

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
ESPECIALIZAÇÃO EM NEGÓCIOS FINANCEIROS**

**DANÚBIO DE CASTRO DA SILVA**

**FATORES DE ADOÇÃO DE INTERNET BANKING: UM ESTUDO DE CASO NA  
AGÊNCIA DE FORTALEZA DOS VALOS - RS**

**Porto Alegre (RS)**

**2011**

**DANÚBIO DE CASTRO DA SILVA**

**FATORES DE ADOÇÃO DE INTERNET BANKING: UM ESTUDO DE CASO NA  
AGÊNCIA DE FORTALEZA DOS VALOS - RS**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Raquel Janissek Muniz

**Porto Alegre (RS)**

**2011**

**DANÚBIO DE CASTRO DA SILVA**

**FATORES DE ADOÇÃO DE INTERNET BANKING: UM ESTUDO DE CASO NA  
AGÊNCIA DE FORTALEZA DOS VALOS - RS**

Trabalho de Conclusão de Curso,  
apresentado ao Curso de Especialização  
em Gestão de Negócios Financeiros da  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
como requisito para obtenção do título de  
especialista em Gestão de Negócios  
Financeiros.

Aprovado em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup> Raquel Janissek Muniz

---

Prof.

---

Prof.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço em especial à minha família, minha esposa Giovane, minhas filhas Maria Cecília e Ana Carolina, que sempre me incentivaram e me apoiaram, durante a realização deste projeto.

Aos meus colegas de trabalho na agência do Banco Lince S.A., Fortaleza dos Valos (RS), que de uma forma ou de outra me auxiliaram durante a realização do curso.

Ao Prof. Cyro Gudolle Sobragi, pelo apoio na parte inicial da monografia e a Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Raquel Janissek Muniz, pela orientação do final desta monografia, que estiveram sempre presentes, orientando-me quando necessário na realização deste projeto.

A todos os professores da UFRGS, que me auxiliaram na minha formação.

Aos clientes e colegas do Setor de Atendimento a Pessoas Jurídicas do Banco Lince S.A., agência de Fortaleza dos Valos (RS), pela importante participação durante a execução deste projeto.

## RESUMO

A adoção da tecnologia de informação (TI), pelas empresas vem aumentando cada vez mais. O uso da Internet como ferramenta de relacionamento com o cliente vem crescendo rapidamente nos últimos anos. Os Bancos de uma maneira geral estão usando esse canal de atendimento para manter contato com seus clientes e disponibilizar os seus serviços aos mesmos. A agilidade permitida pela Internet é fundamental, devido à rapidez com que as coisas acontecem no mundo dos negócios. O Banco Lince S.A. não poderia ficar de fora, e para tanto criou um programa específico para as empresas utilizarem os serviços bancários através da Internet. Programa este denominado Programador Financeiro. O objetivo geral deste projeto será explorar os fatores para a baixa utilização do software Programador Financeiro do Banco Lince S.A., no segmento clientes pessoas jurídicas do Banco Lince S.A. da agência de Fortaleza dos Valos (RS). A pesquisa realizada foi um estudo de caso, pois consistiu no estudo profundo, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.

Palavras-chave: Tecnologia de Informação. Internet. Programador Financeiro.

## **ABSTRACT**

The adoption of information technology (TI) companies has been increasing more and more. The use of the Internet as a tool for customer relationship has been growing rapidly in recent years. Banks in general are using this service channel to keep in touch with your customers and offer its services to them. The flexibility allowed by the Internet is essential, given the speed with which things happen in business. The Banco Lince S.A. could not be left out, and so created a specific program for companies to use the banking services via the Internet. This program called financial programs. The objective of this project will explore the factors for the low use of the Banco Lince S.A. agency Fortaleza dos Valos (RS).The research was a case study because the study consisted of deep, so allowing its broad and detailed knowledge.

Keywords: Information Technology. The Internet. Financial programs.

## LISTA DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 01 - Tempo de mercado da empresa.....  | 36 |
| Gráfico 02 - Setor da economia que a empresa atua.....   | 37 |
| Gráfico 03 - Número de funcionários da empresa.....  | 37 |
| Gráfico 04 - Tempo que a empresa é cliente do Banco Lince S.A.....   | 38 |
| Gráfico 05 - Grau de instrução da pessoa que mais utiliza o aplicativo<br>do Programador Financeiro na empresa.....                          | 38 |
| Gráfico 06 - Idade da pessoa que mais utiliza o Programador Financeiro na<br>Empresa .....   | 39 |
| Gráfico 07 - Pessoas que acessam o aplicativo Programador Financeiro na<br>Empresa .....   | 39 |
| Gráfico 08- Frequência de uso do aplicativo Programador Financeiro pela<br>Empresa .....   | 40 |
| Gráfico 09 – A satisfação das necessidades dos clientes empresariais dos<br>serviços disponibilizados através do Programador Financeiro..... | 40 |
| Gráfico 10 - As três maiores vantagens do uso do Programador Financeiro .....  | 41 |
| Gráfico 11 - Algumas desvantagens no uso do aplicativo Programador<br>Financeiro.....  | 42 |
| Gráfico 12 - Operações através do aplicativo Programador Financeiro .....  | 42 |
| Gráfico 13 - Programador Financeiro é seguro .....   | 43 |
| Gráfico 14 - Operações mais realizadas pela empresa através do aplicativo<br>Programador Financeiro.....                                     | 43 |
| Gráfico 15 - Classificação do aplicativo Programador Financeiro pela empresa....   | 44 |

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 16 - Tipos de operação que os clientes mais realizam através do aplicativo Programador Financeiro ..... | 45 |
| Gráfico 17 - Motivos os clientes utilizam pouco o aplicativo Programador Financeiro.....                        | 46 |
| Gráfico 18 - Serviços disponíveis no Programador Financeiro, satisfazem as necessidades das empresas .....      | 46 |

## LISTA DE QUADROS

|  |    |
|--|----|
| Quadro 01 - Perfil dos entrevistados ..... | 45 |
|--|----|

## SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....                                      | <b>11</b> |
| 1.1 TEMA DE PESQUISA .....                                     | 12        |
| 1.2 PROBLEMA DE PESQUISA .....                                 | 12        |
| 1.3 QUESTÃO DE PESQUISA.....                                   | 13        |
| 1.4 OBJETIVO GERAL .....                                       | 13        |
| 1.5 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....                                | 13        |
| 1.6 JUSTIFICATIVA .....  | 14        |
| 1.7 ESTRUTURA DO TRABALHO.....                                 | 15        |
| <b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....                           | <b>16</b> |
| 2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....                               | 16        |
| 2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS.....                    | 24        |
| 2.3 FATORES DE ADOÇÃO DE TI.....                               | 26        |
| <b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....                     | <b>28</b> |
| 3.1 ETAPAS DA PESQUISA.....                                    | 28        |
| 3.2 PROTOCOLO DE ENTREVISTA .....                              | 29        |
| 3.3 EMPRESA DO ESTUDO DE CASO .....                            | 30        |
| 3.4 PROGRAMADOR FINANCEIRO .....                               | 31        |
| 3.5 PARTICIPANTES DO ESTUDO DE CASO.....                       | 33        |
| 3.6 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS .....           | 34        |
| <b>4 ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS DADOS</b> .....                   | <b>36</b> |
| 4.1 PERFIL DOS CLIENTES EXTERNOS E ANÁLISE DAS RESPOSTAS ..... | 36        |
| 4.2 PERFIL DOS CLIENTES INTERNOS E ANÁLISE DAS RESPOSTAS ..... | 44        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CONTRIBUIÇÕES E CONCLUSÕES.....</b>  | <b>47</b> |
| <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>  | <b>50</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>  | <b>52</b> |
| <b>ANEXO A - QUESTIONÁRIO PARA EMPRESAS QUE UTILIZAM O<br/>APLICATIVO PROGRAMADOR FINANCEIRO .....</b>                                | <b>53</b> |
| <b>ANEXO B - QUESTIONÁRIO PARA OS FUNCIONÁRIOS DO BANCO LINCE<br/>S.A. QUE UTILIZAM O APLICATIVO PROGRAMADOR<br/>FINANCEIRO .....</b> | <b>56</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

O mundo está passando por grandes mudanças econômicas, políticas e tecnológicas que influenciam todas as tomadas de decisões no âmbito empresarial. O dinamismo e a complexidade das empresas neste novo contexto praticamente obrigam as organizações a adotarem sistemas de informações eficientes, que forneçam, com segurança e agilidade, subsídios para a tomada de decisões.

As instituições financeiras também participam ativamente dessa nova realidade. Com o desenvolvimento de novas tecnologias, estas passaram a investir em sistemas de apoio, que buscam fornecer informações rápidas e seguras, permitindo inclusive que seus clientes realizem transações de suas próprias residências.

Neste ambiente globalizado e altamente competitivo, a habilidade de competir de uma organização depende de quão bem ela produz, utiliza e protege o seu banco de dados, ou seja, aquele que auxilia na tomada de decisão (KOTLER, 2000).

Naturalmente, um sistema de informação deve trazer benefícios à empresa. Nesse entendimento, torna-se oportuno identificar quais são as informações necessárias e como elas fluem dentro do processo.

Deste modo, pode-se afirmar que os sistemas de informações são os processos de transformação de dados em informações. Quando esse processo está voltado para a geração de informações que são necessárias e utilizadas no processo decisório da empresa, diz-se que esse é um Sistema de Informações Gerenciais.

Outro aspecto muito importante para a utilização de um sistema de informações é a descentralização de funções, tendo em vista a necessidade de se agilizar a tomada de decisões. A complexidade apresentada no mundo dos negócios, somada à velocidade com que ocorrem as mudanças, gera uma grande insegurança para os tomadores de decisões, considerando que estas devem ser flexíveis e rápidas. Essa flexibilidade, aliada a um monitoramento do fluxo constante que ocorre no ambiente interno e externo à organização, é imprescindível para uma adaptação organizada, rápida e sem maiores impactos.

Coutinho (1995, p.54) afirma que “esta postura de competitividade deve ser entendida como a capacidade que a empresa deve ter em formular e manter um sistema de informações que lhe permitam uma posição sustentável no mercado”.

Fica evidenciada, então, a importância da existência de um sistema de informações gerenciais compatível com o objeto da organização, que proporcione a comparação de resultados reais das operações com aqueles orçados e que venham se tornar ferramentas de auxílio ao administrador no planejamento, execução e controle de suas atividades, maximizando resultados, permitindo-lhe uma maior segurança, mormente no que se refere ao gerenciamento e fluxo de caixa.

### 1.1 TEMA DE PESQUISA

As organizações devem concentrar-se em se antecipar às mudanças, visualizar as oportunidades e observar os cenários do presente e no futuro. Neste contexto, o Banco Lince S.A. entendeu que o executivo de uma empresa necessita de sistemas de informações ágeis, com tempo de resposta mínimo, que possam processar um grande volume de dados e produzir informações importantes, garantindo, assim, uma vantagem adicional na busca pela permanência da organização no mercado de negócios.

Portanto este trabalho terá como propósito explorar os fatores para a baixa utilização do software Programador Financeiro do Banco Lince S.A., no segmento clientes pessoas jurídicas do Banco Lince S.A. da agência de Fortaleza dos Valos, RS.

### 1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Após ter realizado grandes investimentos para programar estratégias de auto-atendimento em terminais nas agências, o Banco Lince S.A. começou também a investir em inovações tecnológicas através da Internet. Uma dessas inovações que surgiram foi o Programador Financeiro, canal de auto-atendimento eletrônico que oferece a prestação de serviços de transações bancárias aos clientes.

A busca pela realização desse trabalho pretende-se propor ações para melhorar o índice de eficiência de utilização do aplicativo em ambientes corporativos a partir da identificação dos fatores que inibem a sua utilização.

### 1.3 QUESTÃO DE PESQUISA

Dado este contexto, a questão central deste estudo é: “Quais os fatores de adoção do software Programador Financeiro?”

### 1.4 OBJETIVO GERAL

O presente projeto tem como objetivo geral: Identificar os fatores de adoção do software Programador Financeiro do Banco Lince S.A., no segmento clientes pessoas jurídicas do Banco Lince S.A. da agência de Fortaleza dos Valos - RS.

### 1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Considerando-se o objetivo geral, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar os principais fatores da baixa utilização do canal alternativo;
- b) Propor ações para aumentar a utilização do aplicativo financeiro por parte dos clientes empresariais e adesão de novos usuários;
- c) Apresentar material teórico que relate os principais conceitos sobre Sistemas de Informações;
- d) Realizar um estudo comparativo entre a utilização do Programador Financeiro e os demais canais de relacionamento (auto-atendimento, caixas eletrônicos, central telefônica) disponibilizados pelo Banco Lince S.A.;
- e) Verificar o grau de satisfação dos usuários, clientes pessoas jurídicas e funcionários voltados ao atendimento desse segmento, com o Programador Financeiro;

- f) Verificar o grau de segurança apontado pelo cliente quanto ao uso do aplicativo Gerenciador Financeiro;
- g) Verificar o grau de utilização dos canais disponibilizados pelo Gerenciador Financeiro;
- h) Verificar a satisfação do cliente quanto ao aplicativo disponibilizado às empresas quanto à acessibilidade, comodidade, agilidade e rapidez do aplicativo.

## 1.6 JUSTIFICATIVA

Em virtude das constantes transformações econômicas, tecnológicas e científicas, que influenciam diretamente o contexto global das organizações, torna-se necessário para o gestor uma atuação cada vez mais ágil, precisa e eficiente, que possa prever resultados e tomar decisões que garantam a prosperidade dos negócios de sua empresa.

Deste modo, verifica-se a importância dos sistemas de informações numa organização. Este por sua vez passa a ocupar um lugar de destaque na estrutura das empresas, pois permite a redução de custos, agiliza o processo na tomada de decisão e prepara a organização para o crescimento.

O processo decisório está presente no cotidiano das organizações em praticamente em todos os momentos, necessitando de informações com clareza e precisão, assim como as atividades que envolvem o mercado financeiro. Mecanismos como o Programador Financeiro que se utiliza de um Sistema de Informações Gerenciais, já fazem parte do dia-a-dia das empresas, facilitando o planejamento e controle sobre o fluxo de caixa.

Os Sistemas de Informações Gerenciais proporciona aos gestores um apanhado da situação dos departamentos de suas empresas de uma forma sistematizada, para facilitar o desenvolvimento de suas atividades.

Para tal, a organização deve concentrar-se em se antecipar as mudanças, visualizar as oportunidades, observar os cenários presente e futuro. Estudos evidenciam que há uma série de fatores que causam impacto na saúde financeira e econômica de uma empresa.

Visando contribuir para com os gestores das organizações de seus clientes, o Banco Lince S.A. criou, a partir de seu *website*, um portal de acesso para uso do Sistema Programador Financeiro, o qual busca fornecer uma ampla variedade de informações e transações.

A preocupação com este estudo vem ao encontro de identificar junto ao cliente seu posicionamento em relação ao aplicativo Programador Financeiro. Está buscando explorar fatores para a baixa utilização do software Programador Financeiro no segmento de clientes pessoa jurídica da agência do Banco Lince S.A., agência de Fortaleza dos Valos - RS.

A idealização do presente projeto justifica-se pela necessidade da agência do Banco Lince S.A., na cidade de Fortaleza dos Valos (RS) em dispor de informações para o seu posicionamento junto ao segmento de clientes Pessoas Jurídicas.

## 1.7 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho está estruturado em capítulos, organizados da seguinte maneira: capítulo 1 - introdução: contendo o objeto e o problema de pesquisa, questão de pesquisa, os objetivos, a justificativa, o método e a estrutura do trabalho; capítulo 2 - quadro teórico: com os principais estudos já realizados sobre o tema e os resultados encontrados, as técnicas utilizadas; capítulo 3 - procedimentos metodológicos: neste capítulo busca-se explicar os métodos que foram utilizados na pesquisa: classificação da pesquisa do ponto de vista de sua natureza, do ponto de vista de seus objetivos e do ponto de vista dos procedimentos técnicos; o plano de coleta de dados; o plano de análise e interpretação de dados e com isso atingir os objetivos geral e específicos determinados anteriormente.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo serão abordados temas relevantes do desenvolvimento do trabalho. Estes temas permitirão um aprofundamento de conhecimento sobre diversos assuntos que fazem referência ao que está sendo proposto neste projeto.

Inicialmente, esta versão da pesquisa apresenta um breve histórico do Sistema de Informação e sua evolução, demonstrando a importância de um bom sistema de informação. Apresenta-se também o assunto Sistemas de Informações Gerenciais, tema esse que se faz necessário o seu entendimento e, via de consequência, sua evolução e utilização nas Empresas.

A segunda parte trata da adoção e evolução da tecnologia de informação e Internet, também utilizadas pelo Banco Lince S.A. Posteriormente, o assunto a ser tratado é o Programador Financeiro, que é a ferramenta disponibilizada pelo Banco Lince S.A. a seus clientes, o qual permite transações seguras, de forma on-line, Banco-Empresa.

### 2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Diariamente interage-se com sistemas de informação, tanto pessoal como profissionalmente. Atualmente, vive-se uma economia de informação.

Para se poder compreender o que é um sistema de informações (SI), deve-se entender o que vem a ser a definição de “sistema” e de “informação”. O conceito de sistema não é de difícil entendimento, abrangendo várias aplicações.

Um sistema é “um grupo de componentes inter-relacionados que trabalham juntos rumo a uma meta comum, recebendo insumos e produzindo resultados em um processo organizado de transformação” (O’BRIEN, 2003, p. 17).

Os componentes de um sistema incluem matérias-primas (entradas), mecanismos de processamento e a produção de bens acabados (saídas). Entrada: é a atividade de captar e juntar os dados primários. Processamento: envolve a conversão ou transformação dos dados em saídas úteis. Saída: envolve a produção de informações úteis, geralmente na forma de documentos, relatórios e dados de transações.

Pode-se entender desse conceito que um sistema é um conjunto de elementos ou componentes que interagem para se atingir objetivo. Também se pode mencionar que “sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, forma um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função” (OLIVEIRA, 1997, p. 23).

Destaca-se assim, que se deve levar em consideração os elementos que fazem parte, desde a relação desses elementos entre si até as atividades que os compõe.

Um sistema por si só não gera resultados, ele depende desde o local em que vai ser implantado, quem vai operá-lo, de que maneira os dados serão introduzidos para que possibilite uma boa implantação.

Segundo Bio, um sistema é considerado como “um conjunto de partes interdependentes no seu todo pode ser parte de um todo maior” (1985, p.28). Logo, pode-se compor sucessivamente de subsistemas, que se interrelacionam, compondo o sistema maior.

Chinelato relata que:

Ao implementarmos um sistema de informação numa organização, fatalmente iremos interferir em seu subsistema técnico, social e político. No que concerne ao aspecto técnico, à organização é afetada pela introdução de novas técnicas e métodos de trabalho. No aspecto social altera-se a forma de relacionamento das pessoas entre si e das pessoas em relação ao sistema. No aspecto político é modificada a relação de poderes e a informação (1998, p.186).

A denominação de sistema abrange várias noções. Pode-se ter desde um sistema de transporte, sistemas econômicos como tantas outras denominações. Porém, além de se definir “sistema”, deve-se considerar a palavra “informação”.

Ferreira define informação como: “ato ou efeito de informar (-se), informe. Dados acerca de alguém ou de algo” (1999, p.1.109). Sob essa visão, a informação é vista como “algo” advindo de uma ação, advindo do verbo informar. Entretanto, não é feita uma descrição desse algo que advém do ato de informar, não se faz uma descrição das características desse objeto, desse algo, sobre o qual a ação de informar age.

A informação vem a ser um conceito primitivo, mas o momento atual em que se vive exige que uma conceituação mais precisa.

Inicialmente deve-se distinguir dado de informação. O que distingue dado ou um conjunto de dados de informação, a qual auxilia no processo decisório, é o conhecimento que ela propicia ao tomador de decisões. Stair (1998) informa que dados são os fatos em sua forma primária, e a informação é um conjunto de fatos organizados de tal forma que adquirem valor adicional além do valor do fato em si.

Para Oliveira, “dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação. Informação é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões” (1997, p.34).

Deste modo, verifica-se que a informação tem um significado muito importante para uma organização e a maneira que ela venha a ser trabalhada pode contribuir para que a empresa melhore seus resultados organizacionais.

A informação (como um todo) é recurso vital da empresa e integra, quando devidamente estruturada, os diversos subsistemas e, portanto, as funções das várias unidades organizacionais da empresa. O propósito básico da informação é o de habitar a empresa a alcançar seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis, nos quais se inserem pessoas, materiais, equipamentos, tecnologia, dinheiro, além da própria informação. Nesse sentido, a teoria da informação considera os problemas e as adequações do seu uso eficiente, eficaz e efetivo pelos executivos da empresa (OLIVEIRA, 1997, p. 35).

Neste contexto, após definir as palavras “sistema e informação”, pode-se constatar o que é um sistema de informação. De acordo com Laudon e Laudon:

Um sistema de informação pode ser definido como: um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações, com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, análise e o processo decisório em empresas e outras organizações (1998, p.25).

Um sistema de informação (SI) recebe as informações buscando utilizá-las com determinado objetivo. Ele abrange entrada, processamento e saídas direcionadas ao usuário ou a outros sistemas.

O sistema de informação gera a informação de maneira que ela venha a ter utilidade nas atividades da empresa auxiliando os responsáveis na tomada de decisões. Padovese define sistema de informação como:

Um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma seqüência lógica para o processamento de dados e tradução em informações, para com seu produto, permitir às organizações o cumprimento de seus objetivos principais (2003, p.43).

De acordo com o conceito de Padovese (2003), os sistemas de informação (SI) são formados pela combinação estruturada de vários elementos, como a informação (dados formatados, textos livres, imagens e sons), os recursos humanos (pessoas que coletam, armazenam, recuperam, processam, disseminam e utilizam as informações), as tecnologias de informação (o hardware e o software usados no suporte aos sistemas de informação) e as práticas de trabalho (métodos utilizados pelas pessoas no desempenho de suas atividades), organizadas de tal modo a permitir o melhor atendimento dos objetivos da organização.

Os sistemas de informação são os mecanismos informatizados que permitem a visualização da organização como um sistema aberto, ou seja, considerando não somente a estrutura de trabalho interno, mas também todo o seu relacionamento externo como componente de um processo único chamado organização, a qual permite o atingimento de um objetivo de forma eficaz. A visualização da organização como um sistema aberto, por parte do administrador, permite que este saia de sua posição conservadora para uma visão de agente de mudança, uma vez que o ambiente externo também está sofrendo mudanças (CHINELATO, 1998).

Para que os sistemas de informação possam apresentar resultados favoráveis é necessário à disponibilidade de recursos de informática para viabilizar a integração dos processos.

Segundo Chinelato (1998), para a implantação de um sistema de informação eficiente, devem-se observar os seguintes aspectos:

- ⇒ A empresa deve ser vista como um todo;
- ⇒ A atividade administrativa deve estar organizada;

- ⇒ O sistema deve possuir informações suficientes e precisas para o sucesso do processo decisório;
- ⇒ O sistema deve permitir uma análise gerencial;
- ⇒ Deve haver controle e operação das atividades;
- ⇒ Rapidez da informação;
- ⇒ O processamento eletrônico de dados.

A implantação de sistema de informação numa organização fatalmente irá interferir em seus subsistemas técnicos, sociais e políticos. O aspecto técnico é afetado pela introdução de novas técnicas e métodos de trabalho. No aspecto social, altera-se a forma de relacionamento entre as pessoas, seja ela entre si ou com o sistema. Já no aspecto político é modificada a relação de poderes sobre a informação (BIO, 1998).

O sistema de informação se tornou primordial para o sucesso empresarial, principalmente na elaboração dos processos que não possam mais serem elaborados por uma cúpula administrativa e executados por pessoas, que muitas vezes nem tomam conhecimento das decisões tomadas. Bio explica ainda que:

Um sistema aberto pode ser compreendido como um conjunto de partes em constante interação (o que ressalta um dos aspectos fundamentais da idéia de sistema: a interdependência das partes), constituindo um todo orientado para determinados fins e em permanente relação de interdependência com o ambiente externo (ou seja, influenciando e sendo influenciado pelo ambiente externo). Uma das implicações críticas dos conceitos de sistemas na Administração é justamente a concepção da empresa como um sistema aberto, pois tal visão ressalta que o ambiente em que vive a empresa é essencialmente dinâmico, fazendo com que um sistema organizacional, para sobreviver, tenha de responder eficazmente às pressões exercidas pelas mudanças contínuas e rápidas do ambiente (1995, p.18).

Logo, pode-se entender que um sistema de informação eficaz pode ter um impacto enorme na estratégia corporativa e no sucesso organizacional.

Uma empresa ao disponibilizar o sistema de informações para os clientes tem em mente cinco objetivos centrais. Segundo dados do Banco Lince S.A., Sistema Programador de Banco de dados (1993), a empresa pode:

- estabelecer uma estrutura organizacional com delegação de autoridade e responsabilidade bem definida;
- elaborar normas de conduta estruturadas e concedidas adequadamente e que possam ser postas em prática sem maiores dificuldades, quando se tratar das diretrizes e políticas de desenvolvimento, ou ainda de planejamento e programas;
- criar uma filosofia e uma estrutura de comunicação e de treinamento que assegurem conhecimento adequado e preparação profissional apropriada para o desempenho das tarefas;
- criar subsistemas de informações que incluam formulários, registros, análises, condutas e recomendações que possam fornecer de uma forma rápida as informações necessárias para a tomada de decisões;
- possibilitar a instalação de programas de auditoria em condições de proporcionar à administração superior um instrumento de avaliação e controle, capaz de fomentar a integridade, o vigor e o ímpeto de crescimento de toda organização.

Dentre os benefícios proporcionados pelos sistemas de informações gerenciais às empresas, Oliveira (2000, p.185) destaca:

- ⇒ Redução dos custos das operações;
- ⇒ Melhoria no acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápidos com menor esforço;
- ⇒ Melhoria na tomada de decisões, através de informações mais rápidas e precisas;
- ⇒ Estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
- ⇒ Redução do grau de centralização de decisões na empresa;
- ⇒ Otimização na prestação dos seus serviços aos clientes;
- ⇒ Melhor interação com seus fornecedores;
- ⇒ Aumento no nível de motivação das pessoas envolvidas;
- ⇒ Redução de custos operacionais;
- ⇒ Redução de níveis hierárquicos.

Os sistemas de informações gerenciais atuam como elementos polarizadores dos eventos empresariais provenientes dos ciclos de aprendizagem, tanto internos como externos à empresa. As informações de natureza gerencial destinam-se a alimentar o processo de tomada de decisão, no que tange às decisões inerentes ao processo de planejamento, controle, formulação, acompanhamento de políticas e interpretação de resultados que requerem informações adequadas.

A gerência, em seus diferentes níveis, necessita de diversos tipos de informação. Assim, desde que o interesse da alta administração repouse primeiramente no planejamento global e no acompanhamento da execução, a informação oferecida deve possibilitar-lhe a verificação da eficiência e dos resultados das operações da empresa no seu todo e planejar para o futuro. Os níveis intermediários de gerência necessitam informações que lhe permitam controlar suas áreas específicas. Para canalizar seus esforços apropriadamente deve entender o que a alta administração espera deles; para supervisionar devem estar alinhados com o sistema de informação da empresa (OLIVEIRA, 2000, p. 186).

A produção de informações de qualidade em uma economia globalizada e volátil é hoje reconhecida como um benefício básico que se pode obter pelo planejamento de sistemas. Apesar disso, uma das deficiências mais comuns é que os sistemas se limitam a gerar informações de nível operacional. Através de outro prisma, o desenvolvimento dos sistemas com base numa abordagem pouco criteriosa pode levar o problema de um extremo a outro.

Para um administrador saber qual informação tem necessidade é preciso que esteja ciente de cada tipo de decisão que deve tomar; precisa se envolver na definição do sistema para compreender o que pode acontecer quando pedir determinadas informações ou, simplesmente analisá-las, permitindo-se, assim, que decisões alinhadas ao planejamento da empresa sejam tomadas com maior grau de acerto.

Tomar decisão é tarefa específica do administrador. Para tomar decisões precisa julgar e para o julgamento ser o mais correto possível e com menor probabilidade de erro, suas ações precisam estar amparadas por fontes que favoreçam a tomada de decisão: os sistemas gerenciais.

De acordo com Cobra (1997), os sistemas gerenciais não são um modelo matemático, mas que prevêm probabilidades, inserindo, com isto, riscos. Os

sistemas gerenciais partem de dados coletados de diversas fontes e são transformados para terem o formato necessário ao seu uso de acordo com o nível decisório.

O sistema ideal de informações é aquele em que é possível equilibrar o tipo de informação que os gerentes gostariam de receber, com o que é necessário e possível oferecer. Neste aspecto, com a evolução da tecnologia da informação, praticamente pode-se chegar a esse ideal. Falta então conhecer as aspirações dos gerentes e suas críticas a respeito do que lhes é oferecido, o que realmente tem valor no Sistema de Informações Gerenciais, não consiste nos dados em si, mas no emprego das informações obtidas, e sua utilização no alcance dos objetivos propostos.

Segundo Furlan (1994), para que os sistemas de informação tenham o valor reconhecido por todos é necessário o comprometimento dos usuários no projeto, de forma que os sistemas implantados gerem informações precisas, no momento exato e para a pessoa certa.

Para atingir esse objetivo, é importante a integração dos profissionais da informática com os usuários na fixação de definições, no desenvolvimento de projetos, no sugerir e apresentar idéias e na participação de decisões, a partir do que se obtém um nível ótimo do sistema, em tempo real.

Um dos fatores que agrega valor ao administrador é que este compreenda como o sistema de informação de sua empresa funciona, o que lhe permite o planejamento de ações, controle e tomada de decisões ágeis a situações que possam ocorrer e necessitam de adequado tratamento.

A confiabilidade faz com que o usuário aceite a informação e a utilize como base para suas decisões e planejamento de suas atividades. Segundo o Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio Grande do Sul, “a confiabilidade da informação fundamenta-se na veracidade, completeza e pertinência de seu conteúdo” (CRC/RS, 2002, p.111).

Neste contexto pode-se afirmar que a objetividade exige que as informações sejam claras e compreensíveis aos usuários, devendo, ainda abranger desde elementos de natureza formal, até a redação e técnica de exposição utilizada.

## 2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Como mencionado na introdução deste trabalho, faz-se necessário o entendimento do Sistema de Informação Gerencial e, via de consequência, sua evolução e utilização na Empresas.

Os sistemas de informações gerenciais começaram a ser desenvolvidos na década de 60, e são caracterizados pelo uso de sistemas de informação para produzir relatórios gerenciais. No entendimento de Stair:

Os sistemas de informações gerenciais são um conjunto organizado de pessoas, procedimentos, bancos de dados e dispositivos que fornece aos administradores e tomadores de decisões as informações para ajudá-los a atingir as metas da empresa (1998, p.226).

Oliveira (2000) complementa ao referir-se aos Sistemas de Informações Gerenciais (SIG), como o processo de transformação de dados em informações que são utilizados na estrutura de usuário da empresa, bem como proporcionam a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

Outra definição que auxiliar no entendimento de um SIG, é apresentado por Cruz:

Sistemas de Informações Gerenciais é um sistema de pessoas, equipamentos, procedimentos, documentos e comunicação que coleta e valida executa operações, transforma, armazena, recupera e apresenta dados para uso no planejamento, orçamento, contabilidade, controle e outros processos gerenciais para vários propósitos administrativos. Os sistemas de processamento de informações tornam-se sistemas de informações gerenciais quando sua finalidade transcende uma orientação para processamento de transação, em favor de uma orientação para a tomada de decisões gerenciais (2003, p.57).

Da mesma forma que o autor colocou se deve levar em conta que um bom sistema deverá aglutinar de forma consolidada todas as informações necessárias à gestão da empresa com utilização de recursos de informações, de forma que o administrador tenha presente no exato momento em que necessite a visualização de todo o processo e principalmente, que possa ter testado antes sua efetivação.

Segundo Padoveze (2003), a informação deve ser tratada como qualquer outro produto que esteja disponível para consumo.

Ela deve ser desejada, para ser necessária; para ser necessária deve ser útil; para ser útil deve ser oportuna. Cabem aos contadores e demais usuários do sistema a construção dessa ferramenta com qualidade e custos competitivos, eis que conscientes de sua utilidade e de extrema necessidade para o gerenciamento dos negócios.

Quem determina a necessidade das informações são os consumidores que irão delas se utilizar. Portanto, na elaboração dessas informações, deve ser considerado o destinatário final (os administradores); nenhum empresário ou administrador pode se dar ao luxo de dizer que não necessita de informações para gerir seus negócios.

Ressalta-se ainda a importância de um sistema que possibilite aos administradores e colaboradores, em tempo real a obtenção de todas as informações necessárias para a condução das atividades diárias, possibilitando, assim melhor qualidade no seu ambiente de trabalho e maior segurança ao administrador e, conseqüentemente, um melhor resultado para a empresa.

Portanto, tanto Cruz (2003), Oliveira (2000) e Padoveze (2003), deixam claro que não basta ter um bom sistema de informação se este não atender as necessidades tanto dos colaboradores quanto dos administradores da organização. É necessário que o sistema disponibilize um bom fluxo dessas informações permitindo, assim, uma maior rapidez, na tomada de decisões.

Deste modo, pode-se concluir que um sistema de informações:

Deve estar voltado para a coleta, armazenagem, recuperação e processamento da informação usada ou desejada por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades, agregando benefícios à empresa, entendido estes como redução de custos, melhoria na produtividade, maior interação dos tomadores de decisão, melhoria no sistema organizacional, redução do grau de decisões na empresa. (OLIVEIRA, 2000, p. 38).

Atualmente, o setor bancário é considerado como um dos que mais investem em sistemas de informações gerenciais, tendo seus produtos e serviços fundamentalmente apoiados nesta tecnologia. Com isso a atividade bancária desenvolveu vários programas para interagirem com seus clientes, sendo um destes programas o Programador Financeiro.

## 2.3 FATORES DE ADOÇÃO DE TI

A tecnologia de informação (TI) junto as organizações tem recebido grande destaque nos últimos anos.

Mas observa-se que a sua aplicação está voltada principalmente as empresas de grande porte. Mas a medida que ela está se popularizando, também está atingindo as médias e pequenas empresas.

A adoção da tecnologia de informação pelas empresas reduz custos operacionais.

No Brasil aos poucos vem se disseminando a ideia de investir em tecnologia de informação, aumentando com isso as empresas informatizadas. Hoje percebe que tanto as grandes organizações quanto as pequenas, dependem da tecnologia de informação para suas operações rotineiras.

A propagação mundial da Internet se deu no início dos anos 90, quando o seu uso comercial foi liberado. A partir desse momento, várias empresas e corporações também passaram a fazer parte desse sistema, o qual hoje chamamos de Internet.

A partir de 1993 a Internet deixou de ser uma instituição de natureza apenas acadêmica e passou a ser explorada comercialmente por empresas privadas, como para fornecimento de serviços diversos, abertura essa a nível mundial.

Atualmente, a Internet é não apenas uma rede de computadores, e sim, uma “rede de redes”. Isso se explica porque, no mundo todo, existem milhões de redes de computadores, já que muitas empresas, escolas, institutos de pesquisa, entre outros, possuem suas próprias nets internas. O que acontece é que estas estão ligadas entre si, formando um emaranhado enorme de redes interconectadas.

Com essa verdadeira explosão, além de professores, pesquisadores e estudantes, muitas outras pessoas passaram a ter acesso a Internet. O que contribuiu muito para isso foi a popularização do computador pessoal, já que o seu custo caiu muito, chegando ao ponto de que a maioria das famílias de classe média, hoje, já possui condições financeiras de adquirir um “micro” para uso doméstico.

A Internet, essa nova tecnologia, tornou-se uma ferramenta de comunicação muito importante e que cada vez mais vem sendo usada nas relações negociais

entre empresas e consumidores, e também no chamado *bussines-to-bussines*, ou seja, nos negócios entre empresas.

Para o mundo dos negócios, a Internet ganhou força no início da década de 90 e em pouco menos de 10 anos trouxe inúmeras novas possibilidades para a arte de gerar lucros.

Qualquer empresa seja qual for o setor em que ela atua, precisa rever seus conceitos e buscar seu espaço nesse novo ambiente econômico que desponta.

Como não poderia ser diferente, as instituições financeiras não podem ficar alheias a essa realidade e, por isso, passaram a investir também nessa tecnologia, no intuito de acompanhar a evolução do mercado na chamada “nova economia”.

Isso era exatamente o que faltava para a explosão mundial da Internet. A partir desse momento, o número de usuários começou a crescer a passos largos.

As novas tecnologias de informação estão abrindo campo para uma nova forma de comunicação, uma comunicação que permite falar direto para apenas uma pessoa, ou um grupo de pessoas com mesmos interesses. Seria uma mídia individualizada, que permite um direcionamento maior das estratégias de comunicação.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo busca-se explicar a metodologia utilizada na pesquisa: classificação da pesquisa do ponto de vista de sua natureza, do ponto de vista de seus objetivos e do ponto de vista dos procedimentos técnicos; o plano de coleta de dados; o plano de análise e interpretação de dados e com isso atingir os objetivos geral e específicos determinados anteriormente. A pesquisa realizada será um estudo de caso que conforme Gil “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento” (1996, p.54). A pesquisa terá um cunho exploratório que conforme Gil (1996, p.45) “estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses” (1996, p.45) e qualitativa.

#### 3.1 ETAPAS DA PESQUISA

As etapas foram constituídas através do planejamento da pesquisa, a elaboração de roteiro de entrevista, a coleta de dados e a análise de dados.

A partir do problema definido para este trabalho de pesquisa, observando a importância do correto emprego da metodologia de pesquisa, mediante destaque de seus critérios classificatórios de modo a permitir sua perfeita réplica por outras pessoas, ficaram assim constituídas as classificações utilizadas: Protocolo de Entrevistas, Empresa do Estudo de Caso, Participantes do Estudo de Caso e Procedimentos de Coleta e Análise de Dados.

Na análise de dados, Gil explica que “o objetivo é organizar sistematicamente os dados de forma que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema de investigação” (1996, p.136).

Os dados apurados durante a execução da pesquisa foram buscados por meio de entrevistas semi-estruturadas aplicadas pelo aluno responsável pelo trabalho junto às empresas selecionadas e também junto aos funcionários público alvo da instituição, onde estes dados foram tabulados e analisados para apresentação final.

Primeiramente, para a delimitação da população, foi acessada a base de dados do banco e extraído uma listagem com as empresas que possuem cadastro de acesso ao sistema Programador Financeiro e que efetivamente o utilizam e pelos funcionários que atuam no setor de pessoas jurídicas.

Após, pensando na definição da amostra utilizada para a realização do trabalho, foi definido o número de empresários e funcionários contatados, com base nas condições disponíveis para aplicação das entrevistas semi-estruturadas. O número definido foi de 11 empresas e 3 funcionários da agência responsáveis pelo atendimento a pessoa jurídica.

O próximo passo realizado refere-se à aplicação das entrevistas semi-estruturadas. Estas por sua vez foram aplicadas junto aos sócios, gerentes e demais usuários do programa (nos casos em que outras pessoas, e não os sócios é que o utilizam).

As entrevistas semi-estruturadas, foram aplicadas junto às empresas são compostas de perguntas fechadas e abertas, e se destina aos usuários do programa, ou seja, àquelas pessoas que são responsáveis por acessar o Programador Financeiro junto às empresas no dia a dia.

Quanto às entrevistas semi-estruturadas direcionadas aos funcionários de setor de pessoas jurídicas, a mesma foi aplicada a todos eles, num total de 3 pessoas, e também se compõem de perguntas abertas e fechadas.

### 3.2 PROTOCOLO DE ENTREVISTA

Para os procedimentos de coleta de dados foram realizadas entrevistas individuais. Foram 11 empresas entrevistadas, mais 03 funcionários da empresa Banco Lince S.A., sendo dessa empresa o Gerente Geral (E1), o Gerente de Relacionamento (E2) e o Assistente de Negócios (E3). Essas entrevistas tiveram duração entre meia hora e uma hora.

De acordo com Silva e Menezes (2000) pesquisa aplicada é aquela que: objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais e tem inúmeras possibilidades de aplicações nas ciências sociais.

Mediante a definição apresentada pode-se classificar esta pesquisa como tal, uma vez que, objetivou-se obter conhecimentos relacionados à identificação dos benefícios e dificuldades gerados pelos Sistemas de Informações nos processos operacionais e tecnológicos das empresas e, avaliar, com base nos conceitos existentes, sua utilidade prática e gerencial na otimização de resultados e no processo de tomada de decisão, bem como explorar os fatores para a baixa utilização do software programador financeiro junto aos clientes pessoas jurídicas com relação ao produto oferecido pelo Banco Lince S.A., agência de Fortaleza dos Valos – RS.

### 3.3 EMPRESA DO ESTUDO DE CASO

O Banco Lince S. A. instalou-se na cidade de Fortaleza dos Valos – RS em 1988. Suas atividades tiveram início a 08 de abril do mesmo ano, como um posto de atendimento da agência de Cruz Alta – RS.

Posteriormente em 19 de abril de 1991, foi elevada a categoria de agência. O banco ocupou diversas instalações físicas na cidade, onde atualmente encontra-se localizada à Avenida Leopoldo Meinen, 91 – Fortaleza dos Valos – RS.

A estrutura organizacional de uma agência bancária, no que se refere ao número de funcionários e sua hierarquia, varia de acordo com as características do mercado onde está instalada, considerando também o segmento e o número de clientes que se pretende atender e as oportunidades de negócios, que o mercado oferece.

Através do estudo de caso, observa-se a estrutura funcional da agência, sua forma de atuação e seus níveis hierárquicos conjugados e a responsabilidade de cada funcionário; é composta por um Gerente Geral, responsável por todos os procedimentos, tantos os operacionais, quanto os negociais e também de planejar o dia-a-dia de sua agência, para atingir suas metas e objetivos que estão determinados em seu contrato de trabalho, ocupando o maior nível da agência; um Gerente de Expediente, responsável diretamente pela parte operacional da agência, dando suporte técnico direto ao Gerente Geral; um Gerente Relacionamento, responsável pelo segmento de pessoas físicas e jurídicas da agência, sendo a sua função de manter e prospectar novos clientes e negócios; dois assistentes de

negócios, que estão ligados diretamente aos Gerente de Expediente e Gerente de Relacionamento, auxiliando-os no gerenciamento de suas carteiras e atendimento a seus clientes; um caixa efetivo, funcionário que atua no atendimento, especificamente no caixa, pagando e recebendo; três funcionários que atuam diretamente no atendimento ao cliente, dando informações, abrindo contas, vendendo produtos, prospectando novos clientes, entre outras atividades desenvolvidas em uma instituição financeira em seu dia-a-dia e um menor aprendiz que atua diretamente na parte de arquivo de documentos.

A atuação da agência do Banco Lince S. A. em Fortaleza dos Valos – RS está bastante voltada para o atendimento do mercado do agronegócio que envolve não somente a agricultura como atividade primária, mas sim toda a cadeia; incluindo empresas, comércio, cerealistas e outros, atividades estas que envolve a maioria das empresas do município direta e indiretamente.

#### 3.4 O PROGRAMADOR FINANCEIRO

A busca pela comodidade do cliente e a liberação de parte de mão-de-obra pelo Banco fez com que se disseminasse o conceito de auto-atendimento. O Banco Lince S.A. desenvolveu o seu aplicativo Programador Financeiro com foco na comodidade e segurança de seu usuário.

De acordo com o manual e o próprio site do Banco Lince S.A. o Programador Financeiro é o canal de auto-atendimento eletrônico que oferece a prestação dos serviços de transações bancárias diretamente no micro computador do cliente, aliando comodidade e segurança.

O Programador Financeiro do Banco Lince S. A. é um novo conceito em soluções de auto-atendimento, direcionado às pessoas físicas e pessoas jurídicas diretamente do micro computador da empresa, aliando comodidade com máxima segurança e tornando mais simples, segura e cômoda a condução das operações bancárias do dia-a-dia, com acesso aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco Lince S.A., diretamente de sua empresa.

Este produto vem possibilitando à empresa, através de um administrador cadastrado previamente com poderes para realizar as operações necessárias, a transferência de valores entre contas correntes, efetuar pagamentos, e emitir DOC

eletrônico, e realizar aplicações, obter extratos e comandar instruções de cobrança que mantém com o Banco, tudo de forma on-line.

Após a instalação do Programador Financeiro, o Administrador de Segurança do cliente pode iniciar o cadastramento dos demais usuários, bem como das respectivas transações. O Programador Financeiro permite que o Administrador de Segurança do cliente crie perfis individualizados e diferenciados para cada usuário.

O Programador Financeiro foi desenvolvido com padrões de segurança e disponibilizado ao cliente com tecnologia Java. É uma das ferramentas de aplicações para internet mais ágeis e seguras na realização de transações em meios eletrônicos. Agrega ainda, o conceito de segurança distribuída, onde todas as transações são acompanhadas, do âmbito do equipamento do cliente, durante a transmissão dos dados e nos sistemas do Banco Lince S.A., como se pode observar no próprio site do programador (BANCO LINCE, 2011).

Por força do regulamento do Programador Financeiro, o cliente é o único responsável pelo sigilo e utilização adequada da senha referente ao Aplicativo, inclusive pela transação realizada mediante conexão ao Banco, bem como pelo ato praticado pelo usuário e pelo poder de acesso que lhe é conferido.

O Programador Financeiro possui itens de segurança que permitem garantir transações financeiras seguras, dentre elas a criptografia, a certificação de segurança, a chave e senha inicial de acesso, senhas de conta correntes, assinaturas solidárias e o fechamento de sessão automática.

A criptografia consiste em um sistema de segurança disponibilizado pelo programa e que permite que todas as chaves e senhas utilizadas sejam criptografadas. Este protocolo garante a autenticidade de sua conexão, verifica a identidade dos usuários e criptografia dos dados que trafegam pelo sistema.

A certificação de segurança é uma ferramenta do Programador Financeiro que é garantida pela UNICERT - entidade responsável pela garantia de acesso aos sites das principais empresas financeiras do mundo.

Chave e senha inicial de acesso são cadastradas somente na Agência de relacionamento e serão fornecidas ao usuário designado pela empresa como Administrador de Segurança.

Senhas de Conta Corrente são necessárias para que os gerentes, administradores e funcionários autorizados previamente realizem transações que envolvam movimentação financeira com a exigência de cadastramento de senha específica de conta corrente.

Assinaturas Solidárias, nos mesmos moldes das assinaturas em contratos bancários e emissão de cheques, o programador financeiro reproduz idênticas condições para a movimentação financeira estabelecida pela empresa (poderes), possibilitando realizar transações que exijam mais de uma assinatura.

Outro fator de segurança refere-se ao fechamento de sessão automática (timeout), acionado quando o usuário ficar mais de 15 minutos sem executar uma transação e que consiste no fechamento da sessão automaticamente pelo sistema.

Dentre os benefícios disponibilizados pelo aplicativo Programador Financeiro as empresas, pode-se destacar a possibilidade de um maior controle do seu fluxo de caixa, a realização de serviços sem a necessidade de se dirigir a uma agência bancária; a possibilidade de diferentes níveis de acesso para cada perfil de usuário da empresa; respeito às exigências de mais de uma realização de movimentação financeira; e ampliação do horário de atendimento bancário.

Para o banco, aumentam a segurança e produtividade dos gerentes financeiros, principais facilitadores de aplicativo, devido à instalação fácil e rápida, com novas versões atualizadas automaticamente.

### 3.5 PARTICIPANTES DO ESTUDO DE CASO

O número de clientes pessoas jurídicas é de 60 empresas, das quais 20 possuem cadastro para utilizar o aplicativo Programador Financeiro. Deste total, 11 já o utilizaram pelo menos uma vez.

O setor de atendimento a pessoas jurídicas é formado por um funcionário assistente de negócios, mais um gerente de relacionamento e também pelo gerente geral, que auxilia na condução dos negócios junto a este público alvo.

| Colaborador | Cargo                     | Sexo | Idade | Escolaridade  | Tempo de Empresa |
|-------------|---------------------------|------|-------|---|------------------|
| E1          | Gerente Geral             | M    | 48    | Administração de Empresas Especialização em Administração | 33 anos          |
| E2          | Gerente de Relacionamento | F    | 30    | Administração de Empresas                                 | 8 anos           |
| E3          | Assistente                | F    | 44    | Ciências Biológicas                                       | 18 anos          |

A amostra definida para realização do presente trabalho será composta por 11 empresas clientes do Banco Lince S. A., da agência de Fortaleza dos Valos - RS.

### 3.6 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A coleta de dados é a fase da pesquisa onde ocorre a aplicação do instrumento de coleta de dados, para que se possa obter insumos para responder a pergunta de pesquisa.

Isto posto, pode-se afirmar que após a análise, esta terá cunho exploratório pois segundo Gil “estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses” (1996, p.45).

Também foi utilizado o método de análise de conteúdo, pois de acordo com Bardin (2009), a análise de conteúdo é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens”.

A coleta de dados ocorreu através da aplicação de um questionário, que foi aplicado junto aos sócios, gerentes e demais usuários do programa (nos casos em que outras pessoas e não os sócios é que o utilizavam), no período compreendido entre 01/09/2011 a 30/09/2011.

O responsável pela aplicação das entrevistas como forma de coleta através de um questionário estruturado foi o próprio acadêmico que está realizando este trabalho, e a forma de aplicação foi através de visita as empresas. Os dados obtidos levarão em média entre meia hora e uma hora por empresa/questionário.

Quanto ao questionário direcionado aos funcionários do setor de pessoas jurídicas, o mesmo será aplicado a todos eles, num total de 03 pessoas, e também se compõem de perguntas abertas e fechadas.

Os dados coletados foram armazenados em folhas anexas aos questionários e após transcritos no Word.

## 4 ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS DADOS

Esta parte do relatório apresenta o resultado e a análise da pesquisa, efetuada com os clientes externos e clientes internos, da agência do Banco Lince S.A. de Fortaleza dos Valos (RS). Os dados obtidos através da aplicação do instrumento de coleta de dados no caso, a aplicação dos questionários, visando atingir o objetivo principal do trabalho e seus objetivos específicos foram tabulados e disponibilizados na forma de quadros e gráficos, acompanhados de uma análise e/ou comentário dos resultados apresentados.

### 4.1 PERFIL DOS CLIENTES EXTERNOS E ANÁLISE DAS RESPOSTAS

A seguir será apresentado o perfil dos clientes externos entrevistados, conforme dados de referência constantes dos questionários (Anexo A) a eles aplicados.

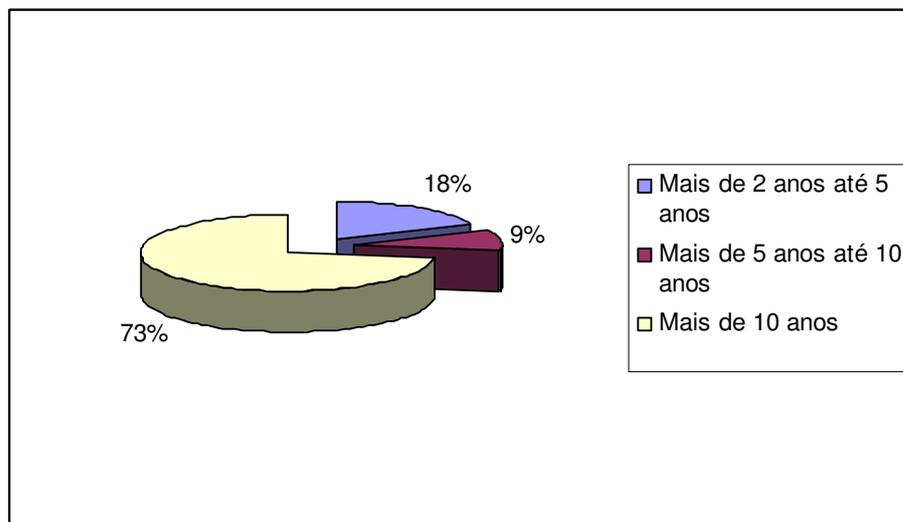


Gráfico 01 - Tempo de mercado da empresa

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

O gráfico 01 mostra que o tempo de mercado das empresas entrevistadas situam-se 73% com mais de 10 anos de mercado. Com mais de 05 anos até 10 anos de mercado 9% e 18% com mais de 2 anos até 5 anos.

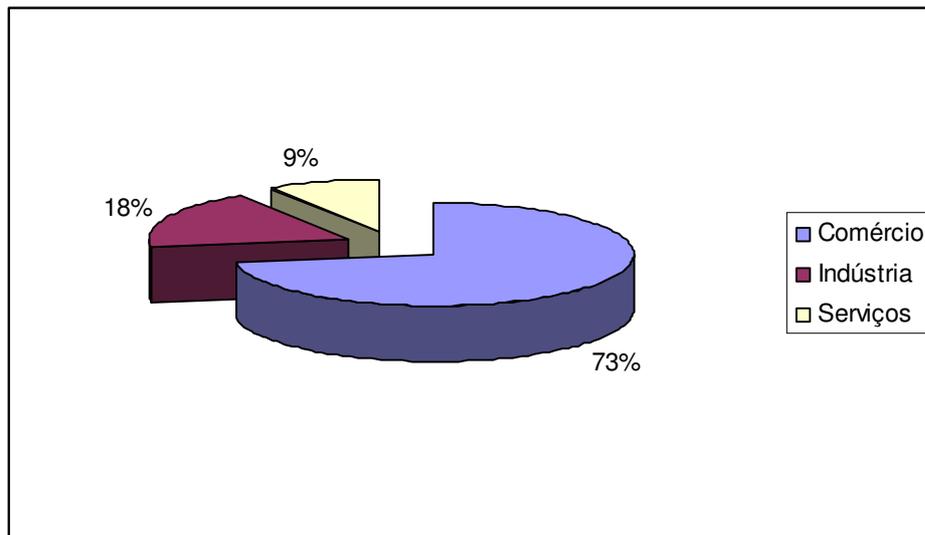


Gráfico 02 – Setor da economia que a empresa atua

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

No gráfico 02, 73% dos entrevistados atuam no ramo do comércio, 9% no setor econômico de serviços e 18% no setor da indústria. O comércio representa e responde pela maior parte do faturamento das empresas entrevistadas.

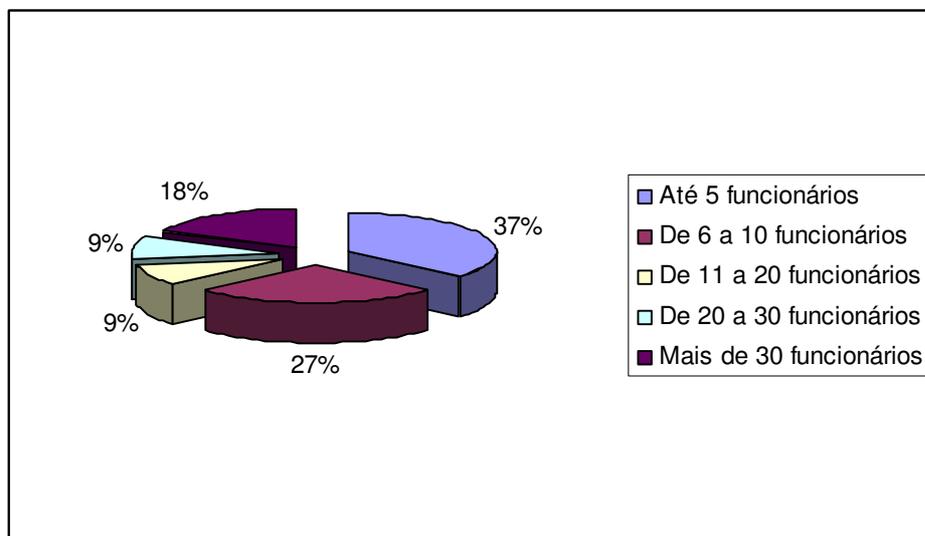


Gráfico 03 – Número de funcionários da empresa

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

O gráfico 03 mostra que das empresas pesquisadas, 37% tem até 05 funcionários, 27% atuam como funcionários da empresas na quantidade de 6 a 10 funcionários, 9% de 11 a 20 funcionários, 9% de 20 a 30 funcionários e 18% mais de 30 funcionários. Justificam-se estes dados pelo ramo econômico das empresas pesquisadas.

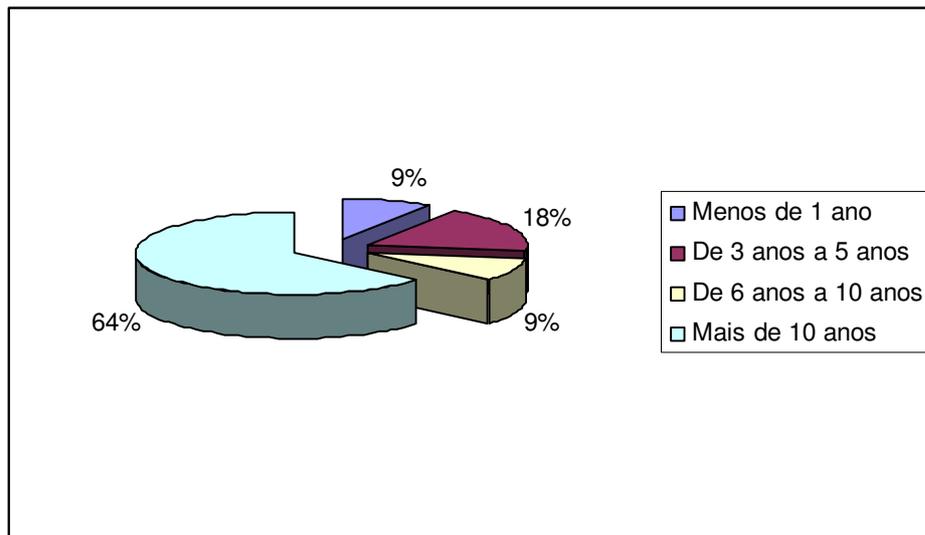


Gráfico 04 – Tempo que a empresa é cliente do Banco Lince S.A

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

O gráfico 04 mostra que 64% dos clientes entrevistados são clientes do Banco Lince S.A. há mais de 10 anos. Com 9% aparecem como clientes do Banco do Lince S.A. menos de 01 ano e de 06 anos a 10 anos e 18% de 3 a 5 anos.

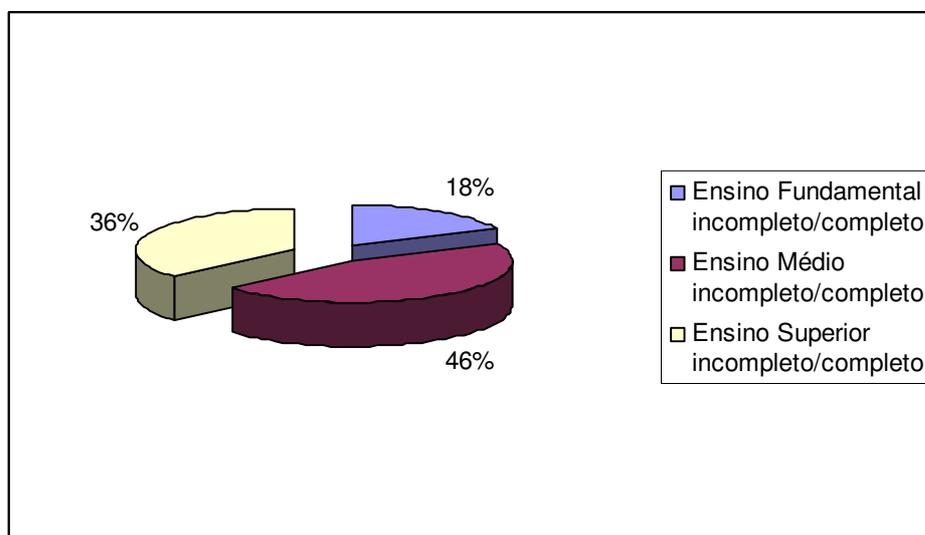


Gráfico 05 – Grau de instrução da pessoa que mais utiliza o aplicativo do Programador Financeiro na empresa

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

No quadro 05 verifica-se que 46% dos entrevistados possuem o Ensino Médio incompleto/completo. Conforme o questionário com 18% dos entrevistados informaram possuir o Ensino Fundamental incompleto/completo e 36% possui Ensino Superior.

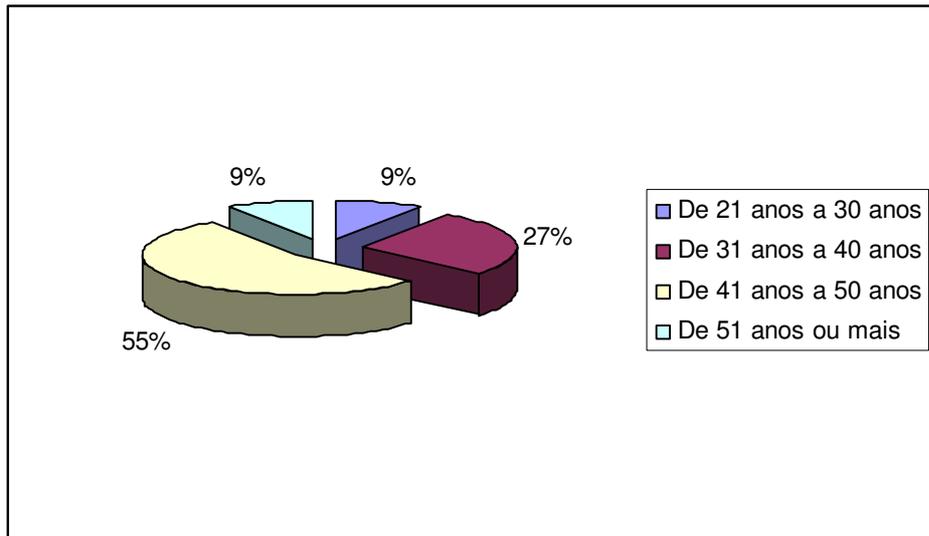


Gráfico 06 – Idade da pessoa que mais utiliza o Programador Financeiro na empresa  
 Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

O gráfico 06 mostra com relação à idade das pessoas que mais utilizam o aplicativo; 55% tem a idade entre 41 anos até 50 anos, 27% tem de 31 a 40 anos de idade, 9% tem de 21 a 30anos e 9% tem de 51 anos ou mais.

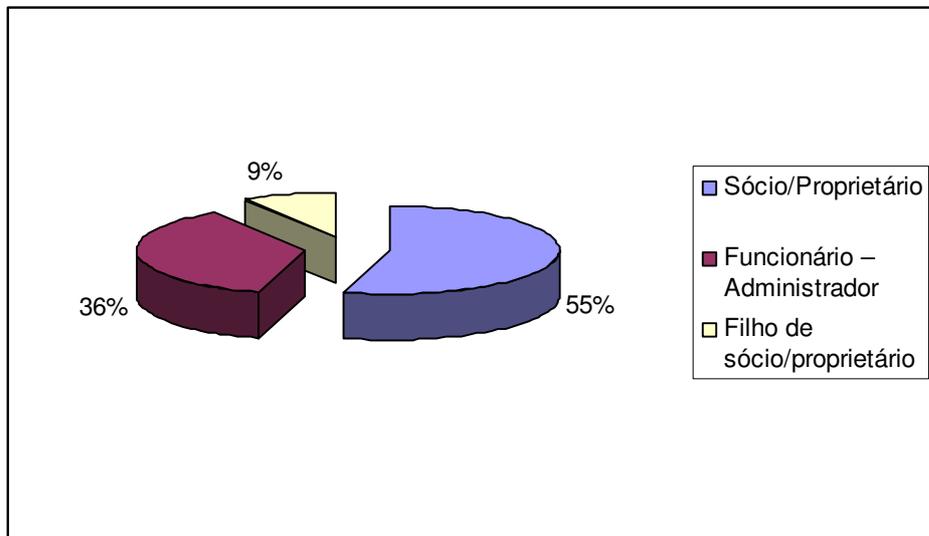


Gráfico 07 – Pessoas que acessam o aplicativo Programador Financeiro na empresa  
 Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

Conforme o gráfico 07 o sócio/proprietário aparece com 55%, o filho de sócio/proprietário com 9% e o funcionário-administrador 36%.

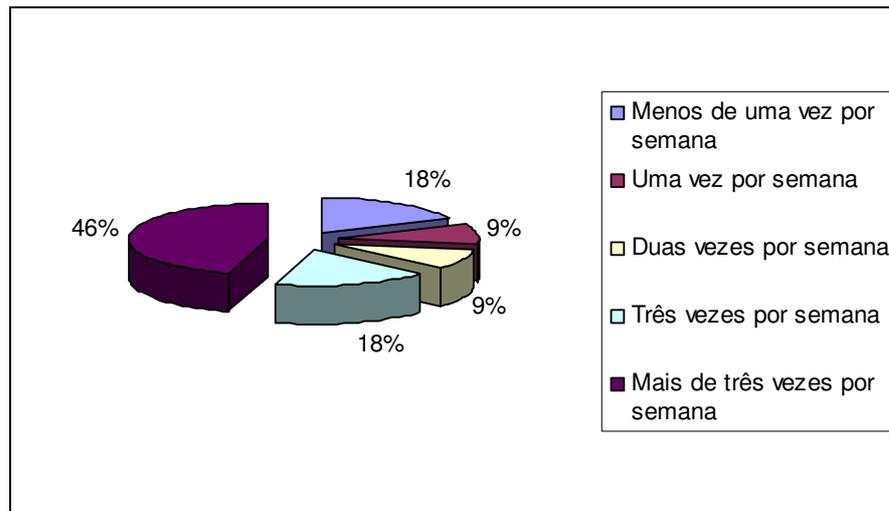


Gráfico 08- Frequência de uso do aplicativo Programador Financeiro pela empresa

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

O gráfico acima demonstra que 46% dos entrevistados acessam o Programador Financeiro mais de 03 vezes por semana, 9% acessa o aplicativo 01 vez ou 02 vezes por semana, 18% acessa três vezes por semana e 18% menos de uma vez por semana. As razões apontadas para o acesso de mais de três vezes por semana deve-se ao acompanhamento de saldos/extratos, para verificar a situação financeira da empresa.

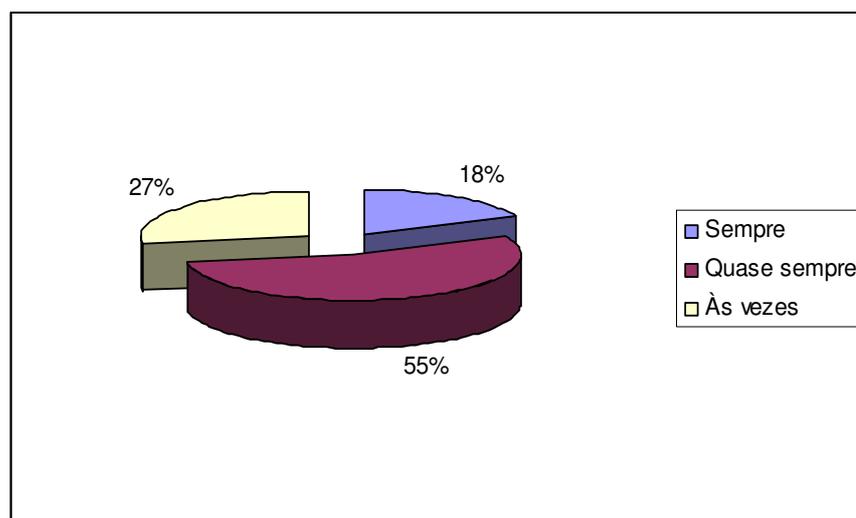


Gráfico 09 – A satisfação das necessidades dos clientes empresariais dos serviços disponibilizados através do Programador Financeiro

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

Através do gráfico 09, constata-se que 55% dos entrevistados têm as suas necessidades quase sempre satisfeitas, 18% sempre têm suas necessidades

atendidas pelo aplicativo e 27% às vezes têm suas necessidades satisfeitas. Sendo que os principais motivos para os entrevistados terem suas necessidades satisfeitas é a facilidade na obtenção dos dados financeiros da empresa.

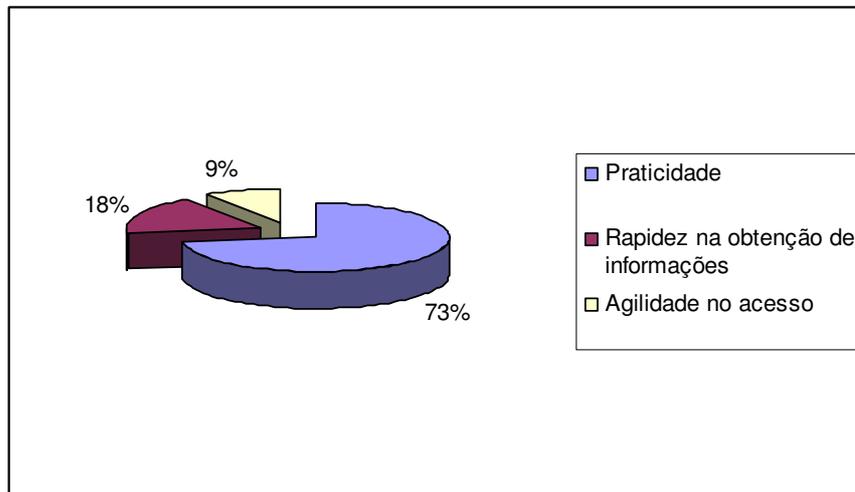


Gráfico 10 - As três maiores vantagens do uso do Programador Financeiro

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

Pelo gráfico 10, verifica-se que 73% dos entrevistados consideram a praticidade como maior vantagem, 18% consideram rapidez na obtenção de informações e por último com 9% a agilidade no acesso são fatores a serem considerados. Na maioria das justificativas, o aplicativo mostrou-se de fácil navegação, atendendo com praticidade as informações buscadas pelas empresas.

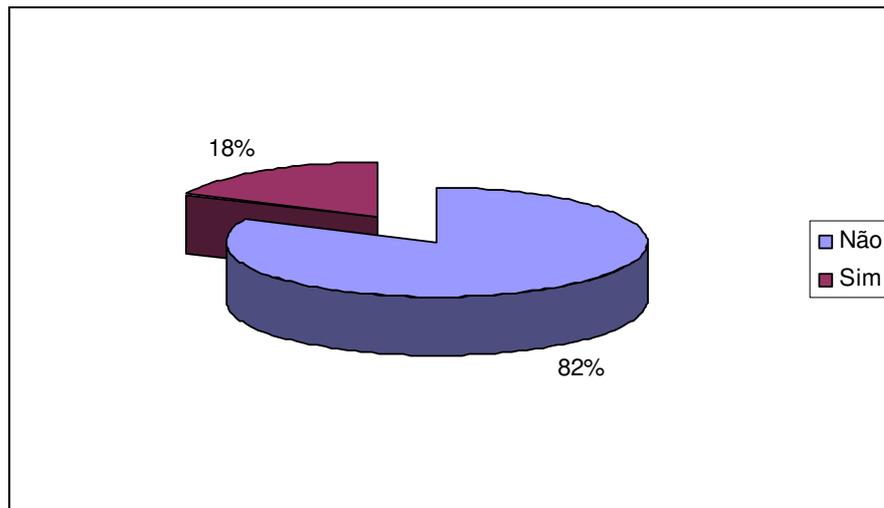


Gráfico 11 - Algumas desvantagens no uso do aplicativo Programador Financeiro

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

O gráfico 11 demonstra que 82% dos entrevistados consideram não haver desvantagem no uso do aplicativo Programador Financeiro e 18% consideram haver desvantagens no uso do aplicativo tais como: autorização para efetuar transferências e dificuldades esporádicas de acessar o sistema.

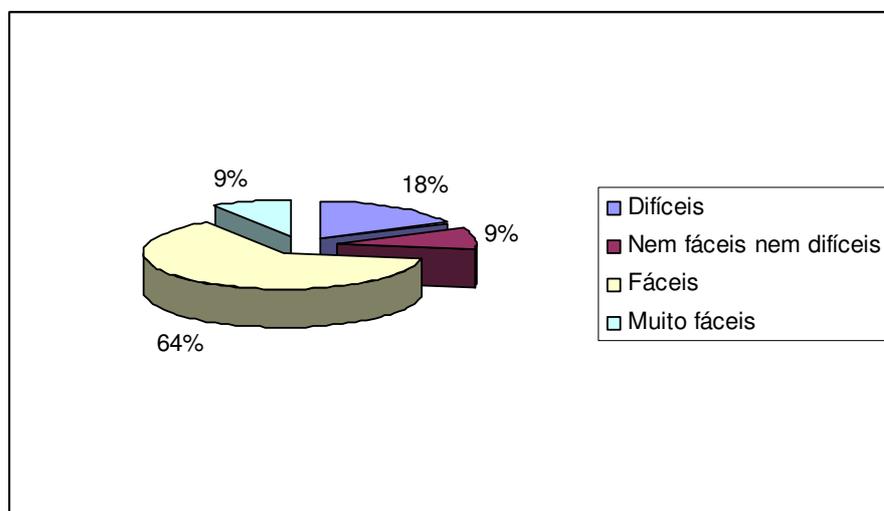


Gráfico 12 - Operações através do aplicativo Programador Financeiro

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

O gráfico 12 mostra que 64% dos entrevistados acham as operações fáceis, 9% dos entrevistados acham as operações no Programador Financeiro nem fáceis nem difíceis, 9% acham muito fáceis e 18% acham difíceis. Para a maioria dos entrevistados acharam fáceis as informações disponibilizadas.

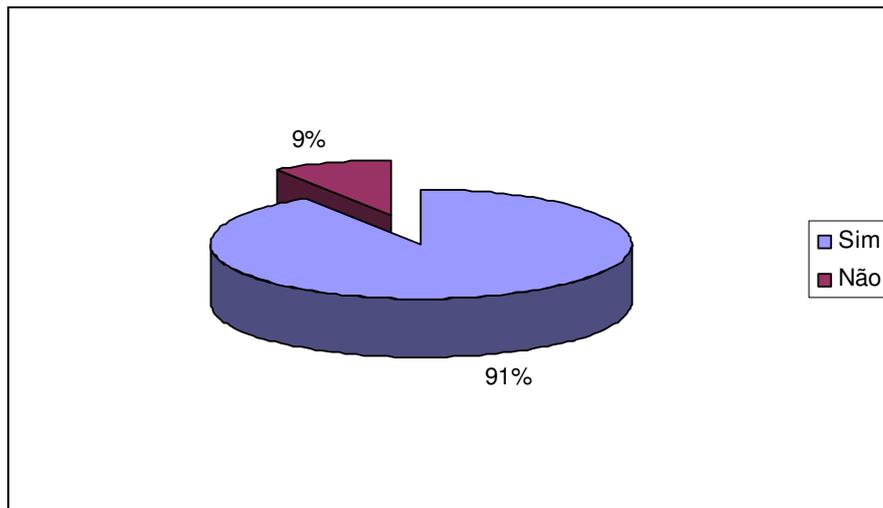


Gráfico 13 - Programador Financeiro é seguro

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

Através do gráfico 13 constata-se a opinião citada por 91% dos entrevistados avaliando o aplicativo Programador Financeiro como seguro, e 9% citam que não sentem segurança no aplicativo. Na forma de questão apresentada os poucos entrevistados apresentaram como motivo a questão de segurança.

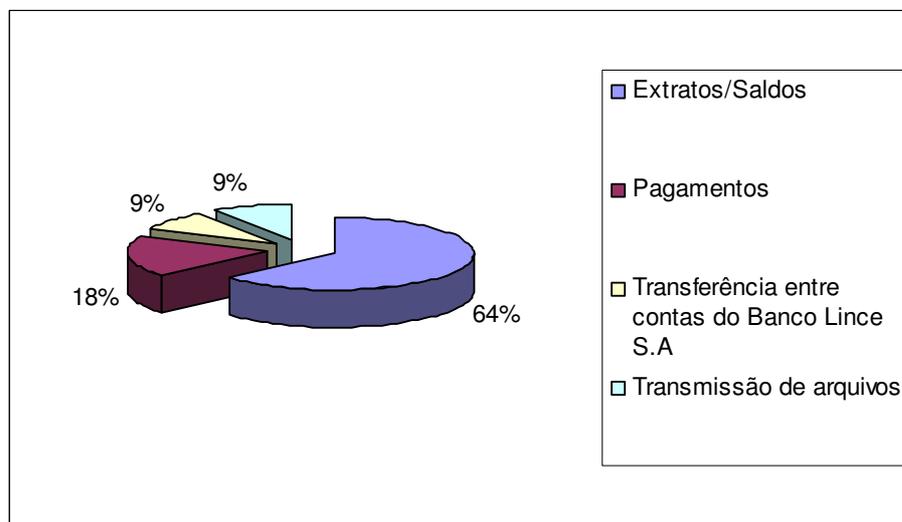


Gráfico 14 - Operações mais realizadas pela empresa através do aplicativo Programador Financeiro

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

Conforme o gráfico 14, 64% dos entrevistados utilizam o aplicativo para consulta de extratos/saldos; 9% utilizam o programa para realizar transferências entre contas do Banco Lince S.A., 9% usam o programa para a transmissão de arquivos e 18% usam o programa para pagamentos.

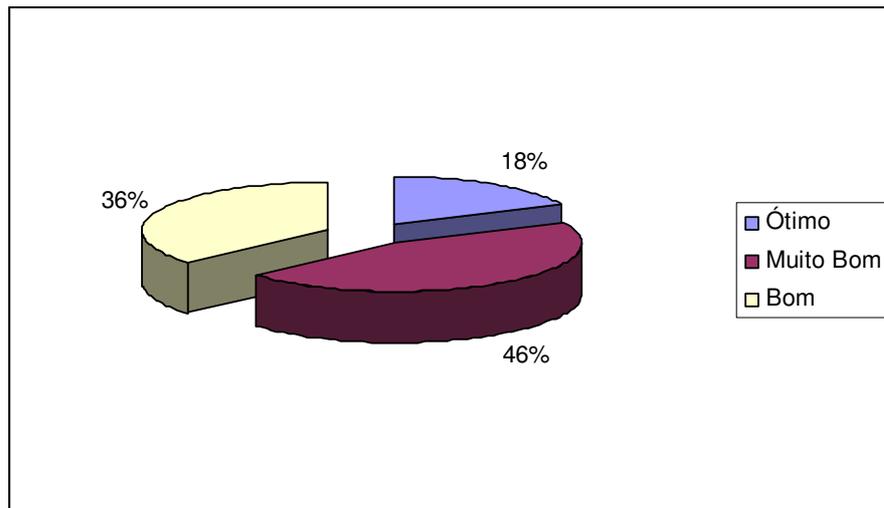


Gráfico 15 - Classificação do aplicativo Programador Financeiro pela empresa

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

O gráfico 15 mostra que para 46% dos entrevistados o programa é classificado como muito bom, 18% consideram o aplicativo ótimo e 36% consideram o aplicativo bom. A respeito da utilização do programador financeiro, quanto a qualidade das informações disponibilizadas aos seus usuários, quanto a navegação dentro da página, quanto ao processo de instalação e em relação à ajuda disponibilizada a maioria classificou como muito bom.

Algumas razões apresentadas para não usar o aplicativo programador financeiro, foi a tradição em usar os guichês de caixa para atendimento. Também foi citada a comodidade e a confirmação on-line das transações.

Quanto àquelas empresas que já utilizam o aplicativo, ocorre uma maior parte de consulta a saldos e extratos de contas correntes, diminuindo a utilização quando se trata de operações com movimentação financeira, justificada pelo fato de haver um pouco de receio, medo e insegurança e a preferência por outros canais.

#### 4.2 PERFIL DOS CLIENTES INTERNOS E ANÁLISE DAS RESPOSTAS

Inicialmente foi apresentado o perfil dos entrevistados, dados de referência constantes do questionário aplicado aos funcionários (Anexo B), localizando o leitor quanto à idade, sexo, escolaridade, tempo de serviço no banco, tempo que trabalha na agência do Banco Lince S.A. de Fortaleza dos Valos (RS) e o tempo que trabalha no setor Pessoa Jurídica.

| Colaborador | Cargo                     | Sexo | Idade | Escolaridade  | Tempo de Empresa |
|-------------|---------------------------|------|-------|---|------------------|
| E1          | Gerente Geral             | M    | 48    | Administração de Empresas Especialização em Administração | 33 anos          |
| E2          | Gerente de Relacionamento | F    | 30    | Administração de Empresas                                 | 8 anos           |
| E3          | Assistente                | F    | 44    | Ciências Biológicas                                       | 18 anos          |

Quadro 01 – Perfil dos entrevistados

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

O quadro 01 mostra o sexo, a idade, a escolaridade, o cargo e o tempo de empresa dos funcionários do Banco Lince S.A. de Fortaleza dos Valos (RS). Foi constatado também que o E1 trabalha na agência de Fortaleza dos Valos – RS a dois anos e trabalha junto ao setor Pessoa Jurídica a um ano. Já o E2 trabalha na agência a um ano e meio e auxilia a carteira Pessoa Jurídica a meio ano. Quanto ao E3, o mesmo trabalha na agência a dezoito anos e atua na carteira jurídica a seis anos.

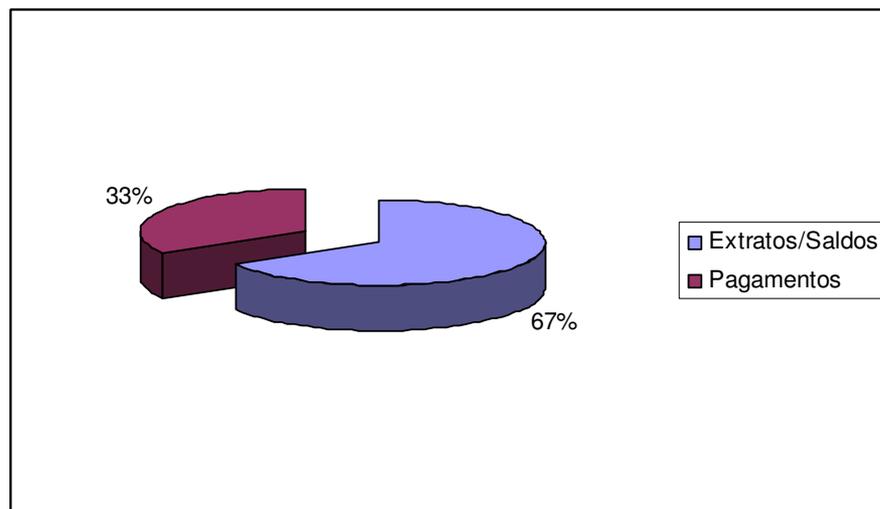


Gráfico 16 - Tipos de operação que os clientes mais realizam através do aplicativo Programador Financeiro

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

Através gráfico 16 verifica-se que 67% dos funcionários acham que os serviços mais usados pelas empresas é o acesso a extrato/saldos. Em seguida estão os pagamentos com 33%.

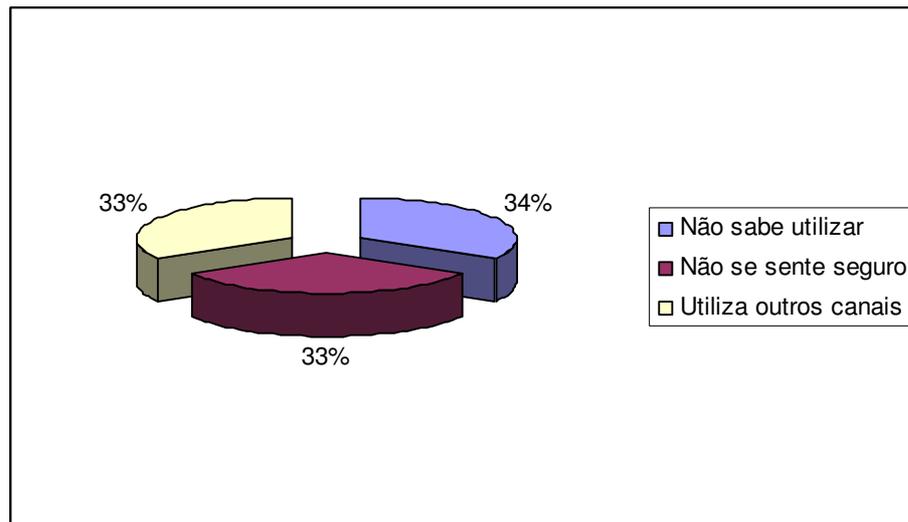


Gráfico 17 - Motivos os clientes utilizam pouco o aplicativo Programador Financeiro.

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

O gráfico 17 mostra que 34% dos funcionários acham que o motivo das empresas não usar o aplicativo é que as mesmas não sabem utilizá-lo. Em seguida com 33% aparece também a colocação que quem tem acesso ao aplicativo não se sente seguro em usar o mesmo e também 33% aparece como resposta que as empresas usam outros canais para realizar as suas transações.

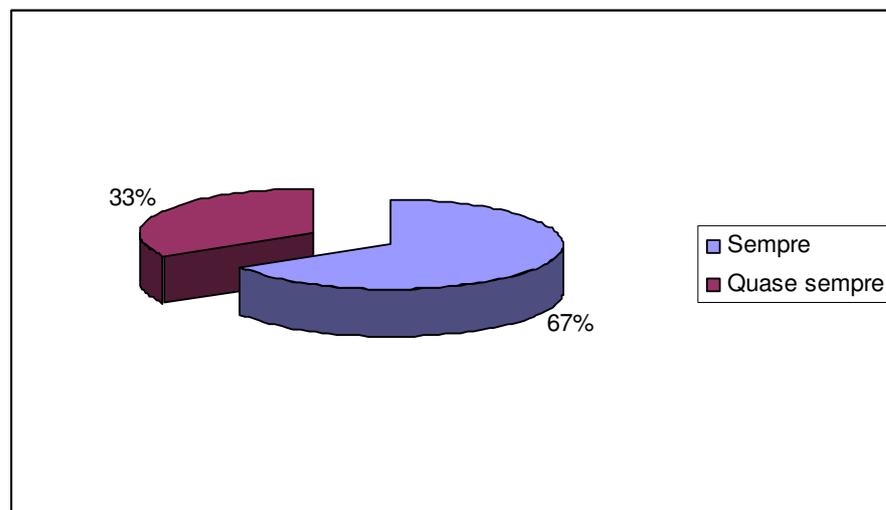


Gráfico 18 - Serviços disponíveis no Programador Financeiro, satisfazem as necessidades das empresas

Fonte: Danúbio de Castro da Silva, 2011. Coleta de dados.

Através do gráfico 18, constata-se que para 67% dos funcionários sempre os serviços disponíveis através do Programado Financeiro satisfazem as necessidades dos clientes e 33% acham que quase sempre.

## **CONTRIBUIÇÕES E CONCLUSÕES**

Ao término deste trabalho, pode-se descrever a importância do mesmo para o crescimento pessoal e profissional, a ampliação dos conhecimentos obtidos em sala de aula por este, colocados em prática.

O mundo moderno apresenta grandes e aceleradas transformações, sob o aspecto econômico, tecnológico e científico, intervindo diretamente na conjuntura global, requerendo no mesmo ritmo, que as empresas desenvolvam atitudes, habilidades e conhecimentos capazes de progredir perante a sociedade.

É evidente a importância do uso da Internet pelo Banco Lince S.A., pois através do aplicativo Programador Financeiro pode-se facilitar o acesso dos clientes a informação voltada a empresa, dando-lhes comodidade e agilidade.

Enfatiza-se que o objetivo geral ao se iniciar este trabalho, era “Identificar os fatores de adoção do software Programador Financeiro do Banco Lince S.A., no segmento clientes pessoas jurídicas do Banco Lince S.A. da agência de Fortaleza dos Valos - RS”.

Constatou-se que a maioria das empresas se mostraram satisfeitas com o uso do aplicativo Programador Financeiro, sendo este usado principalmente para acesso a saldos e extratos. A resistência maior quanto ao uso do aplicativo, refere-se a transações bancárias, em que as empresas não se sentem seguras em realizá-las ou utilizam outros canais para realização das mesmas.

Com este trabalho procurou-se identificar o porquê da baixa utilização deste canal e também propor ações para utilização do mesmo. Buscou-se identificar o grau de segurança, a satisfação do cliente quanto ao aplicativo disponibilizado. Os objetivos propostos foram atingidos, pois através dos questionários aplicados ficou evidenciado o porquê da utilização ou não do aplicativo. Para que haja uma maior

utilização do aplicativo Programador Financeiro deve o Banco Lince S.A. através dos seus funcionários mostrar as vantagens do uso aplicativo, tais como a agilidade, facilidade, a segurança, a disponibilidade de horário (24 horas), a identificação através de chaves e senhas eletrônicas além do cadastramento do computador para realizar movimentação financeira.

Traçaram-se questionários que foram entregues aos clientes pessoas jurídicas e aos funcionários do setor de atendimento à pessoa jurídica, da agência do Banco Lince S.A., de Fortaleza dos Valos – RS.

Dessa maneira conseguiu-se perceber que a grande maioria das empresas classifica o aplicativo como ótimo ou muito bom. Com base nas informações coletadas e agora tabuladas pode-se dizer que a maioria das empresas afirma que o aplicativo Programador Financeiro proporciona-lhes facilidade e comodidade ao buscar informações junto ao Banco Lince S.A.

Além disso, verificou-se a importância dada pelos clientes quanto à segurança do aplicativo. Com raras exceções o aplicativo deixou de ser seguro na opinião dos entrevistados. Restrição esta não a violação do aplicativo, mas a outros fatores tais como a autenticação nos documentos junto aos caixas, nas agências.

O trabalho de pesquisa verificou também a confiança que os usuários do aplicativo Programador Financeiro tem junto aos funcionários da agência, buscando estes quando necessitam algum auxílio com o aplicativo.

Dentre as dificuldades enfrentadas na realização desta pesquisa, destaca-se a realização da monografia ocorrendo de forma paralela ao curso das disciplinas.

Igualmente este trabalho poderá viabilizar melhorias no aplicativo, se assim entenderem os dirigentes do Banco, com as sugestões apresentadas pelos usuários do mesmo.

Ressalta-se o grande valor da realização deste trabalho pois, conseguiu-se atender aos objetivos traçados, colocando em prática conhecimentos adquiridos em sala de aula, e agora depois de aplicados e analisados contribuir como meio de informação sobre a Internet e o aplicativo Programador Financeiro do Banco Lince S.A., com isso servindo de base para as necessidades existentes no mercado.

Por fim, destaca-se que o objetivo deste trabalho só foi possível ser alcançado devido à disponibilidade dos responsáveis pelas empresas e p funcionários do setor de atendimento à pessoa jurídica em responder os questionários, contribuindo para que o mesmo se concretizasse.

Finalizando, pode-se concluir que o trabalho foi de grande valia, pois permitiu essa integração entre a teoria e a prática e permitiu ao acadêmico envolvido acrescentar conhecimento. É válido salientar a satisfação em concluir um trabalho de expressiva importância, o qual servirá a todos os envolvidos, além de outras pessoas que dele procurarem informação.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANCO DO BRASIL, ADABAS. **Sistema Gerenciador de Banco de Dados**. 3. ed. Brasília: Banco do Brasil S.A., 1993.

\_\_\_\_\_. **Gerenciador financeiro**. Disponível em <<http://www.office.bancobrasil.com.br>>. Acessado em: 05 mai. 2011.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de Informação: um enfoque gerencial**. São Paulo: Editora Atlas, 1985.

COBRA, Marcos. **Marketing Básico**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1997.

CHINELATO, João Filho. **O&M Integrado à Informática**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora AS, 1998.

COUTINHO, Luciano G.; & FERRAZ, João Carlos. **Estudo da Competitividade da Indústria Brasileira**. 3. ed. Campinas: Papirus Editora da Universidade Estadual de Campinas UNICAMP, 1995.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO RIO GRANDE DO SUL. **Princípios Fundamentais de contabilidade e normas brasileiras de contabilidade**. Porto Alegre: Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul, 2002.

CRUZ, Tadeu. **Sistema de Informação Gerenciais: tecnologias da informação e a empresa do século XXI**. 3. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FILHO, Carlos Guilherme Vogel do A. **A Internet como ferramenta de relacionamento com o cliente pessoa jurídica do Banco do Brasil S.A.** Agência Cruz Alta - RS. Relatório de Estágio. Cruz Alta: Unicruz, 2003.

FURLAN, José Davi. **Reengenharia da informação: do mito à realidade**. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora SA, 1998.

O'BRIEN, James A. **Sistema de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2003.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistema de Informações Gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1997.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. **Sistema de Informação: um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico**. 2. ed. São Paulo: Ática, 2000.

PADOVESE, Clóvis Luís. **Controladoria: Estratégia e operacional**. Conceitos, estrutura e aplicação. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

SILVA, Edna Lúcia de; MENEZES, Ester. M. **Metodologia de pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2000. Disponível em Universidade Federal de Santa Catarina, 2007. Acesso em 21 mai. 2007.

STAIR, Ralph M. **Princípios de Sistemas de Informação**. Uma Abordagem Gerencial. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora AS, 1998.

## **ANEXOS**

## ANEXO A

### QUESTIONÁRIO PARA EMPRESAS QUE UTILIZAM O APLICATIVO PROGRAMADOR FINANCEIRO

Prezado (a) cliente,

Estamos interessados em saber a sua opinião a respeito do uso do aplicativo Programador Financeiro, aplicativo este disponibilizado pelo Banco Lince S.A. para autoatendimento eletrônico da sua empresa via micro computador. Esta pesquisa faz parte do trabalho de conclusão do Curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, e pretende avaliar a aceitação/satisfação e o grau de utilização dos clientes pessoas jurídicas do Banco Lince S.A., agência de Fortaleza dos Valos (RS), no que se refere ao aplicativo Programador Financeiro.

#### **A - DADOS DA EMPRESA:**

##### **1 - Tempo de mercado da empresa:**

- 1 - ( ) até 02 anos
- 2 - ( ) mais de 02 anos até 05 anos
- 3 - ( ) mais de 05 anos até 10 anos
- 4 - ( ) mais de 10 anos

##### **2 - Setor da economia em que a empresa atua?**

- 1 - ( ) comércio
- 2 - ( ) indústria
- 3 - ( ) serviços

##### **3 - Número de funcionários da empresa:**

- 1 - ( ) até 05 funcionários
- 2 - ( ) de 06 a 10 funcionários
- 3 - ( ) de 11 a 20 funcionários
- 4 - ( ) de 21 a 30 funcionários
- 5 - ( ) mais de 30 funcionários

##### **4 - Tempo que a empresa é cliente do Banco do Brasil S.A.?**

- 1 - ( ) menos de 01 ano
- 2 - ( ) de 01 ano a 02 anos
- 3 - ( ) de 03 anos a 05 anos
- 4 - ( ) de 06 anos a 10 anos
- 5 - ( ) mais de 10 anos

**QUESTÕES SOBRE O APLICATIVO GERENCIADOR FINANCEIRO:  
PERFIL DO USUÁRIO**

**1 - Que grau de instrução tem a pessoa que mais utiliza o Gerenciador Financeiro na empresa?**

- 1 - ( ) ensino fundamental incompleto/completo
- 2 - ( ) ensino médio incompleto/completo
- 3 - ( ) ensino superior incompleto/completo
- 4 - ( ) pós-graduação

**2 - Que idade tem a pessoa que mais utiliza o Gerenciador Financeiro na empresa:**

- 1 - ( ) até 20 anos
- 2 - ( ) de 21 anos até 30 anos
- 3 - ( ) de 31 anos até 40 anos
- 4 - ( ) de 41 anos até 50 anos
- 5 - ( ) mais de 50 anos

**3 – Quem acessa o aplicativo Gerenciador Financeiro na empresa?**

**3 – Qual a frequência de uso do aplicativo Gerenciador Financeiro na empresa?**

**GRAU DE SATISFAÇÃO COM O APLICATIVO GERENCIADOR FINANCEIRO:**

**5- Você está satisfeito com o aplicativo Gerenciador Financeiro? Por quê?**

**6 - Quais seriam as maiores vantagens do aplicativo Gerenciador Financeiro para as empresas? Por quê?**

- 1 - ( ) praticidade
- 2 - ( ) segurança
- 3 - ( ) rapidez na obtenção de informações
- 4 - ( ) agilidade no acesso
- 5 - ( ) facilidade na interação com o programa
- 6 - ( ) outra. Qual?-----

**7 - Quais as desvantagem(s) do aplicativo Gerenciador Financeiro? Por quê?**

**8 - Na sua opinião, qual o grau de dificuldade das operações através do aplicativo Gerenciador Financeiro? Por quê?**

**9 - Na sua opinião o aplicativo Gerenciador Financeiro é seguro? Por quê?**

**10 - Por quais fatores você acredita que o aplicativo Gerenciador Financeiro é utilizado pelos seus clientes?**

**11 - Por quais fatores você acredita que o aplicativo Gerenciador Financeiro não é adotado por algumas empresas?**

**12 - Qual(is) seria(m) as operações mais realizadas pela empresa através do aplicativo Gerenciador Financeiro:**

1 - ( ) extratos/saldos

2 - ( ) pagamentos

3 - ( ) transferências entre contas do Banco do Brasil S.A.

4 - ( ) transferências para contas de outros Bancos

5 - ( ) transmissão de arquivos

6 - ( ) outras. Por quê?-----

**13 - A empresa considera seguro o aplicativo Gerenciador Financeiro para efetuar pagamentos/transferências de valores? Por quê?**

**14 - As necessidades da empresa são satisfeitas pelo aplicativo Gerenciador Financeiro? Por quê?**

**15 – Como você avalia o aplicativo Gerenciador Financeiro? Por quê?**

## ANEXO B

### QUESTIONÁRIO PARA OS FUNCIONÁRIOS DO BANCO LINCE S.A. QUE UTILIZAM O APLICATIVO PROGRAMADOR FINANCEIRO

Prezado(a) funcionário(a),

Esta pesquisa faz parte do trabalho de conclusão do Curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e tem o objetivo de conhecer sua opinião quanto à percepção dos clientes Pessoa Jurídica do Banco Lince S.A., da agência de Fortaleza dos Valos (RS) a respeito do aplicativo Programador Financeiro.

#### **B - DADOS DE REFERÊNCIA DO ENTREVISTADO(A):**

##### **1 - Sexo:**

- 1 - ( ) masculino
- 2 - ( ) feminino

##### **2 - Escolaridade:**

- 1 - ( ) ensino médio incompleto
- 2 - ( ) ensino médio completo
- 3 - ( ) ensino superior incompleto
- 4 - ( ) ensino superior completo
- 5 - ( ) pós-graduação

##### **3 - Idade:**

- 1 - ( ) menos de 20 anos
- 2 - ( ) de 21 anos a 30 anos
- 3 - ( ) de 31 anos a 40 anos
- 4 - ( ) de 41 anos a 50 anos
- 5 - ( ) mais de 51 anos

##### **4 - Tempo de Banco:**

- 1 - ( ) até 05 anos
- 2 - ( ) de 06 anos a 10 anos
- 3 - ( ) de 11 anos a 15 anos
- 4 - ( ) de 16 anos a 20 anos
- 5 - ( ) acima de 20 anos

##### **5 - Tempo que trabalha na agência de Fortaleza dos Valos (RS):**

- 1 - ( ) até 05 anos
- 2 - ( ) de 06 anos a 10 anos
- 3 - ( ) de 11 anos a 15 anos
- 4 - ( ) de 16 anos a 20 anos
- 5 - ( ) acima de 20 anos

**6 - Tempo que trabalha no setor Pessoa Jurídica:**

- 1 - ( ) menos de 01 ano
- 2 - ( ) de 01 ano a 02 anos
- 3 - ( ) de 03 anos a 05 anos
- 4 - ( ) mais de 05 anos

**PESQUISA SOBRE O APLICATIVO PROGRAMADOR FINANCEIRO:**

As perguntas são relativas ao aplicativo Programador Financeiro, do Banco Lince S.A., agência de Fortaleza dos Valos (RS).

**1 - Na sua opinião, quais os tipos de operação que os clientes mais realizam através do aplicativo Programador Financeiro?**

- 1 - ( ) extratos/saldos
- 2 - ( ) pagamentos
- 3 - ( ) transferências entre contas do Banco Lince S.A..
- 4 - ( ) transferências para contas de outros Bancos
- 5 - ( ) outra(s). Qual(is)?-----

**2 - Por quais motivos você acredita que os clientes utilizam pouco o aplicativo Programador Financeiro?**

**3 - Os serviços disponíveis no aplicativo Programador Financeiro, no seu entendimento, satisfazem as necessidades das empresas? Por quê?**