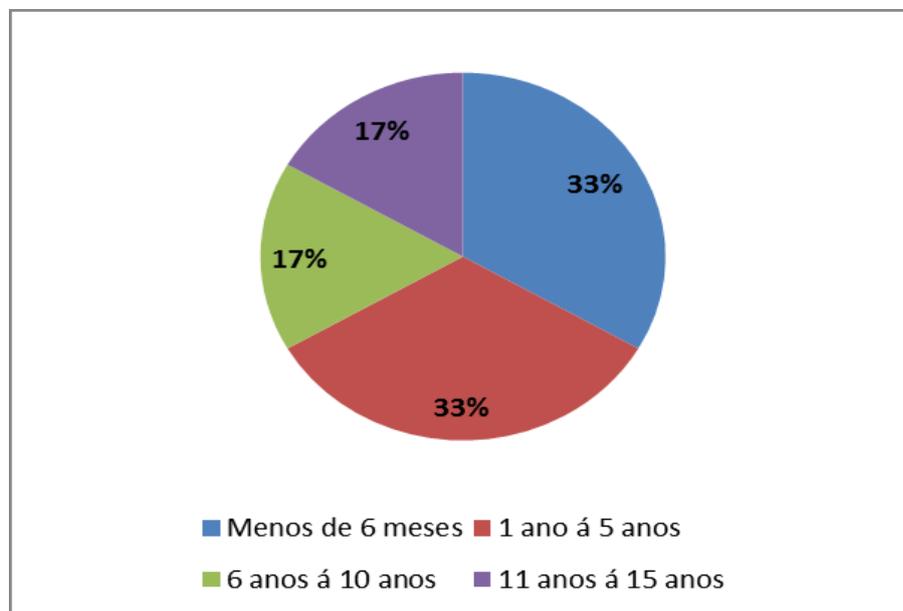


Gráfico 3 - Tempo no mercado de seguros

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Tabela 3 Tempo de experiência no ramo de seguros

Há quanto tempo atua no mercado de seguros
Menos de 6 meses
1 ano á 5 anos
6 anos á 10 anos
Acima de 10 anos

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Após identificar o período de experiência de cada participante, foi questionado que tipo de ferramenta a corretora de seguros utiliza para o gerenciamento das vendas, onde apenas 17% informa que é através de software e 83% diz que a corretora gerencia a suas vendas por meio de planilha eletrônicas. Por tanto, pode-se discernir que os procedimentos operacionais, táticos e estratégicos são realizados por meio das informações transmitidos por planilhas.

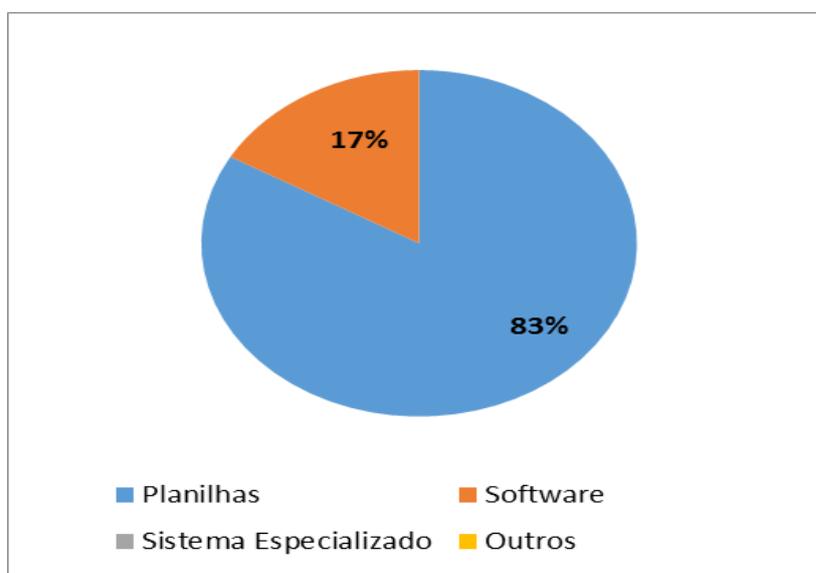


Gráfico 4- Ferramenta utiliza na corretora

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Tabela 4 - Ferramenta utilizada na Corretora de Seguros

Qual a ferramenta é utilizada para o gerenciamento das vendas de seguros?
Planilhas
Software
Sistema Especializado
Outros

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Questionado aos participantes com relação ao entendimento do sistema ERP, constatou-se que 17% consideram o sistema ERP como um sistema baseado em bancos de dados, 33% afirmam que seria um sistema de controle de vendas e 50% sendo a maioria dos participantes diz que o ERP é um sistema de Planejamento dos Recursos Empresariais. Conclui-se que, para ter um entendimento sobre o sistema ERP o participante terá que buscar informações em livros, faculdades e no próprio trabalho que servira de estratégia para negócios.

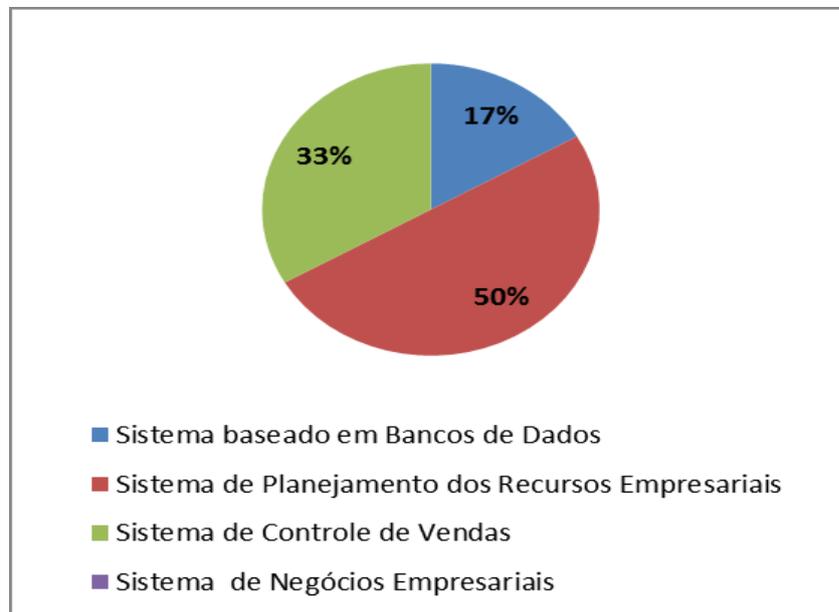


Gráfico 5 - Entendimento sobre ERP

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Tabela 5- Entendimento sobre ERP

O que você entende por um sistema ERP
Sistema baseado em Bancos de Dados
Sistema de Planejamento dos Recursos Empresariais
Sistema de Controle de Vendas
Sistema de Negócios Empresariais

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Na segunda parte do questionário foi solicitado aos participantes da pesquisa que avaliassem a importância de um sistema de informação integrado ao gerenciamento dos procedimentos adotado pela corretora através do grau de importância, baseados na escala *Likert*, apresentada no quadro abaixo: Nenhuma importância; Baixa importância; Média importância; Alta importância e Altíssima importância.

4.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA CORRETORA

A existência da concorrência no mercado, competitivo e globalizado provoca a imposição das empresas para que atuem com um sistema de informação eficiente e eficaz.

O setor de seguros exercerem grande importância no mercado nacional, pois empregam mais de 40 mil pessoas e também é responsável por 6% do Produto Interno Bruto (PIB). Informações obtidas pela Fenacor (Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada), comunica que o Índice de Confiança do Setor de Seguros (ICSS)– subiu 10% em março, com isso tem-se a expectativa de crescimento no desenvolvimento da tecnologia do setor de seguros.

O mercado como todo exige das grandes empresas o avanço tecnológico, tendo que acompanhar as tendências e inovações para assim poder concorrer por igual.

Foi questionado aos participantes sobre a utilização de um sistema especializado para corretora de seguros e 83% dos participantes consideram de altíssima importância, sendo que 17% consideram de alta importância, com isso os participantes compreendem importância de um sistema de informação especializado, pois irá proporcionar maior controle nos processos.

Tendo como grande importância o uso de um sistema de informação nas empresas, Batista (2004, p. 39), considera que “o objetivo de usar os sistemas de informação é a criação de um ambiente empresarial em que as informações sejam confiáveis e possam fluir na estrutura organizacional”.



Gráfico 6 – Sistema especializado para corretora de seguros
 Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Tabela 6- Sistema especializado para Corretora de Seguros

A utilização de um sistema de informação especializado para corretora de seguros proporcionar maior controle?
Nenhuma importância
Baixa importância
Média importância
Alta importância
Altíssima importância

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

4.3. IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA ERP

Para algumas empresas a implementação de sistema ERP auxiliará no processo da tomada de decisão, porem despreza os diversos fatores que pode ocasionar nessa mudança. Oliveira (2000) afirma que nem toda empresa tem a expertise necessária para uma mudança dessa dimensão, portanto devem ser apoiadas por consultores.

Para Taurion(1996) , “o redesenho de processos e as mudanças organizacionais são essenciais para alcançar os objetivos”.

Tendo conhecimento de que a implantação de um sistema irá ocasionar grandes mudanças, os participantes concordaram em 40% altíssima importância e 60% alta importância que os procedimentos de implementação de sistema ERPs também irá contribuir de maneira positiva no gerenciamento de tomada de decisão.

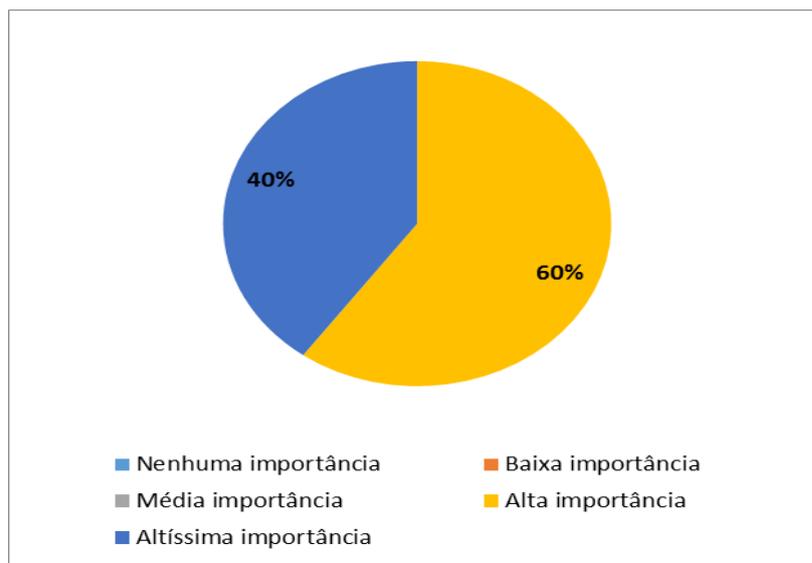


Gráfico 7 – Sistema ERP na tomada de decisão

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Tabela 7- Sistema ERP na tomada de decisão

Os procedimentos de implementação de sistema ERPs irá contribuir no gerenciamento de tomada de decisão?
Nenhuma importância
Baixa importância
Média importância
Alta importância
Altíssima importância

Fonte: Pesquisa direta, 2017. 2

4.4 – FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

A maioria dos participantes da pesquisa (67%) considera de altíssima importância o treinamento, a equipe qualificada, gestão de mudança, apoio e comprometimento da gestão como fatores críticos de sucesso na implementação de um sistema de informação na organização e 33% de alta importância.

Segundo Pozzebon e Freitas (1996), os fatores críticos de sucesso é relevante para os processos, pois possui devido caráter no momento das tomadas de decisões e as necessidades de informações.

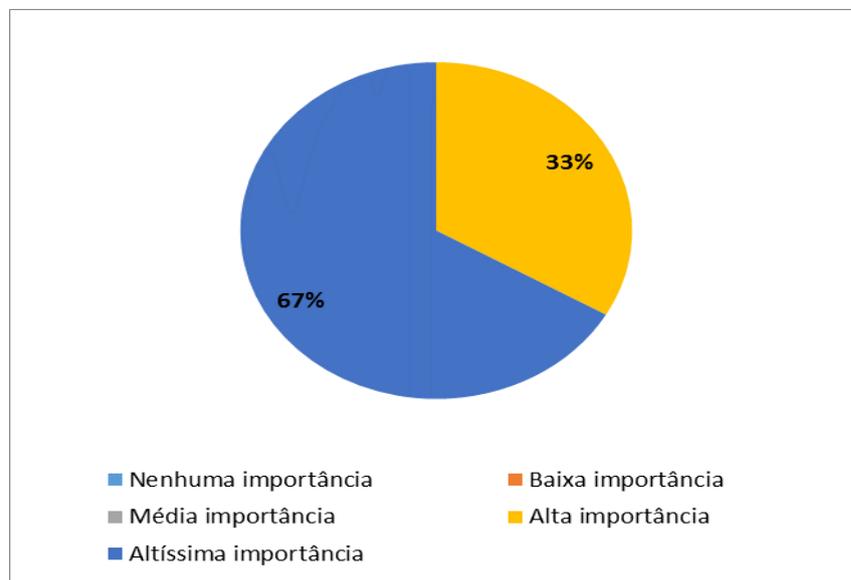


Gráfico 8- Fatores de sucesso na Implantação do sistema de informação
Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Tabela 8-Fatores de sucesso na Implantação do sistema de informação

Treinamento, equipe qualificada , gestão de mudança , apoio e comprometimento da gestão são fatores críticos na implementação de um sistema de informação na organização
Nenhuma importância
Baixa importância
Média importância
Alta importância
Altíssima importância

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

4.5 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Na pesquisa realizada obtivemos o resultado de que 83% considera de Altíssima importância e 17% de Alta importância o planejamento estratégico com relação ao processo de implementação do sistema, que deve ser claro e interligado com a missão, visão e valores da corretora de seguros.

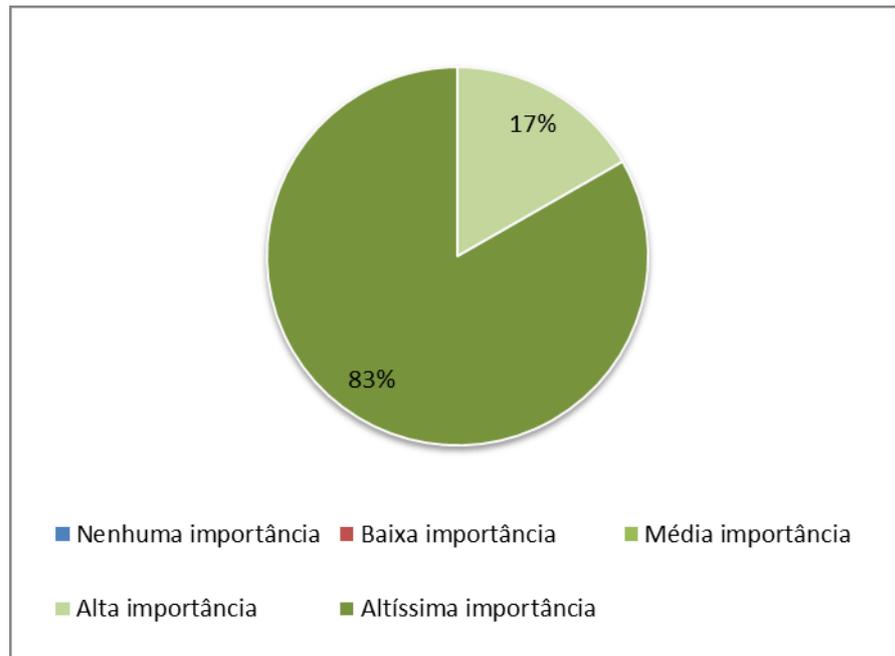


Gráfico 9 - Planejamento Estratégico

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Tabela 9 - Planejamento Estratégico

O planejamento estratégico com relação ao processo de implementação do sistema devem ser claros e interligados com a missão, visão e valores da corretora de seguros.
Nenhuma importância
Baixa importância
Média importância
Alta importância
Altíssima importância

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

4.5 – CONFIABILIDADE NO SISTEMA ERP

Os relatórios do sistema de informação gerencial podem auxiliar do que diz respeito ao desenvolvimento de plano de ação, melhor controle sobre as operações da empresa, e tomar decisões acertadas.

Questionado aos participantes sobre confiabilidade nos relatórios emitidos pelo sistema de gestão houve um empate de 50% considera de Altíssima importância e 50% de Alta importância como está no Gráfico10.

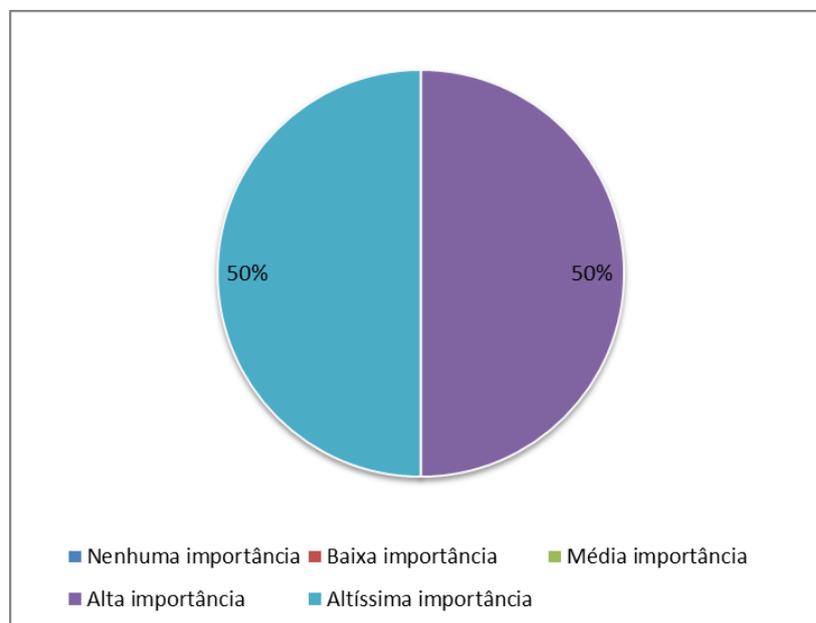


Gráfico 10 - Confiabilidade no ERP

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

Tabela 10- Confiabilidade no ERP

O sistema ERP garante maior confiabilidade nos relatórios emitidos como também irá auxiliar na demanda interna da corretora
Nenhuma importância
Baixa importância
Média importância
Alta importância
Altíssima importância

Fonte: Pesquisa direta, 2017.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho tem como característica identificar a real importância que o sistema de informação possui na área da gestão empresarial no setor de seguros, e de uma forma geral realizar o planejamento estratégico para implementação de um sistema de informação, para que possa dar suporte a tomada de decisão, com a sugestão de um sistema ERP.

Em relação aos aspectos metodológicos utilizados, a natureza foi aplicada, quanto aos objetivos, à pesquisa é descritiva. Com relação aos procedimentos técnicos, foi adotada a pesquisa bibliográfica e observação, utilizando o método indutivo, por se constituem em experiências identificadas da realidade observada. Como instrumento de coleta de dados foi aplicado um questionário envolveram aspectos como, gênero, nível de escolaridade, tempo de serviço no mercado de seguros, conhecimento sobre o sistema ERP e o nível de importância sobre o sistema de informação como uma ferramenta de negócio.

Para fortalecer este trabalho foi necessário buscar princípio teórico que obtivesse informação inerente a Administração de Sistema de Informação; Estratégia Empresarial e Organizacional (BATISTA, 2004; BIO, 2008; CORTÊS, 2008; LAUDON, 2007; O'BRIEN, 2004) Sistema de Informação para tomada de decisão (CASSARO, 2010) Estratégia Organizacional (OLIVEIRA, 2009; MARRAS, 2010; REZENDE, 2005). Por intermédio dos autores apresentados acima foi possível através deste trabalho alcançar adequadamente ao objetivo geral da pesquisa.

Após o embasamento teórico, o estudo foi descrito por tópico onde expõe os conceitos de sistema de informação e como as organizações interagem um com o outro, também se pode conhecer um pouco sobre o sistema de integrado de gestão ERP, sugestão da possível implantação desse sistema para corretora de seguros e as etapas de implantação. Buscando explicar os objetivos específicos, foi possível compreender os recursos utilizados pela corretora de seguros, onde os funcionários pode perceber a importância do sistema de informação adequado, apresentando a eles o sistema ERP como sendo o apropriado para gerir informações operacionais e gerenciais.

A partir da realização deste estudo, pode-se compreender ainda que a implantação de um sistema de informação em uma corretora de seguros irá provocar mudanças

significativas, havendo vantagens da redução de desperdício e tempo, gerando uma melhora na otimização no controle dos processos, justificando assim a sua finalidade.

O presente estudo contribuiu de modo significativo para a vida profissional, uma vez que a aluna obtém uma visão sistêmica e integrada de todos os conceitos, ferramentas e processos estudados durante a graduação em Administração. Para a vida acadêmica o estudo contribuiu de maneira positiva, onde os ganhos são ainda maiores, considerando que aqueles têm interesse pelo estudo do sistema de informação como uma ferramenta estratégica para o mundo dos negócios.

Por fim, conclui-se que o sistema de informação tem um papel importante na tomada de decisão e no que se trata da estratégica da empresa. Onde o sistema de informação é de suma importância para as instruções detalhadas e pré-programadas que controlam e coordenam, coletam e analisam as decisões tomadas na organização, sendo que o seu sucesso depende da sinergia dos recursos disponíveis na empresa e que manualmente não seria capaz de proporcionar tal controle e gerar os relatórios necessários para boa gestão.

REFERÊNCIAS

ANDERSON, D. R.; SWEENEY, D. J.; WILLIAMS, T. A. **Estatística Aplicada a Administração e Economia**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de Informação: Um Enfoque Gerencial**. 2. ed. São Paulo: Atlas S.a., 2008

CASSARRO, Antonio Carlos. **Sistemas de Informações para Tomadas de Decisões**. 4. ed. ver. E ampl. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da . **Metologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CORTÊS, Pedro Luiz. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

CÔRTEZ, Pedro L. **Administração de sistema de informação**. São Paulo: Saraiva 2007

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: Uec, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

[HTTPS://WWW.FENACOR.ORG.BR/ SERVIÇO/ICSS](https://www.fenacor.org.br/SERVIÇO/ICSS) Disponível em:
< <http://www.fenacor.org.br/download/ICSSfev2017.pdf>>. Acesso em: 01Março 2017.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P.. **Sistema de Informações Gerenciais**. 7. ed. São: Pearson Prentice, 2007.

MARRAS, Jean Pierre. **Gestão estratégica de pessoas conceitos e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2010.

MATTA, R. C. B. **Oferta e demanda de informação financeira pessoal: o Programa de Educação Financeira do Banco Central do Brasil e os universitários do Distrito Federal**. 2007. 214 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

O'BRIEN, James A. Tradução: MOREIRA, Célio Knipel; et al. **Sistemas de informações – e as decisões gerenciais na era da internet**. 2ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

O'BRIEN, James A.; MARAKAS, George M. **Administração de sistemas de informação**. 15 ed. São Paulo: Grupo A-AMGH, 2012.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. **Sistemas de informação – um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico**. 2ª. Ed. Érica, 2000.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais**. 9 ed. SP: Atlas 2004.

OLIVEIRA, Djalma De Pinho Rebouças De. **Sistema de Informações Gerenciais: estratégicas, tática, operacionais** -12. Ed. São Paulo: Atlas, 2008

OLIVEIRA, Djalma De Pinho Rebouças De. **Sistema de Informação Gerencial**. Rio De Janeiro: Atlas, 2009.

REZENDE, D. A. **Sistemas de informações organizacionais: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática**. São Paulo: Atlas, 2005.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

TAURION, Cesar. **Em busca de qualidade**. Computerworld, Rio de Janeiro, 1996.

VERGARA S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009

APÊNDICE A - Termo de Autorização

Ao Colaborador da Corretora de Seguros Unimed Norte Nordeste

Gostaríamos de solicitar a colaboração de V. Sa. no sentido de responder as questões a seguir, como o objetivo de identificar o papel estratégico que o sistema de informação exerce sobre os negócios empresariais, sendo também uma ferramenta de gerenciamento aplicado na corretora de seguros. Trata-se de uma pesquisa aplicada para o trabalho de Conclusão de Curso (TCC) de Charline Shelrily Silva Santana, aluna do Curso de Bacharelado em Administração do IFPB-Campus João Pessoa, sob orientação do Prof. Ms. Gibson Meira Oliveira.

Seguindo os preceitos éticos, informamos que sua participação será absolutamente sigilosa e que tais informações serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos. Antemão agradecemos sua participação, destacando que a mesma em muito contribui para construção de conhecimento atual na área de Administração.

Atenciosamente

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE PESQUISA**Questionário da pesquisa**

1. Gênero

Masculino Feminino

2. Qual o seu grau de instrução?

Médio Completo

Superior Incompleto

Superior Completo

Pós-Graduação

Outros _____

3. Há quanto tempo atua no mercado de seguros

Menos de 6 meses

1 ano á 5 anos

6 anos á 10 anos

Acima de 10 anos

4. Qual a ferramenta é utilizada para o gerenciamento das vendas de seguros?

Planilhas

Software

Sistema Especializado

Outros _____?

5. O que você entende por um sistema ERP?

- Sistema baseado em Bancos de Dados
- Sistema de Planejamento dos Recursos Empresariais
- Sistema de Controle de Vendas
- Sistema de Negócios Empresariais

6 A utilização de um sistema de informação especializado para corretora de seguros proporcionar maior controle?

- Nenhuma importância
- Baixa importância
- Média importância
- Alta importância
- Altíssima importância

7 Os procedimentos de implementação de sistema ERPs irá contribuir no gerenciamento de tomada de decisão?

- Nenhuma importância
- Baixa importância
- Média importância
- Alta importância
- Altíssima importância

8 Treinamento, equipe qualificada, gestão de mudança, apoio e comprometimento da gestão são fatores de sucesso na implementação de um sistema de informação na organização?

- Nenhuma importância

- Baixa importância
- Média importância
- Alta importância
- Altíssima importância

9 O planejamento estratégico com relação ao processo de implementação do sistema devem ser claros e interligados com a missão, visão e valores da corretora de seguros.

- Nenhuma importância
- Baixa importância
- Média importância Alta importância
- Altíssima importância

10 O sistema ERP garante maior confiabilidade nos relatórios emitidos como também irá auxiliar na demanda interna da corretora.

- Nenhuma importância
- Baixa importância
- Média importância Alta importância
- Altíssima importância