

AUMENTO DA PRODUTIVIDADE EM CORRETORAS DE SEGURO USANDO O GED

Sergio Colela Rosa, sergiocolela@terra.com.br
Universidade de Guarulhos – UNG/ Guarulhos

Resumo: Esta pesquisa se propõe a compreender as percepções dos *stakeholders* acerca de quais os feitos do uso de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) para Aumento da produtividade e a aplicação prática na corretora de seguros, visa também solucionar questões específicas, no caso, Como a utilização do GED facilita a localização de documentos e auxilia no aumento da produtividade? Por que usando o GED as corretoras de seguros aumentam a produtividade? Quais as aplicações do GED nas corretoras de seguro? Tem como objetivo dissertar sobre os resultados encontrados ao decorrer da pesquisa e sintetizar quais os benefícios que o uso do GED trouxe no ramo de Corretagem de Seguros. O trabalho foi realizado por meio de estudo de caso único, em uma corretora de seguros, onde foram realizadas 17 entrevistas de natureza qualitativa e exploratória, sendo a coleta de dados efetuada por meio de questionários destinados aos *stakeholders*. Observou-se que os principais resultados trouxeram uma maior facilidade de localização dos documentos inerentes ao processo juntamente com a diminuição do tempo gasto ao pesquisar os arquivos e economia de espaço físico aumentando a produtividade e satisfação do cliente. Diante do exposto as implicações mais relevantes foram quanto ao uso do GED como uma ferramenta para o aumento da produtividade facilitando a execução de tarefas na corretora de seguros.

Palavras-chave: GED; Produtividade; Corretora de Seguros; Arquivo.

Data de aceite: 20/03/2018

Data de Publicação: 04/06/2018

Introdução

Corretoras de seguros são escritórios ou pessoas autorizados pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), a executar a intermediação entre clientes e seguradoras, neste fluxo existe uma série de etapas e documentos envolvidos, sendo passível que a seguradora a fim de respaldar-se a não assumir um risco indesejado ou que possa trazer prejuízo solicite ao corretor uma série de documentos complementares de seus clientes, a posterior de firmar o contrato também existe esta possibilidade, visto que a apólice de seguros é um contrato vivo que pode sofrer endossos e sinistros em toda a sua vigência causando o acúmulo de documentos. Fazendo uso da ferramenta de Gerenciamento Eletrônico de Documentos – (GED), que de maneira sucinta é a alocação dos documentos de forma a aumentar a produtividade, facilitando a localização sem a necessidade do empregado se deslocar até o arquivo físico ou ter de buscar o arquivo em outra estação.

King (2007) vem analisando o objeto de pesquisa, conforme apontado na revisão de literatura, em seus diferentes níveis de entendimento e aplicação ao contexto organizacional. Pode-se encontrar na literatura definições para GED; Produtividade, o que demanda a construção de um modelo gerencial que explicita como estes diferentes conceitos se articulam e podem contribuir para o entendimento de propostas para o desenvolvimento organizacional.

Como a utilização do GED facilita a localização de documentos e auxilia no aumento da produtividade? Por que usando o GED as corretoras de seguros aumentam a produtividade? Quais as aplicações do GED nas corretoras de seguro? Tendo os documentos necessários na estação de trabalho o operador tem maior agilidade e resolubilidade para a demanda, De maneira geral é necessário aumentar a produtividade para as corretoras de seguro, já que este é um serviço cada dia mais dinâmico e competitivo no mercado de prestação de serviço e o uso de GED, traz acesso a informações vitais para o andamento de todos os processos que a corretora tem em seu escopo.

Nesta pesquisa vamos dissertar como a utilização do GED é benéfica às corretoras de seguro de maneira a sintetizar as teses dos autores mais relevantes

sobre o assunto e qual a melhor maneira de introduzir esta ferramenta no processo de armazenamento de informações na organização a fim de; realizar levantamento das percepções dos *stakeholders* sobre o assunto, identificando as semelhanças e diferenças entre a literatura e os resultados obtidos com as entrevistas e com as percepções dos entrevistados; elaborar ações baseadas nas percepções das situações vivenciadas pelos entrevistados para a produção de ações que possibilitem atingir os objetivos.

O dogma será direcionado à gestão de documento, assim como os seus complementares nas corretoras de seguros. Qualquer organização tem documentos, contratos, fichas, formulários, dentre outros. Assim, é esperado que as corretoras que elaboram um grande volume de papéis, conseqüentemente gerem muita demanda de arquivo, visto que cada bem/pertence do segurado deve dispor de uma apólice/contrato. Visando facilitar a localização, nossa pesquisa vislumbra demonstrar o GED como facilitador, no qual o acesso a esses documentos ocorre de forma simplificada nos meios eletrônicos, através da utilização de ferramentas disponíveis resultando na diminuição de gastos e retrabalhos.

Para o desenvolvimento da pesquisa, em termos metodológicos, será adotada a abordagem qualitativa. Para Collis; Hussey (2005), em relação aos procedimentos serão realizadas entrevistas. As pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cuja percepção se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações via questionários a um grupo de stakeholders acerca do questionamento/problema estudado para em seguida, mediante análise, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados. A população entrevistada foi de 17 pessoas de diferentes hierarquias e as amostras foram analisadas de forma empírica.

1. GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos e Produtividade

Ao passo que as informações estão sendo criadas em uma velocidade como jamais vista e o espaço nas organizações se torna algo caro, sendo necessária a busca de alternativas de minimizar esse fato o GED surge como uma ferramenta útil para redução dos arquivos físicos que lotavam salas e até andares de organizações,

corroborar com este pensamento Avedon (1999), quando afirma que o gerenciamento eletrônico de documentos teve início com o uso dos computadores sendo uma forma de processamento de informações no meio digital;

Como podemos perceber, para se implantar o GED é necessário que se faça um diagnóstico da instituição que receberá o sistema, pois existem incontáveis tipos de ferramentas e soluções no mercado. Este diagnóstico visa definir critérios para escolha de uma ferramenta/solução de gerenciamento eletrônico de documentos em uma empresa ou instituição. (CABRINO, 2001, p.10, CAMPANERI, 2003).

A capacidade de armazenar dos mais diversos arquivos como texto, imagem, tabelas, anotações feitas tanto no meio virtual quanto no meio analógico, logo torna-se algo que se não tiver um processo bem definido trará apenas informações acumuladas e desordenadas sendo como uma pilha de folhas sem uma sequência que possa ser aproveitada. Walter Kock (1998), GED é o aglomerado de tecnologias empregadas a gerenciar as informações no meio eletrônico.

Mendes e Scheer (2001), GED é uma maneira de realocar imagens e documentos no meio analógico e virtual, a fim de facilitar o andamento do trabalho e controle de versão deles; pois a ferramenta permite que as versões possam ser organizadas pela data de postagem/modificação e pelo seu próprio título o que, diferente do físico que era necessário ter um campo específico para este controle, o GED permite que isso seja feito de maneira dinâmica trazendo ganho de tempo no processamento de informações.

Cenadem (2005); GED demonstra um conjunto de tecnologias sinérgicas que tem por finalidade gerenciar documentos em meio digital em uma organização, porque de maneira geral o armazenamento no GED vai depender de ferramentas complementares como, um meio de armazenamento digital, um *scanner* para a obtenção do que foi digitalizado quando se tratar da transição do físico para o digital, um computador com *software* adequado para o processamento das informações e direcionamento para o diretório correto a fim de proporcionar o controle e

armazenamento adequado sem a perda de informações no fluxo.

O GED não se restringe a aceitar apenas uma modalidade de arquivo e o tamanho dele pode ser ajustado conforme a necessidade, podemos acrescentar que os arquivos no meio digital tem o benefício de não sofrer a influência das intempéries ou insetos que os mesmos arquivos sofreriam no meio analógico. Santos (2005) define GED como sendo uma maneira de gerenciamento de documentos eletrônicos, traz benefícios que se estendem aos documentos físicos uma vez que esses podem ser digitalizados, conservados e armazenados nesta ferramenta.

Sendo muito importante para corretoras, pois conforme a sua data de inclusão é possível realizar um filtro com um controle paralelo de duração dos contratos, visto que é uma forma muito mais segura e ágil do que realizar a mesma busca em um arquivo físico, proporcionando ganho de eficiência e agilidade no processo. Giandon; Mendes e Scheer (2001), o uso do GED além de permitir a conservação de diversas mídias possibilita um maior controle das versões permitindo identificar o que é vigente ou obsoleto.

Innarelli (2007), o gerenciamento eletrônico de documentos permite o acesso a informação e os documentos em qualquer lugar; já que com o avanço da tecnologia foi criado um tipo de armazenamento chamado de armazenamento em nuvem que para Buyya et al (2009) trata-se de acessar via internet um local alugado para a guarda de informações e dados da empresa contratante; sendo muito mais seguro e dinâmico do que a empresa alijar os gastos de arquivo físico, mas permanecer com o registro de informações em cópias em *pendrive*, ou *CD's*, pois esse serviço substitui a necessidade desse trâmite e permite o acesso em qualquer lugar onde a pessoa possua acesso a internet.

Existem dois aspectos de produtividade afirma Chiavenato (1994), sendo estes relacionados com o tempo e a produção, aumentando o grau de qualidade e eficiência, reduzindo custos e dando maior ênfase a eficiência, em contra partida diz que o tempo e a quantidade produzida pode-se manter o mesmo, porém a organização alcançará o resultado de aumento da produtividade com o melhoramento da capacidade se desenvolver o conhecimento, motivação, sistemas e métodos de trabalho em seus colaboradores; assim podemos afirmar que a produtividade é algo que sofre a interferência em geral dos meios e formas do que são utilizados para a execução do trabalho.

Santos (2003), no início da revolução industrial diz que produtividade os processos que adotavam o mecanizado deixando o artesanal de para trás; como se o fato de produzir mais estivesse diretamente ligado ao modelo de produção automatizada, como linhas de produção que aumentou a quantidade de produtos por hora, trazendo apenas o conceito de volume de produtos produzidos sem aferir qualidade ou tempo que foi poupado com esse modelo de produção.

Eliminar o retrabalho traz maior capacidade e tempo para realizar atividade produtiva, visto que uma peça de refugo passou por todo o processo produtivo e não se enquadra no modelo que o cliente esperava a busque não existe ou já está obsoleto traz a mesma percepção como perda de tempo gerando retrabalho e maiores esforços do processo de algo que se previamente preparado estaria de acordo com o processo. Ohno (1997), subentende que eliminando o refugo agrega disponibilidade do maquinário, aumentando a produtividade.

O homem, antes um artesão, passou a ser um operário coadjuvante da máquina. A produção tornou-se padronizada e o número de opções colocadas à disposição do cliente era limitado. O trabalho era rotineiro e padronizado e o trabalhador perdeu o contato com o cliente e com a visão global dos objetivos da empresa. Era a divisão do trabalho entre aqueles que pensam (gerentes, administradores, engenheiros) e aqueles que executam (operários). (PARIS; ZAGONEL, 2013, p. 1)

King, (2007), no início a produtividade baseava-se em calcular produto versus mão de obra, ao longo do tempo isso teve seu leque ampliado usando fatores como horas paradas, matéria prima, entre outros; de forma que se traduzirmos essa realidade para a prestação de serviços veremos os mesmos fatores com situações diferentes, como quando um colaborador tem que localizar o prontuário de um cliente no arquivo físico ele tem um esforço muito maior do que se buscasse no meio digital, visto que a mão de obra vai ter maior quantidade de tempo gasto realizando uma tarefa que se já estivesse otimizada em meio digital ele levaria segundos ao

invés de minutos ou horas.

King (2007), defende que a produtividade deve ser vista de maneira abrangente o que resume-se em adaptar eficiência ao humano e o ambiente, diz-se que a produtividade é a junção de eficácia e eficiência; de forma que a informatização do processo é algo que pode ser acrescido de outros fatores facilitadores, que traz mais informações aumentando a segurança na execução dos trabalhos adaptando a eficiência e a eficácia, pois alinha a retenção de erros, menor tempo de execução e aumento da produção já que o retrabalho torna-se quase nulo, pois centraliza e aproxima o ambiente de trabalho ao alcance do humano/operador.

Chandler (1997), encontra-se no aumento da velocidade a economia de tempo de maneira a acelerar o uso dos materiais e os níveis de produtividade; logo a agilidade em encontrar documentos e arquivos necessários para a continuidade do processo interfere diretamente no resultado e ter o gerenciamento eletrônico de documentos interfere diretamente, pois altera de forma drástica os fluxos de localização e divulgação de documentos, mostrando a obsolescência da utilização do arquivo físico.

Reggiani (2005), produtividade segue aliada a boa utilização dos recursos produtivos de um bem ou serviço porém, não é o único fator que deve ser levado em consideração, já que a produtividade é influenciada pela eficiência, qualidade, lucratividade, ambiente organizacional, tempo e grau de inovação; porque o fluxo de trabalho deve obedecer a visão de que cada parte é inteiramente dependente da anterior e que o fluxo eletrônico permite monitorar e criar margens que prevejam o erro de maneira a aumentar a qualidade do que é produzido.

O gerenciamento eletrônico de documentos propicia o emprego correto e proporciona maior agilidade complementando a eficiência de localização quando compararmos o mesmo processo de busca documental que era feito de maneira analógica sendo então a busca no armário de gaveta Moreira (1996), diz que a produtividade é reflexo da eficiência de um sistema produtivo, quanto maior a eficácia do processo melhor o emprego dos recursos, assim como seu oposto é verdadeiro.

2 Estratégias de Pesquisa

Esta seção trata das estratégias de pesquisa que foram adotadas para a realização da pesquisa, de acordo com os objetivos propostos. Na metodologia foi utilizada pesquisa de campo, com abordagem qualitativa e como técnica de pesquisa, entrevistas.

E para atingir os objetivos propostos, delineou-se uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo. O estudo de caráter exploratório busca o entendimento do fenômeno na sua complexidade, (GIL, 2008), a pesquisa exploratória deve proporcionar maior familiaridade com o fenômeno ao envolver técnicas específicas, como por exemplo, o levantamento bibliográfico. Respeitando esta abordagem e seu caráter exploratório, o estudo contempla a revisão da literatura Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) e Produtividade, de acordo com Almeida (2011), a pesquisa exploratória tem a finalidade de buscar relações entre conceitos, características e ideias.

Já na pesquisa descritiva se realiza o estudo, registro e interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. Nesse tipo, após a coleta de dados é feita uma análise da empresa, sistema de produção ou produto, por isso também pode ser entendida como um estudo de caso (CERVO, 2007).

A Guaruforte Corretora de Seguros é uma organização fundada em 2007, ela surgiu em meio à vontade de cinco corretores que identificaram a necessidade de fazer algo diferente em um mercado que necessita mudanças e ações inovadoras, atualmente com cerca de quarenta e cinco funcionários distribuídos em cinco escritórios e uma base administrativa a Guaruforte possui uma base slida e reconhecida pelas suas marca, organização responsabilidade e pontualidade.

Mas, como em toda organização existem problemas e esse foi identificado em uma das unidades, o arquivo é mantido desde sua fundação com folhas dobradas e separadas por um envolto de cartolina. O arquivo tem a necessidade de serem guardados e conservados por no mínimo vinte anos como descrito na circular: SUSEP nº 74, de 25 de janeiro de 1999, visto isso é possível conceber o tamanho e o volume que os arquivos ocupam, nos escritórios entre outras situações que envolvem a falta de espaço nos arquivos. É possível identificar processos que se unem por clipes e grampos, causando demasiada perda de tempo na busca pelas

apólices e retrabalho, pois existe a necessidade de ligar para o cliente após a localização do processo para o esclarecimento da dúvida, para a consulta de dados básicos ou qualquer outro trâmite que necessite do envolvimento da apólice vigente ou suas anteriores.

Quanto à abordagem da pesquisa, foi utilizada a qualitativa, que é um meio para explorar e entender o significado que os indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano. O processo de pesquisa envolve o questionamento e os procedimentos que emergem dos dados coletados no ambiente do entrevistado, a análise dos dados é indutivamente construída a partir das particularidades para os temas gerais e as interpretações feitas pelo pesquisador acerca dos significados dos dados (CRESWELL, 2010).

A pesquisa qualitativa explora o conjunto de opiniões, que neste estudo busca explicitar como a utilização do GED é benéfica aos corretores de seguros de maneira a sintetizar as teses dos autores sobre o assunto e dissertar qual a melhor maneira de introduzir esta ferramenta dentro do processo na organização que contribuem para Utilização de GED – gerenciamento eletrônico de documentos - como meio facilitador para corretoras de seguros na alavancagem da produtividade.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa configura-se como estudo de campo. A pesquisa de campo, conforme Filho (1998), é aquela em que o pesquisador deverá fazer uma coleta de dados, mas como o universo é grande demais, impossibilita uma coleta total. Esta será feita a partir de uma amostra, determinada cientificamente. Essa forma de consulta pode se dar por meio de questionário, entrevistas junto aos envolvidos. As entrevistas para esse trabalho foram realizadas individualmente no local de trabalho, com *stakeholders* de diferentes níveis hierárquicos. Alguns dos entrevistados concederam mais de um depoimento, colaborando significativamente com a pesquisa, permitindo a análise e considerações, de acordo com objetivos previamente estabelecidos. Essa pesquisa tem como base observar os fatos tal como ocorrem.

Quanto às técnicas, referem-se aos procedimentos que foram utilizados para coletar os dados empíricos durante a realização da pesquisa, além da observação direta, por meio das técnicas de observação, na qual a coleta é realizada utilizando-se de sentidos e significados construídos pelo pesquisador em relação a determinados aspectos da realidade observada. A coleta de dados foi realizada

Revista Inovação Tecnológica, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 04-24. jan./jun. 2018 - ISSN 2179-2895 12

durante o mês de outubro de 2017, por meio de entrevistas, orientada por um roteiro semiestruturado que foi constituído a partir dos objetivos propostos.

3 Resultados

Os resultados descritos a seguir têm como base as informações colhidas nas entrevistas, também foram obtidas informações nos sites da organização que contribuíram para complementar o estudo. Os resultados visaram a responder, como o uso do GED pode alavancar a produtividade. As discussões apresentadas buscam traduzir a interpretação do pesquisador, construída a partir da análise das respostas obtidas, bem como, os dados obtidos a partir da observação *in loco*. As informações foram trabalhadas de forma a apresentar as percepções dos Stakeholders com a finalidade de elaborar ações que venham a contribuir para implementar o uso do GED em uma corretora de seguros visando aumentar a produtividade.

Quadro 1: Percepções acerca de quais os feitos do uso de GED para alavancagem produtiva

Entrevistados	Dados da pesquisa	Soluções
Corretor (3)	<p>Uma maneira de conservação de documentos no meio eletrônico, computadores, <i>notebook</i> em rede.</p> <p>A guarda de documentos eletronicamente, PDF, e-mail se torna muito mais fácil localizar os documentos, pastas e processos no meio digital do que nos arquivos de gaveta, a corretora tem um dinamismo muito grande para que o Colaborador perca tempo buscando algo em um arquivo de gaveta que ao longo do tempo pode trazer danos ao o que foi arquivado causado pelo tempo, por insetos.</p> <p>Os possíveis problemas são semelhantes aos dos arquivos físicos como: relacionar pastas por</p>	<p>Treinamento para os colaboradores, travas sistêmicas para que o arquivo fique alocado sempre com uma fonte de dados do cliente inicial como uma lista histórica. De forma que a economia de</p>

	<p>engano ou que alguém por engano apague o arquivo ou o manuseie de forma incorreta para o cadastro de cliente errado.</p>	<p>tempo traga maior segurança aos arquivos e informações transmitidas.</p>
<p>Aux. Administrativo/ Comercial Interno (9)</p>	<p>Forma de armazenamento de documentos Eletronicamente, PDF, e-mail. Eletronicamente é muito mais prático através de uma ferramenta de pesquisa automática.</p> <p>Usar um sistema de segurança para proteger os arquivos para que desta forma fiquem protegidos de vírus ou até mesmo problemas que façam com que perca-os. Acredito que falta de manutenção ou manutenção mal feita seja a pior "falha".</p> <p>Os documentos eletrônicos proporcionam uma grande facilidade no dia-a-dia de quem trabalha diretamente com os clientes em momento de cotação ou de processos relacionados ao cliente fechar o contrato se a manutenção do arquivo for feita por pessoa que não está engajada no processo assim como no arquivo físico pode causar grandes transtornos, pois mesmo o arquivo sendo eletrônico está suscetível a má execução de guarda como no arquivo físico.</p>	<p>Bons profissionais, capacitados a fazer o armazenamento no GED, com visão sistêmica e ciente da importância que representa para o processo de guarda dos arquivos e como isso facilita o andamento do processo.</p>

<p>Clientes (5)</p>	<p>Entendo como a guarda e compartilhamento eletrônico de arquivos importantes. Acredito que eletronicamente mais prático, além de fácil se localizar. O documento dificilmente se perderá, danificará por ação do tempo ou outros fatores. Creio que possa ser mais fácil de fraudar documento com edições, corromper por falha de programas, dentre outros, mas torna muito mais fácil pegar um documento no meu computador do que ter pastas ou envelopes para procurar o que preciso. Com os documentos no PC eu posso acessar em qualquer lugar.</p> <p>Garantir sistemas eficientes de conservação. Algo que possa controlar documentos de forma digital para diversos fins.</p>	<p>Segurança da informação, realizando o armazenamento em local confiável, seja em nuvem ou servidor. Que possua o sistema apropriado para que não vaze os dados.</p> <p>Manter cópias para que não perca nenhuma informação ou através de cópias,</p>
---------------------	--	--

Fonte: Dados da pesquisa

As convergências percebidas entre os grupos entrevistados destacam que todos entendem a importância e conveniência de manter os arquivos em meio digital aumentando a vida útil e economizando o máximo de espaço físico possível, pois a utilização de arquivos de gaveta e exposição às intempéries além de causar demasiada perda de tempo ao se deslocar/buscar o arquivo gera vulnerabilidade referente a conservação deles, percebido também que as aplicações se estendem além dos escritórios auxiliando na organização de documentos pessoais.

Já as divergências apresentadas entre os grupos ficam destacado que os clientes apresentam uma preocupação com a segurança da informação e local apropriado para que não vaze as informações, defendendo a necessidade de realizar cópias de segurança mesmo para que em suas eventualidades nada seja perdido. Por outro lado os corretores apontam a necessidade de treinamento aos

colaboradores, o que complementaria e forneceria mão de obra “pronta” qualificada e capacitada, conseqüentemente atendendo as expectativas do grupo de auxiliares administrativo/comercial interno em ter profissionais, capacitados a fazer o armazenamento no GED.

Treinamento para os colaboradores, travas sistêmicas para que o arquivo fique alocado sempre com uma fonte de dados do cliente inicial como uma lista histórica. De forma que a economia de tempo traga maior segurança aos arquivos e informações transmitidas. Ratificando a percepção dos corretores temos King, (2007), no início a produtividade baseava-se em calcular produto versus mão de obra. Ao longo do tempo isso teve seu leque ampliado usando fatores como horas paradas, matéria prima, entre outros; o que o GED diminui drasticamente na corretora de seguros já que proporcionará que os colaboradores terão na estação de trabalho todos os dados necessários para efetuar o atendimento ao cliente, diminuindo o tempo de busca das informações nos antigos arquivos físicos, logo trabalhando de forma assertiva para diminuição de retrabalho ou informações com baixo embasamento, visto que a busca pela informação se torna mais dinâmica e direta.

Bons profissionais, capacitados a fazer o armazenamento no GED, com visão sistêmica e ciente da importância que representa para o processo de guarda dos arquivos e como isso facilita o andamento do processo corroborando com a percepção dos auxiliares administrativos temos Chandler (1997), encontra-se no aumento da velocidade a economia de tempo de maneira a acelerar o uso dos materiais e os níveis de produtividade; complementa a percepção de centralizar os dados para uso correto da ferramenta criando a vantagem de estar mais próximo da informação que será prestada ao cliente final, claro que para o uso correto da ferramenta é salientado a necessidade de desenvolver a competência no operador e desenvolvimento do conhecimento do processo.

Segurança, armazenamento confiável, seja em nuvem ou servidor. Através de cópias de segurança, além do investimento em proteções nos lugares onde essas cópias ficam salvas elucidando a percepção dos clientes, Giandon; Mendes e Scheer (2001), o uso do GED além de permitir a conservação de diversas mídias possibilita um maior controle das versões permitindo identificar o que é vigente ou obsoleto; o que de maneira geral a ferramenta GED pode ser parametrizada ou até

com uso de planilha auxiliar manter o controle das atividades vinculadas ao GED permitindo a continuidade do processo trazendo aos corretores maior segurança e menor chance de erro ou de perda do contrato dos clientes facilitando o entendimento e histórico.

4. Discussões

De acordo com os dados constantes no quadro 1, observou-se que as percepções dos *stakeholders* que responderam o questionário demonstrando que uso de GED para alavancagem produtiva facilitará a formas de pesquisa, registro e armazenamento dos documento que compõem a carteira de clientes o que trará melhor aproveitamento dos recursos disponíveis facilitando a execução das tarefas diárias em uma corretora de seguros denotando a melhor maneira de otimizar os procedimentos relevantes ao cotidiano.

Sendo a visão dos corretores a que mais abrange todas as arestas, trabalharemos sobre ela para melhor desenvolvimento da utilização do GED atrelando a produtividade, visto que mesmo eles não tendo o contato direto com o cliente ou as tarefas operacionais eles demonstraram possuir uma visão abrangente de como o processo acontece fomentando as percepções desta pesquisa, pois atuam como os demais *stakeholders* sobre o assunto já que mesmo sendo diretores também possuem arquivos de outras naturezas, tendo uma ampla percepção de como são feitos os processos.

Os colaboradores ratificariam todas as expectativas executando o armazenamento da contemplando as melhores práticas com o conhecimento de como imputar os documentos no sistema, tendo bem desenhado o como o seu papel é fundamental para a execução das tarefas, com isso facilitando a rotina em local de trabalho e que a eliminação do arquivo físico trará benefícios a toda cadeia produtiva, já que liberando espaço físico reduzirá custos e proporcionará melhor espaço de trabalho.

Elevando os níveis de produtividade, pois não será necessário o deslocamento para a obtenção da informação aumentando a continuidade do processo, a centralização de maneira sistêmica e controlada ao acesso das

informações o que infelizmente não era possível com arquivos físicos e quando era feito gerava constrangimento ao submeter os colaboradores a restrição declarada de informações ou até a submissão para o acesso a esta que pode ser eliminando fazendo o uso de travas de segurança trazendo benefícios também ao clima organizacional.

Eliminando armários e gavetões que geralmente ocupam demasiadamente o tempo e espaço para a buscas de informações dentro do local de trabalho, obviamente que trata-se de um processo gradativo o ideal na corretora é que seja executado ao decorrer de ao menos um ano, pois é o prazo para que se renove a carteira de clientes e contratos, visto que este em geral é o prazo médio para a grande gama de contratos movimentados nos elementos correspondentes ao produto automóvel, residencial dentre os demais produtos sendo de responsabilidade de todos que imputem dados no sistema.

Diminuindo o tempo de espera e assim melhorando o relacionamento com o cliente externo proporcionando melhor experiência ao entrar em contato com a corretora, pois a busca e localização no próprio posto de trabalho, por meio de site de *upload* onde o arquivo fica disponível para o colaborador consultar ou alimentar com anotações pertinentes o que por sua vez auxilia a eliminar o fator de retorno para o cliente já que enquanto o colaborador parte em busca de um histórico ou documento no arquivo de gaveta o cliente desliga o contato e aguarda um retorno já que ele não possui a disponibilidade de espera.

Criando assim melhores vínculos de relacionamento, pois diminuindo o tempo de retorno e mostrando um pro atendimento mais ágil transparecendo o engajamento para a resposta, proporcionando a credibilidade, agregando valores ao serviço que ele contratou junto a corretora de seguros.

Logo o armazenamneto em meio digital, não traz apenas os benefícios de redução de espaço físico de armazenamento, ele traz maior segurança às informações prestadas, pois independe do uso de antações ou criação de arquivos descentralizados para as informações de um mesmo cliente, transferindo ao sistema mais utilidade e vantagem, como tornar os empregados multidisciplinares, pois eles terão acesso a informação salientando o alinhamento dos processos que a corretora possui dentro do seu âmbito.

A despeito das limitações da pesquisa, a primeira delas está relacionada a amostra analisada e seu caráter não probabilístico que impedem que os resultados gerados por essa pesquisa sejam generalizados para todo o segmento ou para todas as empresas e, a segunda, por se tratar de um caso único, não possibilita a comparação com outras empresas, a fim de identificar as convergências e divergências existentes.

5 Considerações Finais

Os objetivos desse trabalho foram dissertar, sintetizar, para tal foi realizado um estudo de caso, com abordagem qualitativa por meio de entrevistas, na empresa Guaruforte Corretora de Seguros - LTDA, no setor administrativo. A revisão de literatura sugere que existe uma relação entre utilização de Gerenciamento Eletrônico de Documentos – (GED) e Produtividade são palpáveis isto que King (2007), defende que a produtividade deve ser vista de maneira abrangente o que resume-se em adaptar eficiência ao humano e o ambiente, diz-se que a produtividade é a junção de eficácia e eficiência; que podemos visualizar ao passo que unimos a economia de tempo com a eficiência dos recursos disponíveis na estação de trabalho.

A utilização do GED é benéfica à corretora de seguro de maneira que ao passo que se concentra os dados dos clientes de modo que formam-se históricos de atividades na estação de trabalho do colaborador não se faz mais necessário que este se desloque pelo salão onde está instalada a corretora em busca da informação, a concentração destes dados aumenta a produtividade escancarada das atividades executadas, visto que no escritório em questão onde o estudo foi elaborado existia uma perda de tempo e execução de retrabalho no ato da recepção das ligações, o cliente geralmente desligava no momento que o colaborador ia buscar a informação no local de arquivamento o que deixa de existir quando as informações estão ao alcance dos olhos.

Os principais resultados demonstraram que o objetivo da pesquisa foi atendido ao decorrer do ano de renovações dos contratos, houve a necessidade de adaptação do local de trabalho, onde as tarefas são executadas. Foi realizado a compra de equipamentos específicos para a digitalização e armazenamento dos arquivos que estavam em meio físico e aluguel do *software* para a alocação em *web* e criação de histórico funcional dos processos principais e de gestão dos arquivos, este investimento em menos de um ano foi coberto pela redução em contas telefônicas e aumento de vendas, já que essas medidas causaram a diminuição do tempo com tarefas ociosas que os colaboradores dispunham para fazer a busca em arquivo físico e deixando o estagiário responsável pela lista mestra ao dispor de melhor aproveitamento em outras atividades subsidiando esta percepção temos Chandler (1997), encontra-se no aumento da velocidade a economia de tempo de

maneira a acelerar o uso dos materiais e os níveis de produtividade.

A princípio, tinha-se receio de que o questionamento sobre os temas desta pesquisa não fosse bem compreendido pelos *Stakeholders* durante a entrevista, porém foi surpreendente o entendimento deles quanto aos assuntos tratados, acreditando-se que isso se deve pela própria rede de informações que faz parte de seu cotidiano.

O comportamento apresentado pelos grupos de corretores mostrou que por mais ausentes que eles estejam dos escritórios detém um amplo conhecimento de todas as atividades e uma ampla sensibilidade de como o negócio vem sendo executado pelos seus colaboradores, com a entrevista foi possível identificar que esta sensibilidade estende-se a vida pessoal, pois logo os corretores são consumidores assíduos do mercado de seguros e entendem a necessidade de jamais deixar os clientes desprotegidos. Esta visão sistêmica é passada aos demais responsáveis pelo andamento do processo que aceitaram de forma perspicaz e colaborativa.

Diante do exposto as implicações mais relevantes são de natureza empírico/gerencial, pois durante a realização da pesquisa constatou-se a necessidade do GED; Produtividade que são eixos empíricos e gerenciais mais condizentes com as necessidades expressas da organização no atual contexto da empresa. (FLEURY; 2001).

Como sugestão de estudos futuros, é necessário ampliar a amostra para outras revisões de literatura, ampliar o período de tempo para possibilitar uma visão mais abrangente do emprego dos métodos de pesquisa, podendo apresentar contribuições significativas como, por exemplo, permitir novas contribuições metodológicas na área e ampliar a análise dos resultados e, por fim, a realização de futuras pesquisas ligando o objeto de pesquisa dissertar, sintetizar com as escolhas metodológicas que se mostrariam relevantes no sentido de verificar tendências e oportunidades de pesquisa, para que os profissionais e gestores da área tenham mais clareza sobre o tema.

Referências

- AVEDON, D. M. GED de A a Z. Tudo sobre GED – **Gerenciamento Eletrônico de Documentos**. São Paulo: CENADEM, 1999.
- BUGAY, E. L.; ULBRICHT, V. R. **Hipermídia**. Florianópolis: Bookstore, 2000.
- [Buyya et al. 2009] Buyya, R., Yeo, C. S., Venugopal, S., Broberg, J., and Brandic, I. (2009). **Cloud computing and emerging it platforms: Vision, hype, and reality for delivering computing as the 5th utility**. *Future Gener. Comput. Syst.*, 25(6):599–616.
- CHANDLER, A. D. (1977) **The Visible Hand: the american revolution in american business**. Cambridge, Mass./London: The Belknap Press, I. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1992-1994.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CRESWELL, J. W. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- FLEURY, A. C. C.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências**. São Paulo: Atlas, 2001.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.
- GIANDON, A.C., MENDES JR., R.; SCHEER, S. **Gerenciamento eletrônico de documentos no processo de projeto de edifícios**. In: WORKSHOP NACIONAL: gestão do processo de projeto na construção de edifícios, 2001, São Carlos. Anais. São Carlos: EESC/USP, 2001. Disponível em http://www.lem.ep.usp.br/gpse/es23/anais/GERENCIAMENTO_ELETRONICO_DE_DOCUMENTOS.pdf. Acessado em 07/11/2014.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INNARELLI, H. C. **Preservação digital e seus Dez Mandamentos**. In: SANTOS, V. B. dos; INNARELLI, H. C.; SOUZA, R. T. B. de. *Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação, gestão do conhecimento*. Brasília: Ed. SENAC, 2007. p. 20-75.

KING, N. C. O. **Desenvolvimento de um processo para análise da Produtividade Sistêmica**. Curitiba: PUC/PR, 2007.

KOCK, W. W. **Gerenciamento eletrônico de documentos – GED: conceitos, tecnologias e considerações gerais**. São Paulo: CENADEM, 1998.

MOREIRA, D. A. *Administração da Produção e Operações*. 2. ed. rev. e ampl. – São Paulo: Cengage Learning, 2011.

MOREIRA, D. A. **Dimensões do desempenho em manufatura e serviços**. São Paulo: Pioneira, 1996.

OHNO, T.; SCHUMACHER, C. **O sistema Toyota de Produção: além da produção em larga escala**. Porto Alegre: Bookman, 1997.

REGGIANI, G. B.; PRADA, N.; FIGUEIREDO, D. F. **Gestão da produtividade: metodologia aplicada a uma indústria de bebidas**. XII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 07 a 09 nov. 2005.

SANTOS, V. B. dos. **Gestão de documentos eletrônicos: uma visão arquivística**. 2. ed. Brasília:EBARQ, 2005. 223 p.

SANTOS, C. A. **Uma Proposta de Metodo para Introdução em uma Empresa Multinacional Instalada no Brasil** Disponível em: <http://www.pgmecc.ufpr.br/dissertacoes/dissertacao_008.PDF>. Acesso em: 24 set. 2017.

TIAGO, J.; REIS, L.. **Arquivologia facilitada: teoria e questões comentadas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 286 p.

INCREASED PRODUCTIVITY IN INSURANCE BROKERS USING GED

Sergio Colela Rosa, sergiocolela@terra.com.br
Universidade de Guarulhos – UNG/ Guarulhos

Abstract: The purpose of this research is to understand the perceptions of the stakeholders about the uses made of Electronic Document Management (EDM) to increase production and the practical application in the correct insurance, it also aims to solve specific questions, in this case, how Does using the GED make it easier to locate documents and help increase productivity? Why do you use insurance brokers to increase productivity? What are the GED applications in insurance brokers? It aims to discuss the results found during the course of the research and synthesize the benefits that the use of the GED brought in the branch of Insurance brokerage. The work was carried out through a single case study, in an insurance brokerage, where 17 interviews of qualitative and exploratory nature were carried out, being the data collection done through questionnaires destined to the stakeholders. It was observed that the main results brought easier localization of the documents inherent to the process along with the reduction of the time spent when searching the files and saving of physical space increasing the productivity and customer satisfaction. In view of the above, the most relevant implications were regarding the use of GED as a tool to increase productivity, facilitating the execution of tasks in the correct insurance.

Keywords: GED; Productivity; Insurance broker; Archive.