

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS
FINANCEIROS**

Mariele De Pra

**FATORES DE UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE GERENCIADOR DE
INVESTIMENTOS: UM ESTUDO DE CASO**

Porto Alegre

2011

Mariele De Pra

**FATORES DE UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE GERENCIADOR DE
INVESTIMENTOS: UM ESTUDO DE CASO**

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 a obtenção do título de
em Gestão de Negócios Financeiros.
Orientadora: Prof. Dra. Angela brodbeck

Porto Alegre

2011

Mariele De Pra

**FATORES DE UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE GERENCIADOR DE
INVESTIMENTOS: UM ESTUDO DE CASO**

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

Aprovado ____ de _____ de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

Prof.

Prof

DEDICATÓRIA

AGRADECIMENTOS

Epígrafe

RESUMO

A evolução tecnológica juntamente com a exigência de uma classe de consumidores mais modernos, fez com que os bancos modificassem e modernizassem sua maneira de atendimento. Junto com o crescimento das exigências dos clientes cresce também a concorrência entre os Bancos. Visando enfrentar a concorrência e apresentar alternativas práticas e ágeis de atendimento, os bancos estão otimizando a Internet como canal de relacionamento, distribuição e prospecção de negócios. Diante do exposto, o referido trabalho apresenta como objetivo principal, analisar os fatores de utilização do Gerenciador de Investimentos na agência do Banco Beta em Francisco Beltrão PR, juntamente com a análise dos fatores que influenciam os clientes a utilizar o canal de atendimento Gerenciador de Investimentos e os fatores de resistência apresentados pelos clientes para não utilizar o aplicativo, propondo um plano de ação para ampliar o uso do canal de atendimento Gerenciador de Investimentos na Agência de Francisco Beltrão – PR. Com base para análise, além da pesquisa bibliográfica, foi realizada a aplicação de entrevistas com clientes e funcionários que trabalham com o público alvo pessoa jurídica da agência. O resultado desse trabalho mostra o que determina os clientes a utilizarem o Gerenciador de Investimentos, assim como os receios declarados na sua utilização. O trabalho também poderá ser utilizado como parâmetro, em agências do Banco do Brasil com características (econômicas, culturais e sociais) semelhantes para aperfeiçoar o uso do aplicativo Gerenciador de Investimentos, entre os clientes da carteira Pessoa Jurídica. A monografia é apresentada sob a forma descritiva, com o relato de resultados obtidos através de pesquisa realizada junto ao público-alvo, Além do desenvolvimento de conceituação teórica capturada pela revisão bibliográfica.

Palavras-chave: Tecnologia, Automação Bancária, Gerenciador de Investimentos, Internet Banking.

ABSTRACT

Technological developments coupled with the requirement of a modern class of consumers, meant that banks modified and modernized the way you care. Along with growing customer demands also increases competition among banks. Aiming to meet the competition and provide practical alternatives and agile service, banks are leveraging the Internet as a channel relationship, distribution and business prospecting. Given the above, such work has as main objective, analyze the factors of use of the Beta Manager at Bank Beta Francisco Beltrão in PR, together with the analysis of the factors that influence customers to use the service channel Manager Beta and resistance factors presented by the clients not to use the application, proposing an action plan to expand the use of the service channel in the Agency Manager Beta Francisco Beltrão in PR. Basis for analysis, addition to the literature, was carried out interviews with customers and employees who work with the target audience of corporate agency. The result of this work shows what determines customers to use the Financial Manager, as well as the fears expressed in its use. The work could also be used as a parameter in Bank of Beta, with characteristics (economic, cultural and social) similar to perfect the use of the Beta Manager application, among the customers wallet Entity.

Palavras-chave: Technology, Banking Automation, Beta Manager, Internet Banking.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 : Nível de dificuldade com a utilização do Gerenciador de Investimentos	34
Gráfico 2 : Nível de dificuldade na utilização do Gerenciador de Investimentos de acordo com o porte da empresa	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 : Perfil dos participantes da entrevista	31
Tabela 2 : Nível de dificuldade na utilização do Gerenciador por perfil de operadores	36
Tabela 3 : Principais rotinas executadas via Gerenciador de Investimentos	37
Tabela 4 : Principais fatores para utilizar o Gerenciador de Investimentos ..	39
Tabela 5 : Principais dificuldades no uso do Gerenciador de Investimentos	40
Tabela 6 : Canais de atendimento utilizados pelos clientes	41
Tabela 7 : Nível de dificuldade para utilização do Gerenciador de Investimentos	42
Tabela 8 : Fatores de adoção de TI	43
Tabela 9 : Dificuldades para adoção de TI	43

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1.OBJETIVO E PROBLEMA DA PESQUISA.....	13
1.2.QUESTAO DA PESQUISA.....	14
1.3.OBJETIVO GERAL.....	15
1.4.OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.5.JUSTIFICATIVA.....	15
1.6.ESTRUTURA DO TRABALHO.....	16
2.FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
2.1.SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	17
2.1.1.Vantagens dos Sistemas de Informação.....	18
2.1.2. Segurança de Informações.....	20
2.1.3.As Principais Ameaças dos Sistemas de Informação.....	21
2.2.AUTOMAÇÃO BANCÁRIA.....	23
2.3.INTERNET BANKING.....	24
2.4.ADOÇÃO DE TI NAS EMPRESAS.....	25
2.4.1.Fatores de adoção de TI	26
2.4.2.Fatores inibidores à adoção de TI	26
3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	28
3.1.ETAPAS DA PESQUISA.....	29
3.2.EMPRESA DO ESTUDO DE CASO.....	29
3.2.1.Gerenciador de Investimentos.....	29
3.2.2.Participantes do estudo de caso.....	30
3.3.PROTOCOLO DE ENTREVISTA.....	31
3.4.PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS.....	32
4.RESULTADOS.....	33
4.1.ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	33
4.1.1.Descrição dos entrevistados.....	33
4.1.1.Rotinas utilizadas no Gerenciador.....	37
4.2.ANÁLISE TEÓRICA DOS RESULTADOS.....	41

4.3.SUGESTÕES PARA A EMPRESA.....	44
5.CONCLUSÃO.....	47
5.1.LIMITES DA PESQUISA.....	48
5.2. SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS.....	48
REFERENCIAS.....	49
APÊNDICE A – ROTEIRO PARA ENTREVISTA.....	52

1 INTRODUÇÃO

Canais alternativos são uma maneira prática e eficiente que as agências bancárias encontraram para agilizar e modernizar seus serviços, assim como diminuir as filas nas agências e facilitar o atendimento aos seus clientes. Em um mundo onde a escassez de tempo está cada vez maior, e os clientes estão cada vez mais exigentes, a Internet é uma poderosa arma a ser utilizada na expansão dos serviços direcionados aos clientes, é através dela que os novos canais de atendimento ganham espaço e se modernizam.

Como as demais empresas e instituições, os Bancos também se modernizam a cada passo que o mundo avança rumo a alta tecnologia. Os serviços bancários, anteriormente oferecidos apenas dentro das agências, estão mais práticos e modernos. Os clientes podem através dos canais alternativos, oferecidos via Internet, acessar sua própria agência bancária, sem filas e sem perda de tempo com o deslocamento até a agência.

Segundo FERREIRA (2011), a qualidade dos serviços oferecidos pelos bancos não deixam a desejar, sendo que os serviços on-line prestados pelos bancos brasileiros são suficientes para atender as necessidades de seus clientes, de acordo com 90% dos internautas ouvidos pelo instituto de pesquisa Fractal. Em levantamento realizado em 2008 com mais de 14 mil pessoas das classes A, B e C. O que prova que os bancos estão cada vez mais preparados para enfrentar os desafios da modernização.

1.1 Objetivo e problema de pesquisa

O Banco Beta, visando inovar suas ferramentas, desenvolveu para seus clientes empresariais, que pretendem ganhar tempo e aumentar a produtividade da empresa, a ferramenta Gerenciador de Investimentos, disponibilizado via Internet, que pode ser acessada através do computador ou de dispositivos móveis como o celular. Esse sistema permite acesso as soluções oferecidas pelo banco, em ambiente seguro, através de senha oferecida aos clientes.

Embora o Gerenciador de Investimentos seja uma ferramenta para auxiliar e facilitar o trabalho dos clientes, ainda é muito pouco utilizado. Muitos clientes não conhecem, não utilizam, ou não exploram completamente todas as possibilidades dessa ferramenta. Para que todos os clientes possam ter acesso às funcionalidades do aplicativo, é necessário elaborar um trabalho de busca a esses clientes, demonstrações e disseminação das funções e praticidade do Gerenciador de Investimentos.

Existe, portanto um desafio a ser seguido perante o mundo virtual. Como uma agência real, a agência virtual também pode sofrer crimes de roubo de dados e valores, levando a constantes implementações para manter o ambiente seguro. Em meio a uma classe de clientes cada vez mais exigentes e modernos é necessário oferecer um conjunto de tecnologia e segurança que quando bem aplicadas oferecem excelentes serviços.

Há também um número de pessoas que apresentam resistências perante o serviço on-line, o que faz com que os bancos desenvolvam trabalhos de disseminação desses serviços, visando prestar esclarecimentos aos clientes e convencê-los das vantagens oferecidas, sem esquecer que o contato real com o cliente também é muito importante para manter o relacionamento, pois o atendimento é um diferencial aplicado para manter a qualidade dos serviços bancários.

Este trabalho teve como objetivo analisar os fatores de utilização dos usuários do Gerenciador de Investimentos na agência do Banco Beta em Francisco Beltrão PR, buscando aumentar o uso do software.

1.2 Questão da Pesquisa

O uso de ferramentas para acesso as transações bancárias estão cada vez mais freqüente, e uma delas é o Gerenciador de Investimentos, disponibilizado na Web para os clientes do Banco Beta, que oferece acesso a conta, transferência de valores, pagamento de contas entre outros serviços bancários. Baseado no problema de pesquisa exposto acima, a presente pesquisa pretende responder a seguinte questão:

Quais são os fatores que influenciam os clientes bancários a utilizarem o Gerenciador de Investimentos?

1.3 Objetivo Geral

Analisar os fatores de utilização do Gerenciador de Investimentos na agência do Banco Beta em Francisco Beltrão PR.

1.4 Objetivos Específicos

Buscar na literatura elementos que implicam em uso de novas tecnologias ou de sistemas de informação.

Identificar os fatores que influenciam os clientes a utilizar o canal de atendimento Gerenciador de Investimentos.

Identificar os fatores de resistência apresentados pelos clientes para não utilizar o Gerenciador de Investimentos.

Propor melhorias na utilização do Gerenciador de Investimentos a partir dos principais fatores problemáticos.

1.5 Justificativa

O Banco Beta trabalha constantemente na inovação tecnológica para atender seus clientes e facilitar o uso das ferramentas disponibilizadas a eles. Caso o cliente consiga fazer bom uso dos sistemas disponibilizados para celulares, computadores pessoais, I-pads e outros dispositivos móveis, seu tempo gasto dentro de agências bancárias, pode ser reduzido. Esses recursos podem acompanhar o usuário em casa, na rua e também em viagens. Com tudo isso, o cliente pode ter uma “Agência móvel” que lhe acompanha no dia-dia.

O número de adeptos ao novo modelo de atendimento é tanto que já no ano de 2007 o volume de transações bancárias originadas pela Web atingiu 6,9 bilhões, segundo Ferreira (2011). E os números não param de crescer, o que significa que o futuro dos bancos esta na praticidade e comodidade dos meios on-line de comunicação.

A agência on-line, além de auxiliar o cliente, também é uma alternativa encontrada para diminuição de filas nas agências, que cada dia, é uma realidade mais visível nesse meio.

Mesmo que as vantagens da utilização desses sistemas se mostrem em número maior que as possíveis desvantagens, muitos ainda apresentam resistência quanto ao uso desses recursos.

Na agência do Banco Beta em Francisco Beltrão no Paraná, a utilização do Gerenciador de Investimentos ainda deixa muito a desejar, fazendo com que as filas do caixa sejam longas e que o tempo de espera do atendimento aumente. Alguns usuários do sistema, utilizam apenas parte dos serviços on-line oferecidos, por não conhecerem as demais funções, ou por dúvida e medo quanto a integridade dos dados.

Descobrir causas e encontrar alternativas, para a disseminação e popularização do uso dessas ferramentas, é o que motivou o desenvolvimento deste trabalho.

1.6 Estrutura do Trabalho

Este trabalho está organizado da seguinte maneira: capítulo 1 – introdução: contendo a apresentação do trabalho e a pesquisa proposta, juntamente com a apresentação dos objetivos; capítulo 2 – fundamentação teórica: com os principais conceitos e temas trabalhados; capítulo 3 – procedimentos metodológicos: descrição da empresa, dos clientes e do aplicativo trabalhado e etapas do trabalho; capítulo 4 – resultados: compilação e interpretação dos dados coletados; capítulo 5 – conclusão e considerações finais: principais resultados encontrados, limitações e recomendações.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A evolução tecnológica faz parte do mundo atual, e dentro do ambiente bancário não é diferente, é necessário inovar para agradar os consumidores que estão cada vez mais exigentes. “A inovação é o instrumento específico dos empreendedores, o processo pelo qual exploram a mudança como uma oportunidade para um negócio diferente ou um serviço diferente” Drucker (1987, p.37).

Os consumidores atuais primam pelo ganho de tempo, pela praticidade e pela tecnologia. É para esse perfil de consumidores que os bancos investem no meio virtual para lançar seus serviços. Economia de tempo, tanto para os clientes, quanto para os funcionários, que ganham com a diminuição de filas nas agências.

Segundo Pinto (2009), o elemento tecnológico pode representar uma importante fonte de vantagens competitivas para a empresa, e faz com que as estratégias tecnológicas sejam um importante elemento no contexto de formulação e implementação da estratégia corporativa.

Neste capítulo serão apresentados e abordados os seguintes itens: Sistemas de Informação; Automação Bancária; Internet Banking e Adoção de TI nas Organizações.

2.1 Sistemas de Informação

Sistemas de Informação pode ser definido segundo Laudon e Laudon(1999, p.5) como: “Um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações”. Os sistemas de Informação contêm informação sobre pessoas, lugares e coisas de interesse, no ambiente ao redor da organização e dentro da própria organização. Os Sistemas de Informação essencialmente transformam a informação em uma forma utilizável para a coordenação de fluxo de trabalho de uma empresa, ajudando empregados ou gerentes a tomar decisões, analisar e visualizar assuntos complexos e resolver outros tipos de problemas. (Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon, 1999).

Podemos dizer que Sistema de Informação deriva de um conceito de atividade humana, que pode ou não envolver a utilização de computadores, e que são organizadas de acordo a alcançar os objetivos da organização. Essas organizações são feitas através de três atividades básicas, que são: Entrada, processamento e saída, é através dessas atividades que dados originais são transformados em informação útil. (Kenneth C Laudon, Jane P. Laudon, 1999).

A tecnologia de Informação permite o surgimento de novas formas de organização, eliminando um gerenciamento hierárquico e voltado para controle, alterando radicalmente como e onde o trabalho é executado. (Tenório, 2007).

A competitividade das organizações, fez com que buscassem cada vez mais processos ágeis para atender melhor as necessidades que o mercado de produtos e serviços estabelece. Surge assim uma inovação de sistemas de Informação orientados para as necessidades do mercado e da competitividade por ele gerada.

O uso da tecnologia de informação trouxe inúmeras mudanças para as empresas. Essas mudanças são sentidas em áreas como estrutura, autoridade, poder e conteúdo das funções, carreira dos funcionários e na supervisão e função do administrador. Com o uso de Sistemas de Informação é possível um maior controle por parte dos gerentes e até mesmo garantir a sobrevivência da empresa. (Turban, McLean, Wetherbe, 2002).

O conhecimento em Sistemas de Informação envolve a compreensão das dimensões pessoas e organizações dos Sistemas de Informação, além da tecnologia da informação. A informação é criada a partir de fluxos de dados através da aplicações de conhecimento. O objetivo dos Sistemas de Informação é criar e distribuir informação e conhecimento útil de uma maneira projetada para resolver algum problema organizacional. Ou seja, um Sistema de Informação pode ser definido como todo sistema usado para prover informação qualquer que seja o seu uso.

2.1.1 Vantagens dos Sistemas de Informação

Sistemas de Informação dos mais diversos tipos, baseados em computadores, isoladamente, ou em conjunto com aplicativos de automação de processos vem

umentando a competitividade e criando vantagens estratégicas (Turban, McLean, Wetherbe, 2002).

As organizações vêm os sistemas de informação como cruciais para sua operação no dia-a-dia e para sua sobrevivência a longo prazo. Independentemente do tamanho, cada vez mais as organizações necessitam dos sistemas de informação para reagir aos problemas e oportunidades do ambiente de negócios globais de hoje. Os sistemas de informação estão transformando a maneira como o trabalho é conduzido e como os produtos e serviços são produzidos, dando aos indivíduos novas ferramentas para melhorar seus processos. (Laudon e Laudon, 1999).

Um dos principais objetivos do Sistema de Informação é permitir um intercâmbio de informações mais eficiente e efetivo. A possibilidade de ganhos econômicos e de progresso social através de um maior compartilhamento de informações e serviços, também é uma das vantagens da evolução e da inovação em TI. (OCDE, 2003).

O desenvolvimento do Sistema de Informação aumento a produtividade, contribui para o avanço e o desempenho da economia. Dados microeconômicos tendem a mostrar cada vez mais que a difusão e o uso eficazes dessas tecnologias são fatores fundamentais para um crescimento generalizado, sobretudo quando combinados com estratégias efetivas de recursos humanos baseadas na educação, na formação e na mudança organizacional. (OCDE, 2003).

Mais do que o simples avanço tecnológico em produtos e serviços a tecnologia de Informação contribui para a inovação empresarial, dentro das organizações a evolução da TI contribui para uma descentralização da gestão, sem aumento de custo e perda de produtividade, através da integração das diversas funções empresariais, permitindo uma única base de informações corporativas operando em tempo real com suas tarefas interligadas (Tenório, 2007).

A tecnologia de Informação contribui para a flexibilização organizacional, que contribui para facilitar os conceitos de trabalho organizado, operando por meio dos processos empresariais, pois permite que as informações sejam processadas horizontalmente, descentralizando o controle (Tenório, 2007).

Com a exploração dos recursos de sistemas de Informação, as organizações voltam-se a um novo comércio, no qual os ativos são Inteligência, conhecimento,

criatividade e informações. Surge a possibilidade de ofertar produtos diferenciados e com qualidade superior aos clientes, buscando atender suas necessidades, agregando novo valor aos serviços oferecidos e levantando uma busca permanente por informações cada vez mais apuradas e mais rapidamente disponíveis (Tenório, 2007).

2.1.2 Segurança de Informações

A informação é o bem mais precioso de uma empresa, tão importante quanto investir em meios e tecnologias para armazenar essas informações, é importante investir na proteção desses dados. Para isso a empresa deve estar preparada com mecanismos de controle, para garantir a continuidade da empresa e a integridade dos dados, assim como garantir a segurança dos clientes. É importante manter claro que cada atividade, processo ou produto dentro de uma organização está exposto a um certo grau de risco que lhe é inerente, e para cada uma dessas atividades é necessário desenvolver uma política de segurança adequada (Caruso, Steffen, 1999).

Segurança da Informação abrange um conjunto de medidas que visam a proteção e preservação de informações e sistemas de informações, confiando-lhes integridade, disponibilidade, autenticidade e confidencialidade. Tais elementos constituem os cinco pilares da segurança da informação e, portanto, são essenciais para garantir a integridade e confiabilidade em sistemas de informações (ALBUQUERQUE, 2002).

Essas medidas, junto com mecanismos de proteção têm por objetivo prestar suporte a restauração de sistemas de informações, dando-lhes capacidades de detecção, reação e proteção. Os componentes criptográficos da segurança da informação tratam da confidencialidade, integridade, não repúdio e autenticidade. No entanto, é importante ressaltar que o uso desses pilares é feito em conformidade com as necessidades específicas de cada organização. Assim, o uso desses pilares pode ser determinado pela suscetibilidade das informações ou sistemas de informações, pelo nível de ameaças ou por quaisquer outras decisões de gestão de riscos. Esses pilares são essenciais no mundo atual, onde existem ambientes de natureza pública e privada conectados a nível global. Dessa forma, torna-se necessário criar estratégias, levando

em conta os pilares acima mencionados, para gerar uma arquitetura de segurança que venha unificar os propósitos dos cinco pilares (Tavares,2003). Neste contexto, é necessário criar metas:

- Forte uso de criptografia;
- Incentivo ao ensino sobre a segurança;
- Disponibilidade de tecnologia da informação com suporte a segurança;
- Infra-estrutura de gestão de segurança;
- Disponibilidade de mecanismos de monitoramento de ataques, capacidade de alerta e ações coordenadas.

Atualmente, era em que o conhecimento e informação são fatores de grande importância para qualquer organização, segurança da informação é um pré-requisito para todo e qualquer sistema de informações (Tavares, 2003).

2.1.3 As principais ameaças dos Sistemas de Informação

São muitas as ameaças aos sistemas informatizados, dentre elas destacam-se: incêndios, inundações, falhas elétricas, mau funcionamento dos equipamentos, problemas nos softwares, erros de usuários, erros de configuração e dimensionamento de hardware e software, atuação de hackers, problemas com vírus, etc. Sendo que sempre é recomendado seguir algumas regras básicas quando se trata de sistemas de informação. (Mandarini, 2005).

Uma cópia do backup dos dados sempre necessita estar fora da empresa, para que no caso de incêndios, ou qualquer outra ameaça ao ambiente da empresa, o mesmo possa estar protegido, evitando assim perda total dos dados.

Na segurança das informações, assim como na segurança de ambientes, quanto mais pontos de acesso, maior a vulnerabilidade. Para deixar clara essa afirmativa podemos dar um exemplo simples: se vários micros pertencentes a uma mesma rede estão conectados à Internet, várias são as portas de acesso a essa rede. (Turban, McLean, Wetherbe, 2002).

As novas tecnologias de redes, microcomputadores, padrões de computação e sistemas abertos, apesar de promoverem a utilização cada vez maior dos recursos computacionais, também possibilitam maiores vulnerabilidades a esses. É muito comum existirem casos de sites que foram adulterados por jovens ou casos de roubo de informações cadastrais de clientes (Mandarini, 2005).

Dentre as ameaças em sistemas de informações é importante também estar sempre protegido contra ataques internos, ou seja, a sabotagem que pode ocorrer de algum usuário da rede de informática da empresa. Seja para vender as informações para concorrentes, por curiosidade, para simplesmente prejudicar a empresa ou até inconscientemente, por ignorância ou erro (Mandarini, 2005).

Muitos sites oferecem a possibilidade de obter programas de quebra de senhas, geração de tráfego, rastreamento de pacotes de dados, emulação de terminal, etc. Desta forma, é extremamente fácil conseguir ferramentas que podem colocar em risco as informações e os recursos computacionais da empresa. Isso pode ocorrer até de forma inconsciente, quando o computador do usuário é contaminado ao baixar um arquivo da Internet (download) ou ao receber um arquivo contaminado vindo de terceiros por e-mail (Turban, McLean, Wetherbe, 2002).

Aplicativos e ferramentas com disponibilização On-Line requerem um controle especial de acesso para evitar prejuízo aos usuários. (Turban, McLean, Wetherbe, 2002). Quando aplicados a esses sistemas, é possível impedir as tentativas não autorizadas de acesso, principalmente no que diz respeito a sistemas bancários, onde os dados e prejuízos podem ser ainda maiores.

Dispositivos de detecção de invasão também são importantes, no caso de não conseguir evitar a ameaça, quanto mais cedo identificá-la, melhor. A recente identificação de uma ameaça pode evitar danos ainda maiores aos Sistemas de Informação. (Turban, McLean, Wetherbe, 2002).

Para que a empresa esteja preparada para lidar com as ameaças em seus Sistemas de Informação, é importante que seja mantido uma política de segurança adequada, e principalmente atualizada. O processo de segurança das informações não tem fim, vivemos num mundo fortemente articulado pelas redes, a Internet é

considerada um ativo importantíssimo para a realização de negócios, e deve estar em constante proteção e gerenciamento.

2.2 Automação Bancária

A automação bancária surgiu em consequência da modernização dos consumidores, e conseqüentemente da modernização dos bancos para atender esses clientes cada vez mais exigentes. As agências bancárias deixaram de ser simples postos de arrecadação, e passaram a oferecer diversos produtos e serviços aos seus clientes e a automação bancária vem para intensificar essa oferta, trata-se de um diferencial que as agências possuem na hora de vender seu pacote de serviços.

No Brasil, a automação bancária teve início na década de 60, época em que surgiram os primeiros computadores dentro das instituições bancárias, e de lá para cá muita coisa evoluiu aperfeiçoando cada vez mais o serviço de automação. Após o processo de automação bancária são impactantes as modificações observadas dentro das agências bancárias, dentre elas: a diminuição no tempo das rotinas bancárias e a diminuição do quadro de funcionários. Partindo dessas mudanças é possível verificar que a tecnologia cria oportunidades e, em alguns casos, novos requisitos em relação ao modo com que as empresas são organizadas (ABREU, 1996). Após, com a chegada da década de 70, surgiram as indústrias nacionais de desenvolvimento de tecnologia, fazendo com que ampliassem o número de agências automatizadas e o número de serviços especializados no sistema (COSTA FILHO, 1996).

Nas décadas de 80 e 90. Os serviços bancários automatizados foram disseminados, a popularização dos computadores pessoais fez surgir os conceitos de Home Banking e Office Banking, no início apoiados por Software Prioritários fornecidos pelos bancos para a instalação, depois mais modernos e fáceis de utilizar, permitindo o acesso a eles a qualquer hora e local (COSTA FILHO, 1996).

Nas décadas atuais os bancos passaram a ser totalmente dependentes da automação bancária, praticamente todos os serviços são realizados de maneira automatizada, e esses sistemas de informação crescem em uma velocidade cada vez maior. Junto com a velocidade temos a superação dos serviços, os novos desafios

sofridos pelas agências é tornar os serviços cada vez mais rápidos e práticos, grandes mudanças tecnológicas caminham paralelamente a mudanças negociais e nos sistemas de relacionamento com os clientes .

2.3 Internet Banking

Internet Banking pode ser definida como o banco do futuro. Um banco moderno, pelo qual é possível realizar transferência de valores, efetuar pagamentos, ter acesso a conta corrente em segundos, sem sair de casa, através de um computador pessoal ligado a Internet. Esse serviço é apresentado pelos bancos de maneira amigável e fácil, para facilitar a navegação dos clientes. (DINIZ, 1999).

O uso do Internet Banking foi introduzido na década de 80, mas foi apenas na década de 90 que se popularizou, desde então, seu espaço é cada vez maior entre os clientes bancários, sendo que nos últimos 5 anos teve um crescimento ainda maior em relação aos anos anteriores, isso se revela pela explosão da Internet nesse período e consequentemente pela redefinição do setor bancário. Podemos chamar de redefinição por haver uma substituição dos grandes prédios pelo ambiente virtual, onde o único lugar que existe é no ciberespaço. (DINIZ, 1999).

Como afirma SIQUEIRA (2008), com o processo de digitalização ocorrido ao longo dos últimos quarenta anos, tudo se transformou em bits nesse mundo de comunicações, computadores e conteúdos, a Internet é o exemplo mais completo e perfeito de convergência digital ao associar a tecnologia de comunicação com os demais conteúdos, é através desse processo que os bancos inovaram e passaram a apresentar suas informações e serviços, via sistema On-Line, buscando atender aos requisitos cada vez mais exigentes dos consumidores.

Pode-se dizer que Internet Banking se tornou tão popular, porque economiza tempo e dinheiro dos clientes. Em um mundo cada vez mais agitado, a população prima por serviços práticos e ágeis. O consumidores estão mais exigentes, e as empresas precisam responder a esses requisitos, para se manterem ativas no mercado. (SLATER, 2002). Enquanto que antigamente o cliente precisava ir até uma agência bancária, enfrentar uma fila para transferir um valor, hoje em dia o mesmo serviço é

realizado com apenas alguns cliques pela Internet, através de computador pessoal ou até mesmo do celular (DINIZ, 1999).

Os bancos estão mudando e crescendo junto com a evolução tecnológica mundial e quanto mais capaz de gerar e utilizar a tecnologia, mais estas organizações estão se mantendo atualizadas, e com isto elevando sua eficácia. Os serviços on-line bancários vem evoluindo em qualidade e quantidade, o uso do Internet Banking é visto pelos bancos como uma forma de intensificar o relacionamento com seus clientes (DINIZ, 1999).

2.4 Adoção de TI nas Organizações

A medida que a tecnologia vai avançando e dominando os espaços no mundo, dentro do ambiente empresarial ela também tende a crescer e ganhar cada vez mais espaço. O uso estratégico dos Sistemas de Informação tornam-se fundamentais para as empresas, principalmente para as de pequeno porte, para que estas possam crescer e competir no mercado de negócios.

O papel da tecnologia dentro das empresas tende a disponibilizar informações para tomada de decisão, ampliar o gerenciamento estratégico do negócio, automatizar tarefas rotineiras tornando-as mais práticas, controlar operações e movimentações bancárias, identificar antecipadamente problemas que venham ocorrer, assim como ser utilizada como ferramenta estratégica no processo de planejamento, direção e controle (MORAES, TERENCE E ESCRIVAO FILHO, 2011).

A utilização de sistemas de informação adequados, juntamente com a capacitação dos funcionários, tende a melhorar os processos das empresas, além de transformar tarefas burocráticas e demoradas em processos simples e rápidos. Para isso, o mercado disponibiliza diversos sistemas e aplicativos de automação, cada vez mais indispensáveis na rotina das empresas.

Dentro deste processo de adoção de TI, empresas de pequeno porte dificilmente encontram-se no mesmo nível das empresas de maior porte. Isso devido ao custo ligado ao desenvolvimento de tecnologia, com equipamentos e contratação de pessoal adequado.

Mas a medida que os recursos de tecnologia vão avançando, e seus custos vão diminuindo, pequenas empresas tem oportunidade de investir em tecnologia. Segundo FINK (2011), os principais fatores de influência nas pequenas empresas no que diz respeito a adoção da tecnologia estão o ambiente, a organização, os processos decisórios e os fatores psicológicos dos empresários.

2.4.1 Fatores de Adoção de TI

As empresas perceberam que a tecnologia pode alavancar vantagens competitivas, com o aumento da produtividade, lucratividade e agilidade para os negócios, além de maior segurança na realização das atividades (LUNARDI, DOLCI, MAÇADA, 2011).

Tarefas e procedimentos até então considerados burocráticos e demorados são customizados e aperfeiçoados com o uso de sistemas de informação. O tempo disponível para a execução de uma tarefa rotineira de uma empresa sem o uso da tecnologia torna-se demorado e caro. A partir do momento que as empresas utilizam e percebem os benefícios da tecnologia, jamais passam a trabalhar sem ela.

A segurança dos processos, principalmente os que envolvem valores monetários fica maior com o uso de ferramentas de TI, que permite a redução de erros e a automatiza tarefas reduzindo o número de erros nos processos.

A facilidade para acessar e obter as informações a qualquer momento, com nível reduzido de erro conquista muitas empresas a migrar para o mundo da tecnologia.

2.4.2 Fatores inibidores à Adoção de TI

As pessoas tendem a reagir de maneira distinta as mudanças tecnológicas, muitas aceitam facilmente as mudanças e outras apresentam barreiras de aceitação. Essas barreiras podem estar ligadas a diversos fatores a falta de conhecimento do do indivíduo, a sua faixa etária, ausência de serviços e aplicativos adequados para acesso aos aplicativos de TI, falta de apoio e suporte das empresas que disponibilizam

aplicativos, porte da empresa e até mesmo a quantidade de funcionários Almeida (2011).

Problemas com segurança de Informação também é uma das causas que faz com que as empresas tenham resistência as mudanças tecnológicas. Esse tipo de problema é visualizado principalmente nas empresas de pequeno porte, onde muitas vezes a falta de orientação e de equipamentos adequados tendem a acarretar essa insegurança.(ARANHA, NETO, 2011).

As dificuldade encontradas para a adoção e tecnologias muitas vezes são influenciadas pela própria cultura da empresa e dos sócios, que optam por não utilizar a tecnologia sem nem ao menos conhecer seus benefícios, até mesmo pela resistência a mudança dos processos, por medo de falhas e dificuldades na utilização (LUNARDI,DOLCI, MAÇADA, 2011).

A falta de confiança nos sistemas de informação também faz com que muitos empresários adiem o processo de informatização dentro de suas empresas. E juntamente com a falta de segurança dos sistemas, muitos se deparam com a falta de confiança nos funcionários que operam esses sistemas.(ARANHA, NETO, 2011).

Muitas empresas se deparam com a falta de suporte e até mesmo com a falta de pessoal adequado para operar equipamentos de TI, também faz com que a empresa encontre motivos para não adotar a tecnologia em seus processos. Muitas vezes, a falta de apoio tecnológico esta ligada a falta de oferta e de esclarecimento pelo público que disponibiliza essas ferramentas (ARANHA, NETO, 2011).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este projeto de pesquisa foi elaborado em uma abordagem do Gerenciador de Investimentos voltado a entender a sua utilização por meio dos clientes da agência Beta em Francisco Beltrão no Paraná, sendo baseado em estudo de caso como estratégia de pesquisa.

Foi utilizado o estudo de caso como estratégia de pesquisa pois representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados (YIN, 2005).

Este trabalho foi elaborado em uma abordagem da utilização do Gerenciador de Investimentos pelos clientes empresariais do Banco Beta da agência de Francisco Beltrão no Paraná, através de um estudo de caso, tendo como instrumentos de pesquisa arquivos, entrevistas e documentos.

Define-se como exploratória porque teve a intenção de conhecer e explorar a realidade vivida dentro da empresa. GIL (1999, p.43) afirma que: “As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. Como também se caracteriza estudo de caso, por ser intensivo, por aprofundará no estudo de um caso específico, levando em consideração principalmente à compreensão, como um todo, do assunto investigado (FACHIN, 2001). A essência de um estudo de caso é tentar esclarecer uma decisão ou um conjunto de decisões: o motivo pelo qual foram tomadas, como foram implementadas e com quais resultados.

Este estudo caracteriza-se também por uma abordagem qualitativa, pela análise das opiniões principalmente das entrevistas, analisando de forma descritiva o processo e não simplesmente os dados. Chauí (2001, p.248) afirma: “São qualitativas, isto é, as coisas que são julgadas por nós”.

Este capítulo será abordado e apresentado com os seguintes itens: Etapas da pesquisa; Participantes do Estudo de Caso; Protocolo de Entrevista; Empresa do Estudo de Caso e Procedimentos de Coleta e Análise dos Dados.

3.1 Etapas da Pesquisa

O roteiro de entrevista foi elaborado a partir de etapas conceituais, analisadas a partir de um referencial teórico sobre elementos de uso de novas tecnologias de informação.

A seguir, foram identificados os clientes para aplicação do roteiro de entrevista, na agência do Banco Beta de Francisco Beltrão no Paraná. Após a seleção foi realizado a coleta de dados com entrevistas semi-estruturadas guiadas pelo roteiro de entrevista, disponível no Anexo I. A partir da coleta dos dados, foram realizados os procedimentos de análise dos dados e obtenção dos resultados.

3.2 Empresa do Estudo de Caso

O estudo de caso foi realizado na agência do Banco Beta em Francisco Beltrão no estado do Paraná. A agência possui 55 funcionários. A organização do atendimento é dividida em setores de atendimento, são eles: Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Agrícola, Administrativo, Auto-Atendimento e Caixa.

A pesquisa ocorreu no setor Pessoa Jurídica da agência, onde encontram-se os clientes que utilizam o Gerenciador de Investimentos.

3.2.1 Gerenciador de Investimentos

O Gerenciador de Investimentos é uma ferramenta oferecida pelo Banco Beta desenvolvida exclusivamente para clientes empresariais, com a finalidade de simplificar processos, aumentar a organização financeira da empresa, e facilitar o gerenciamento bancário.

Através do Gerenciador de Investimentos, a empresa pode utilizar de serviços bancários por meio eletrônico, como transferência de valores, pagamentos, aplicações financeiras, extratos de empréstimos e conta corrente, controle de cobrança, entre outros serviços disponíveis pelo Banco Beta. Todas as transações realizadas no

Gerenciador de Investimentos são criptografadas de forma a oferecer segurança na transmissão dos dados.

O acesso a este sistema bancário é feito de maneira on-line, sem necessidade de instalação, apenas através do acesso ao site do banco. Pode ser acessado de qualquer computador pessoal ou dispositivo móvel com acesso a Internet.

O acesso é feito em ambiente seguro, cada cliente possui uma senha para realizar seu acesso, e é necessário efetuar o cadastramento do computador ou do dispositivo onde será acessado o sistema. Esta medida visa aumentar a segurança, evitando fraudes com o uso do Gerenciador de Investimentos. O cadastramento é realizado no momento do primeiro acesso do usuário ao sistema. Ao acessar o Gerenciador de Investimentos é solicitado um apelido para a máquina, que será liberado por funcionário do Banco Beta mediante autorização do cliente. Após essa validação, o Gerenciador já estará liberado para utilização.

É concedida ao proprietário autorizado uma chave de administrador, a qual esta apta a realizar todas as transações disponíveis no sistema, inclusive o controle de acesso dos demais usuários, podendo definir o nível de acesso para cada um deles.

Todas as transações que envolvem movimentação financeira exigem cadastramento de senha específica de conta corrente, para ampliar a segurança dos dados e o controle de acessos, juntamente com o controle diário de transferências e pagamentos.

O Gerenciador de Investimentos pode ser acessado através do portal on-line do Banco Beta, no Iphone ou Ipod Touch, e nos demais celulares que possuem a tecnologia Wap2. O Banco Beta disponibiliza uma equipe de funcionários capacitados para auxiliar os clientes a utilizar e instalar o sistema Gerenciador de Investimentos, o serviço é feito por telefone através de um número gratuito, sendo que em casos específicos o banco disponibiliza funcionários até o local da empresa para auxiliar no serviço.

3.2.2 Participantes do Estudo de Caso

Dos 540 clientes Pessoa Jurídica da agência do Banco Beta de Francico Beltrão no Paraná foram selecionados 15 clientes, aos quais foi aplicado o questionário de

entrevista. Os clientes escolhidos foram selecionados de acordo com seus setores de atuação e porte das empresas, para possibilitar a diversificação dos entrevistados, e explorar de maneira geral os perfis de clientes que trabalham com o Banco Beta. O perfil dos clientes entrevistados consta disponível na tabela 1.

Cargo Ocupado	Faixa Etária	Nível de escolaridade	Entrevistados
Administrador/sócio	De 35 a 50 anos	Ensino médio	E1, E2
Administrador/Sócio	Até 25 anos	Ensino Superior	E5, E4
Administrador/Sócio	De 25 a 35 anos	Ensino Superior	E7, E9
Administrador/Sócio	Acima de 50 anos	Ensino Superior	E14
Gerente Financeiro	De 25 a 35 anos	Especialização	E15, E10, E3
Gerente Financeiro	De 35 a 50 anos	Ensino Superior	E13, E11, E12
Gerente Financeiro	Acima de 50 anos	Ensino Superior	E6, E8

Tabela 1 – Perfil dos participantes da entrevista

3.3 Protocolo de Entrevista

A escolha do método de pesquisa e a capacidade de coletar os dados esta relacionada com um dos pré-requisitos para a condução de qualquer pesquisa qualitativa (YIN, 2005). Sendo que, os resultados das pesquisas que utilizam métodos qualitativos dependem da seleção do local por parte do pesquisador, métodos de coleta de dados, bem como de sua capacidade de fazer mudanças no desenho de pesquisa de forma oportuna (YIN, 2005).

Além do conhecimento e experiência do pesquisador, a elaboração de um protocolo possibilita um melhor desempenho no relatório de pesquisa. A elaboração de um protocolo é uma estratégia a ser seguida para aumentar a confiabilidade de qualquer estudo qualitativo. Deve conter os instrumentos, os procedimentos e as regras gerais que deverão ser seguidas na utilização de cada instrumento (YIN, 2005).

Para a elaboração do protocolo foi necessário explorar uma visão geral do projeto, as questões específicas necessárias ter em mente durante a coleta de dados através da elaboração de um questionário de pesquisa, e uma análise da estrutura de

registro das observações e respostas. O roteiro de pesquisa esta disponível no Apêndice A.

3.4 Procedimento de Coleta e análise dos dados

A pesquisa se deu com base na técnica de coleta de dados para analisar intensamente a unidade explorada. Foi utilizado um roteiro de entrevista com o objetivo de analisar os fatores que influenciam o uso do Gerenciador de Investimentos e também os fatores que dificultam o uso.

A pesquisa foi realizada dentro da agência do Banco Beta em Francisco Beltrão e também em visita as empresas para os clientes que não freqüentam a agência bancária. A aplicação da entrevista foi efetuada durante o período de Setembro a Outubro de 2011. A duração de cada entrevista foi de aproximadamente 1 hora, os dados coletados foram armazenados em planilha Excel para posterior análise.

Para a análise dos dados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo onde o pesquisador faz a análise de textos escritos ou de qualquer comunicação. Segundo CHIZZOTTI (2003, p.98) o objetivo da análise de conteúdo é compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou latentes.

Assim, a análise foi elaborada através de dados qualitativos por analisar o ambiente de trabalho como um todo, sendo que os dados colhidos foram constantemente analisados e avaliados (CHIZZOTTI, 2003).

Através desses dados, foram comparados os resultados obtidos com a pesquisa bibliográfica, com as informações coletadas junto aos clientes do Banco Beta, e dessa forma a partir da categorização, compilação dos dados, descrição e análise chegar às conclusões esperadas a cerca do objetivo deste relatório.

4 RESULTADOS

Neste capítulo será abordado o resultado encontrado com os questionários aplicados aos clientes Pessoa Jurídica da Agência do Banco Beta de Francisco Beltrão no Paraná. Após a aplicação do questionário, partiu-se para a análise dos dados, buscando encontrar respostas para as questões propostas nesse estudo.

Para a aplicação do questionário foram escolhidos 15 clientes pessoa Jurídica da agência, mesclados entre diferentes faixas etárias, perfil de negócios, faturamento da empresa e atividade econômica. Essa seleção foi realizada de maneira a abordar o maior perfil possível de clientes, e levantar informações mais precisas para todos os públicos da agência.

4.1 Análise dos resultados

A partir das respostas obtidas pelos clientes, foi possível analisar os fatores que influenciam o uso do Gerenciador de Investimentos e os fatores de resistência encontrados na sua utilização.

4.1.1 Descrição dos entrevistados

Durante a abordagem foi possível verificar que de acordo com a faixa etária do cliente, o perfil dos negócios e o enquadramento da empresa (pequena, média e grande), aumentavam ou diminuía as dificuldades quanto ao uso do aplicativo, conforme Gráfico 1 apresentado abaixo.

Clientes com faixa etária maior mantêm uma dificuldade maior para realizar operações pelo Gerenciador de Investimentos, essa dificuldade se dá pelo pouco conhecimento de ferramentas de Sistemas de Informação, Internet e até mesmo pela cultura formada. Geralmente clientes com uma idade mais avançada possuem uma confiança menor nos aplicativos de Informação e preferem a maneira mais conservadora de atendimento. Já os clientes mais jovens, formados por uma cultura totalmente digital, possuem pouca resistência em utilizar os aplicativos Web do Banco

Beta, e conseqüentemente apresentam poucas duvidas quanto os serviços oferecidos pelo sistema, apresentando maior desenvoltura para realizar as transações e operações on-line.

Empresas consideradas médias e grandes possuem uma cultura maior quanto ao uso do Gerenciador de Investimentos, pois exclusivamente possuem um funcionário treinado e responsável por executar os serviços bancários, o qual, não apresenta dificuldade quanto ao uso do aplicativo, por dispor de qualificação necessária para uso de dispositivos tecnológicos. Já em empresas menores, onde é basicamente o sócio quem opera o aplicativo, as dificuldades encontradas são maiores, e como citado anteriormente, de acordo com a faixa etária elevada do dirigente a baixa utilização do Gerenciador de Investimentos é ainda mais visível. Ao final da análise, foi possível identificar que dentre os entrevistados, 12 % são abaixo de 25 anos, 34% possuem entre 24 e 35 anos, 34% possuem entre 35 e 50 anos e 20% possuem acima de 50 anos.

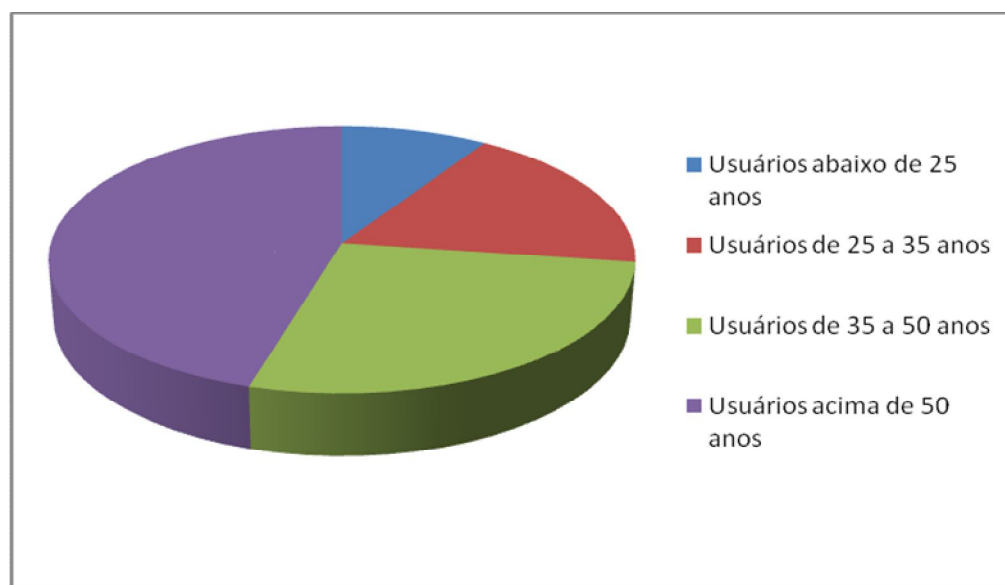


Gráfico 1 – Nível de dificuldades com a utilização do Gerenciador de Investimentos.

Como vimos, o enquadramento da empresa também influencia na utilização do Gerenciador de Investimentos. Empresas com um porte maior tendem a preferir o uso dos aplicativos Web, enquanto que empresas menores possuem uma dificuldade maior

na utilização dos canais alternativos. A dificuldade muitas vezes encontrada é a falta de Internet no local da empresa, problema com hardware e falta de profissionais capacitados para utilizar esses canais. Já em empresas com um perfil maior, existe uma equipe preparada para resolver problemas de hardware, e profissionais capacitados para realizar o uso dessas ferramentas o que acarreta menor dificuldade para utilização de soluções de TI. Como podemos observar no gráfico 2 o nível de dificuldade em empresas com até R\$244 mil de faturamento é de 40%, em empresas com faturamento de R\$244 mil a R\$1,2 milhões o nível de dificuldade passa a ser de 30%, em empresas com faturamento de R\$1,2 milhões a R\$5 milhões o nível de dificuldade cai para 20%, enquanto que em empresas com faturamento acima de R\$5 milhões o nível de dificuldade é de apenas 10%.

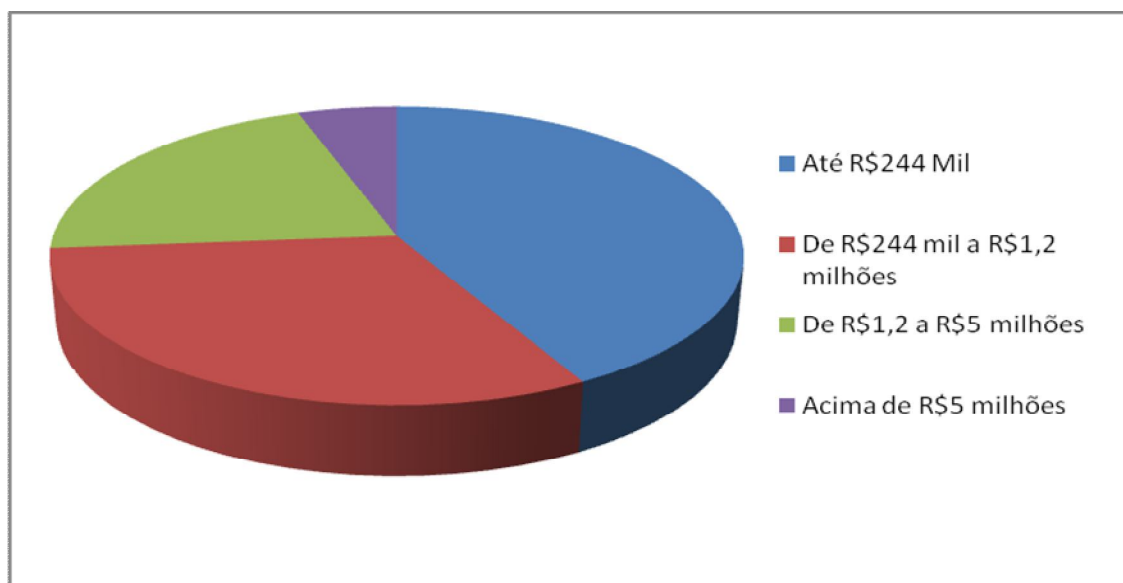


Gráfico 2 – Nível de dificuldade na utilização do Gerenciador de acordo com o porte da empresa.

O volume operacional do cliente, também tende a fazer com que busquem utilizar aplicativos alternativos, pois dependendo do volume de operações realizadas e empresa ganha tempo ao realizar suas tarefas bancárias. Clientes com um volume menor de transações tendem a procurar a agência com mais facilidade, já que eventualmente necessitam desses serviços.

A comparação entre o nível de utilização do Gerenciador de Investimentos e quem opera o aplicativo é bastante notável. Empresas onde a administração é familiar e o uso do equipamento é atribuído a um dos sócios e este apresenta problemas para operar aplicativos de TI, o uso da ferramenta é bastante baixo. Muitas vezes as empresas menores até possuem pessoal com conhecimento adequado para operar estes equipamentos, mas não dispõe de equipamentos adequados ou até mesmo de suporte adequado para manipulá-los.

Já empresas onde o uso do aplicativo é executado por profissionais qualificados e por uma estrutura adequada de equipamentos de TI, o uso do Gerenciador de Investimentos é bastante relativo. Vale ressaltar que uma excelente estrutura de TI, não implica que a utilização do Gerenciador será bastante alta, pois não adianta possuir uma estrutura adequada, sem pessoal capacitado. A tabela 1 demonstra o perfil dos operadores do Gerenciador de Investimentos, com o volume de dificuldades apresentadas, onde 46% dos usuários das empresas entrevistadas são sócios da empresa, e o restante dos entrevistados mantém um funcionário para operar o Gerenciador de Investimentos. Dentre o nível de dificuldade encontrada, 14% dos usuários sócios da empresa dizem não apresentar dificuldades com o uso do Gerenciador, contra 86% que apresentam algum nível de dificuldade. Já em empresas que mantêm um funcionário para operar o Gerenciador, 37% dizem não apresentar dificuldades, contra 63% que apresentaram algum nível de dificuldade.

Operador do Gerenciador de Investimentos	Nível de Dificuldades apresentadas	Entrevistado
Sócio da empresa	Alto nível de dificuldade	E1, E2, E6,
Sócio da empresa	Baixo Nível de Dificuldade	E5, E7,E9,
Sócio da empresa	Não apresentou nível de dificuldade	E4
Funcionário	Baixo nível de dificuldade	E8, E12, E14,
Funcionário	Alto nível de dificuldade	E11,E13
Funcionário	Não apresentou nível de dificuldade	E3, E10, E15

Tabela 2 – Nível de dificuldade na utilização do Gerenciador por perfil de operadores.

4.1.2 Rotinas utilizadas no Gerenciador

Nota-se que o gerenciador de Investimentos é visto como uma importante ferramenta de trabalho pela maioria dos clientes que a utilizam, conforme podemos verificar na tabela 1. Para a maioria dos clientes entrevistados, o Gerenciador diminui sua carga de trabalho na execução das tarefas bancárias. Para esses clientes, se o Gerenciador de Investimentos não pudesse mais ser utilizado, geraria um grande impacto dentro do ambiente da empresa, pois teriam que disponibilizar novos funcionários para desenvolver as tarefas que hoje é possível realizar pelo Gerenciador de Investimentos. Isso implicaria em aumento de custos por parte das empresas.

Principais rotinas executadas através do Gerenciador de Investimentos	Entrevistados
Consulta a Saldo/Extratos	E1, E2, E3, E4, E5, E7, E8, E9, E10, E11, E12, E13, E14, E15
Pagamentos	E3, E4, E5, E6, E7, E8, E10, E11, E12, E13, E14, E15
Transferência de valor entre contas de mesmo banco	E3, E4, E7, E8, E9, E10, E11, E12, E13, E14, E15
Transferência de Valor para outros bancos	E3, E4, E7, E9, E10, E13, E14, E15
Solicitação de Empréstimos	E3, E4, E12, E14, E10
Solicitação de Recebíveis	E3, E4, E10, E12, E15
Rotinas de cobrança Bancária	E3, E4, E6, E8, E10, E1, E14, E15
Aplicações / Resgates Investimentos	E3, E4, E8, E9, E0, E15

Tabela 3 – Principais rotinas executadas via Gerenciador de Investimentos.

Nesse contexto, seguem os fatores que influenciam os clientes a utilizarem o Gerenciador de Investimentos, e as maiores dificuldades encontradas na utilização do aplicativo por parte dos clientes. Dentre os clientes entrevistados, destacaremos os principais pontos negativos e positivos na utilização do Gerenciador de Investimentos.

Dentre os fatores mais citados pelos clientes como principais motivos que influenciam a utilização do aplicativo, conforme podemos visualizar na tabela 2, encontra-se a redução de tempo na execução das tarefas bancárias. Em consequência desse fator, é bastante citado a economia com funcionários, pelo fato de não precisar disponibilizar um funcionário específico para a realização de tarefas bancárias.

Outro ponto bastante citado pelos clientes, é a capacidade de realizar transações bancárias e movimentação de saldos de qualquer lugar por meio de aplicativos On-Line, mesmo em viagens, férias e demais situações onde o cliente encontra-se incapacitado de chegar até a agência.

Grande parte dos entrevistados citaram como ponto de interesse no uso do Gerenciador de Investimentos, a segurança na movimentação de saldos. Com o uso da ferramenta é possível movimentar valores entre bancos, sem a necessidade de transportar o valor em espécie, aumentando a segurança física dos sócios e dirigentes da empresa.

É importante ressaltar que dentre os fatores que influenciam o uso do Gerenciador de Investimentos, o mais citado, foi a economia de tempo na execução de tarefas bancárias, conforme é possível verificar na tabela 4, o que demonstra o interesse dos clientes em simplificar as tarefas bancárias e a importância apresentada pelo Gerenciador de Investimentos.

Principais fatores para utilizar o Gerenciador de Investimentos	Entrevistados
Diminuição da Carga de trabalho	E1, E3, E4, E5, E7, E8, E9, E10, E12, E13, E14, E15
Segurança na movimentação de valores	E3, E4, E6, E7, E10, E11, E12, E13, E15
Diminuição de funcionários	E3, E4, E10
Facilidade ao acesso dos dados	E3, E4, E7, E8, E10, E14, E15
Agilidade nas transações bancárias	E1, E3, E4, E6, E7, E8, E9, E10, E11, E13, E14, E15
Economia de Tempo	E3, E4, E6, E7, E8, E10, E11, E13, E15
Menor incidência de falhas nos processos	E3, E4, E10, E13, E15
Ampliação do horário de atendimento	E3, E4, E10, E13, E14

Tabela 4 – Principais fatores para utilizar o Gerenciador de Investimentos

Para os clientes que fazem pouco uso do Gerenciador de Investimentos, muitos apresentam resistência na utilização de uma nova ferramenta, outros não possuem pessoas aptas a utilizá-las. Muitos desses clientes concordam que a ferramenta diminuiria apenas em partes o tempo destinado aos serviços bancários. A maioria das empresas que alegaram não notar resultados na utilização do Gerenciador de Investimentos foram as empresas menores, cujo volume de serviços bancários é considerado muito baixo, e muitas vezes o próprio administrador é quem se desloca até a agência bancária para realizar seus serviços.

Grande parte dos clientes com um volume considerável de transações bancárias diárias e que não utilizam o Gerenciador de Investimentos, alegam que nunca tentaram utilizar o aplicativo para buscar diminuir o tempo com a realização dessas atividades, e percebem que se o utilizassem frequentemente, provavelmente notariam diferença quanto a agilidade bancária dentro da empresa. Na tabela 3 é possível verificar quais as principais dificuldades encontradas pelas empresas no uso do Gerenciador de Investimentos.

Dentre as maiores dificuldades encontradas na utilização do aplicativo por parte dos clientes, destaca-se problemas com a segurança On-Line. A maioria dos clientes

não utilizam o Gerenciador por medo de roubo On-Line de valores, esse problema muitas vezes é ressaltado por parte da empresa, pois a mesma não utiliza aplicativos para prevenir a ocorrência de fraudes na Web. O que poderia ser resolvido com a instalação de antivírus adequado, e com o uso adequado do computador ligado a rede.

Outro grande fator apresentado pelas empresas é a inexistência de pessoas com conhecimento adequado para utilizar o aplicativo, e em menos intensidade, foi citado inexistência de equipamentos de informática e acesso a rede dentro da empresa.

Por ultimo, foi bastante citado por parte das empresas que não utilizam o aplicativo o desinteresse por parte dos administradores, por julgar a ferramenta desnecessária para seu trabalho e pela falta de confiança no aplicativo, fator levantado pelos clientes mais conservadores, quer preferem ainda ir até a agência para realizar suas tarefas bancárias.

Principais dificuldades no uso do Gerenciador de Investimentos	Entrevistado
Falta de Conhecimento do usuário	E1, E2, E6
Medo com a segurança das transações	E1, E2, E6, E7, E9, E11, E13, E14
Falta de segurança com funcionários que operam o aplicativo	E3,E4, E8, E10
Infraestrutura Inadequada	E1, E2, E15
Falta de conhecimento adequado sobre o aplicativo	E7, E8, E13, E14, E15
Julgam o aplicativo desnecessário	E1, E2, E15

Tabela 5 – Principais dificuldades no uso do Gerenciador de Investimentos.

É importante ressaltar o incentivo que os clientes recebem por parte dos funcionários, quanto a utilização do Gerenciador de Investimentos. É imprescindível que os funcionários dêem o auxílio necessário aos clientes, para que esses possam tirar suas dúvidas e se sintam motivados para utilizar a ferramenta. Muitos clientes alegam que nunca lhes foi oferecido a ferramenta pelos funcionários da agência que o atenderam, e outros alegam ficar sem auxílio quando surgem dúvidas quanto a utilização da ferramentas.

Existe um canal alternativo desenvolvido especialmente para tirar as dúvidas dos clientes quanto a utilização do Gerenciador de Investimentos. O Banco Beta oferece um

número gratuito e fácil de ser utilizado pelos clientes. O funcionário, quando não conseguir resolver as dúvidas do cliente, deve direcionar os atendimentos e dúvidas do aplicativo para esse canal.

Conforme demonstra a Tabela 5, podemos visualizar como é executado o atendimento as dúvidas dos clientes, quanto ao Gerenciador de Investimentos. Nesse contexto, é possível verificar que falta orientação adequada por parte de alguns funcionários para com os clientes da agência. Muitos funcionários não atendem as dúvidas do cliente, e muitos não orientam o cliente a utilizar o atendimento para o canal 0800 da agência, o que demonstra uma carência do Banco Beta quanto ao treinamento dos funcionários que trabalham com o público Pessoa Jurídica dentro da agência. Observando o resultado das entrevistas, claramente é possível observar que muitos clientes desconhecem o uso dos canais de atendimento oferecidos pelo banco.

Canais de Apoio	Entrevistados
Utilizam apenas a central telefônica para dúvidas.	E3
Entram em contato direto com funcionários da agência ao apresentarem dúvidas	E1, E5, E8, E12, E13, E14, E15
Utilizam a central de atendimento telefônico e também entram em contato com os funcionários da agência no caso de dúvidas.	E4, E6, E7 E10, E11, E12
Não utilizam canal de atendimento para uso do Gerenciador de Investimentos.	E1

Tabela 6 – Canais de atendimento utilizados pelos clientes

4.2 Análise teórica dos resultados

Analisando os resultados encontrados na pesquisa com a literatura podemos identificar vários fatores em comum nas dificuldades e facilidades do uso do Gerenciador de Investimentos encontrados na pesquisa com os pontos de dificuldades e facilidades de adoção de TI encontrados na literatura.

Um dos pontos em comum são os níveis de dificuldades dos usuários trazidos na literatura por Almeida (2011), Aranha, Neto (2011) e Lunardi, Dolci, Maçada(2011) Segundo esses autores, as maiores dificuldades pessoais encontradas na adoção de TI

são a capacidade de conhecimento dos usuários para utilização dessas tecnologias , a infra-estrutura disponível e o suporte adequado.

Segundo ALMEIDA (2011), muitas empresas, principalmente as menores não dispõe de pessoas com conhecimento adequado para utilizar as ferramentas de TI, outras não possuem a infra-estrutura adequada, o que impede que os aplicativos e as ferramentas de TI sejam utilizados. Em muitos casos o usuário opta por não utilizar a tecnologia por medo ou insegurança de falhas por não dispor de um serviço técnico adequado e orientações de uso. O medo muitas vezes é que problemas técnicos ocorram e que não possam ser solucionados, ocasionando danos de informações. Na tabela 6, podemos confrontar os danos analisados na pesquisa com os dados literais.

Nível de dificuldade encontrados na literatura	Nível de dificuldade encontrados na pesquisa	Entrevistados
Infra-estrutura inadequada	Infra-estrutura Inadequada	E1, E2, E6, E13
Capacitação adequada	Capacitação adequada	E1, E2, E11
Falta de apoio/suporte	Falta de apoio/suporte	E1, E2, E6

Tabela 7 – Nível de dificuldade para utilização do Gerenciador de Investimentos.

Outro ponto que gera dados em comum ao comparar a literatura com a análise dos resultados da pesquisa, são os fatores de adoção de TI pelas empresas. Segundo Almeida (2011), os principais pontos para adoção de TI são a diminuição da carga de trabalho, a segurança na movimentação dos dados, economia de tempo e de custo com a diminuição do número de funcionários, facilidade de acesso as informações da empresa e a menor incidência de falhas. Esses pontos também foram levantados com a análise dos resultados da pesquisa, como podemos visualizar na tabela 7.

Fatores de Adoção de TI na literatura	Fatores de Adoção de TI na pesquisa	Entrevistados
Diminuição da carga de Trabalho	Diminuição da carga de trabalho	E4, E7, E8, E10, E12, E15
Segurança	Segurança	E3, E4, E9, E10, E11, E13, E14, E15
Agilidade	Agilidade	E3, E4, E5, E7, E9, E10, E12, E15
Disponibilidade de informações	Disponibilidade de informações	E3, E4, E10
Economia de custos	Economia de custos	E3, E4, E8, E12, E12, E14, E15
Facilidade na execução das rotinas	Facilidade na execução das rotinas	E4, E5, E6, E9, E10, E11, E13, E15

Tabela 8 – Fatores de adoção de TI

Segundo Almeida (2011), Aranha, Neto(2011), Moraes, Terence, Escrivão Filho(2011) e Lunardi, Dolci, Maçada(2011), destacam-se como principais fatores de dificuldades na adoção de TI pelas empresas: a falta de segurança dos dados, o custo de manutenção, o nível de conhecimento técnico por parte do operador, desconhecimento das soluções de TI e dificuldade de adaptação de novas rotinas. No resultado da pesquisa com os clientes do Banco Beta os fatores encontrados se deparam com os fatores analisados na literatura, como podemos visualizar na Tabela 8.

Fatores para não adoção d TI na literatura	Fatores para não adoção de TI na pesquisa	Entrevistados
Falta de segurança das informações	Falta de segurança das informações	E1, E2, E4, E6, E8
Capacitação	Capacitação	E1, E2, E8
Não conhecem as soluções	Não conhecem as soluções	E2, E6, E11
Custo de Manutenção	Custo de Manutenção	E1, E5, E7, E8, E11, E13, E14
Dificuldade de adaptação	Dificuldade de adaptação	E1, E2

Tabela 9 – Dificuldades para adoção de TI

4.3 Sugestões à empresa

Para intensificar o uso do Gerenciador de Investimentos, e driblar os problemas apresentados pelos clientes que não utilizam o aplicativo, o Banco Beta deverá desenvolver um plano de ação voltado para os clientes e para os funcionários da agência. Esse plano de ação deve ser desenvolvido com base na entrevista feita aos clientes, visando adotar medidas que solucionem os problemas levantados e intensifiquem as qualidades apontadas pelos clientes.

Com base na entrevista, a primeira medida do plano de ação deve ser o treinamento dos funcionários do Banco Beta, que segundo a pesquisa se mostraram incapacitados de oferecer 100% das soluções de dúvidas apresentadas pelos clientes.

Para isso, deverão ser desenvolvidos treinamentos internos para os funcionários que prestam atendimento no setor pessoa Jurídica da agência. Esse treinamento poderá ser efetuado em horário de trabalho, através de cursos oferecidos pelo Banco, e também através de repasse de informações de um funcionário que possua alto conhecimento sobre as funções do Gerenciador de Investimentos. Além do treinamento, deve ser intensificado aos funcionários o canal de suporte ao Gerenciador de Investimentos, através do 0800 gratuito oferecido pelo Banco. A partir desse canal, a maioria das dúvidas dos clientes poderá ser sanada sem que o mesmo precise entrar em contato direto com a agência, ou seja, no primeiro momento em que o usuário do aplicativo apresentar dúvidas as mesmas devem ser direcionadas pelo canal 0800, caso esse não encontre a solução, o cliente deve ser direcionado para entrar em contato com a agência. Essa medida além de agilizar o atendimento ao cliente, ajuda a diminuir o fluxo de atendimento na agência bancária.

Com a entrevista, foi possível identificar que grande parte dos clientes que não utilizam o Gerenciador de Investimentos, é devido a problemas com a segurança. Dentro do plano de ação é possível chegar até esses clientes e apresentar para eles propostas concretas quanto a segurança apresentada pelo aplicativo.

É necessários alertá-los quanto ao uso correto do Gerenciador, quanto a necessidade de ferramentas preventivas de segurança, e procurar sanar todas as suas dúvidas, até que os clientes sintam-se aptos a utilizar o aplicativo, e alertá-los que ao

ser utilizado corretamente, o Gerenciador não apresenta problemas de segurança. Esse trabalho deve ser iniciado através de contatos telefônicos com os clientes, e posteriormente visitas as empresas por meio de um funcionário qualificado a responder as duvidas quanto a segurança das transações On-Line. Trata-se de um trabalho que exige paciência e tempo por parte dos funcionários que irão executá-lo, mas que se executado corretamente, os resultados apresentados serão positivos.

Também deverá ser elaborado um cronograma de visitas para os clientes que se negam a utilizar a ferramenta, por achar desnecessário ou até mesmo por não conseguir utilizá-la. Nesse cronograma de visitas deve conter um rápido treinamento ao cliente, com as principais funções do aplicativo, dúvidas freqüentes, e os primeiros contatos com essas transações.

Muitos não utilizam por nunca terem contato com o aplicativo, a maioria dos clientes que passam a executar suas tarefas pelo Gerenciador de Investimentos, dificilmente retornam a realizar suas transações na agência bancária. Por isso esse trabalho deve ser feito visando demonstrar aos clientes as facilidades do Gerenciador e a facilidade em sua utilização.

Esse trabalho pode ser realizado juntamente com os serviços de caixa da agência. Podem ser levantados os principais clientes com grande volume de movimentações, e a partir disso, elaborar um cronograma de visitas com esses clientes, alertando das funções do Gerenciador de Investimentos, e demonstrando as vantagens com redução de tempo e custo da empresa. Pois é necessário buscar as necessidades dos clientes e supri-las, para assim atraí-los. Gronroos (1993).

Enquanto o plano de ação estiver em andamento, a agência deve manter um funcionário exclusivo para o atendimento a esses clientes, para sanar as duvidas do clientes, visitá-los constantemente e influenciar o uso da ferramenta. Com isso o banco terá retorno na redução das filas e na agilidade do atendimento. Por outro lado, o cliente também verá os resultados positivos ocorrerem e conseqüentemente, manterá a fidelização com a agência de relacionamento.

Encerra-se a apresentação de sugestões, registrando que aliado ao bom treinamento dos funcionários e ao trabalho constante com os clientes levantando os

pontos críticos e trabalhando com a solução dos mesmos, é possível intensificar o uso do Gerenciador de Investimentos com os clientes do Banco Beta.

5 CONCLUSÃO

Ao término deste trabalho constatou-se que os objetivos de identificar os fatores de resistência e de uso do Gerenciador de Investimentos no Banco Beta foram atingidos, uma vez que com a análise das dificuldades na utilização do Gerenciador de Investimentos, combinados com os fatores existentes na literatura, foi possível elaborar sugestões de melhoria para intensificar o uso do aplicativo.

A pesquisa realizada foi fundamental para avaliar os pontos de dificuldade apresentados pelos clientes, levando à solução dos objetivos propostos neste trabalho. Foi possível constatar que dentre os problemas enfrentados pelos clientes, que levavam estes a não utilizar o aplicativo bancário, estavam o esclarecimento quanto ao uso do gerenciador, dificuldades de utilização de canais de atendimento e pouco interesse por parte dos funcionários da agência em repassar informações sobre o gerenciador, além de problemas com segurança de informação e capacitação dos funcionários.

Com este trabalho foi possível perceber também que as maiores dificuldades enfrentadas com o uso do gerenciador foram encontradas em empresas de menor porte, principalmente nas familiares, que possuem dificuldades de acompanhar avanços tecnológicos. Vale destacar que quanto menor a interação da empresa com recursos tecnológicos, maior a insegurança em utilizar os canais alternativos via Internet.

Após o término deste projeto, a agência traçou como meta, a elaboração de um plano de ação através de visita a clientes, visando explicar e apresentar melhor as funções do Gerenciador de Investimentos, explorando as vantagens administrativas e financeiras. Também foi disponibilizado na agência um funcionário capacitado para sanar dúvidas referentes ao aplicativo, também foi efetuado um filtro nas empresas que mais utilizam os serviços de caixa na agência para direcioná-las ao canal Gerenciador de Investimentos.

Com o plano de ação adotado pelo Banco Beta será possível intensificar o uso do aplicativo Gerenciador de Investimentos, o que impacta não somente na rotina dos clientes do Banco Beta, fazendo com que percebam as facilidades com a diminuição de tempo em filas e a rapidez para solução de rotinas bancárias, mas também impacta na rotina da agência com a diminuição de filas e quantidade de ligações recebidas, com

solicitações de rotinas que podem ser executadas via Internet. Todas essas medidas podem ser implementadas sem esquecer a satisfação dos clientes visando mantê-los e até mesmo conquistar novos.

O consumidor atual esta cada vez mais exigente, buscando serviços práticos e rápidos, com comodidade na execução de tarefas, o que não é diferente no sistema bancário, onde a tecnologia esta cada vez mais presente para soluções de atendimento. Após perceber as facilidades com o uso de canais alternativos de atendimento, dificilmente os clientes voltam a utilizar rotinas antigas. Durante a pesquisa observou-se que os clientes que passaram a utilizar e conhecer as funcionalidades do Gerenciador de Investimentos perceberam a comodidade e diminuíram as visitas até a agência bancária.

5.1 Limites da Pesquisa

Ao término deste trabalho, podemos dizer que esta pesquisa deparou-se com algumas limitações, dentre as quais a principal foi a disponibilidade por parte dos responsáveis pela empresa para responder o roteiro de entrevista. Como os clientes entrevistados foram selecionados de acordo com o perfil, muitos tiveram que ser substituídos durante o processo por outros clientes de semelhante perfil, devido a constantes tentativas de entrevistas, sem êxito.

5.2 Sugestões para futuras pesquisas

Ao longo do trabalho apareceram pontos que podem ser elaborados e transformados em novas pesquisas. Dentre estes, podem ser citados:

- Investigar os demais canais alternativos de atendimento do Banco Beta, e planos de ação para direcionar os clientes para ampliar o uso desses serviços;
- Analisar o nível de capacitação dos funcionários do Banco Beta quanto ao uso do Gerenciador de Investimentos e elaborar um plano de ação para solucionar os fatores de dificuldade encontrados;
- Acompanhar a evolução do uso do Gerenciador de Investimentos.

REFERENCIAS

ALBUQUERQUE, Ricardo e RIBEIRO, Bruno. 2002. **Segurança no Desenvolvimento de Software** – Como desenvolver sistemas seguros e avaliar a segurança de aplicações desenvolvidas com base na ISO 15.408. Editora Campus. Rio de Janeiro.

ALMEIDA, F.C. de. **Atores e Fatores na Introdução de um Sistema de Informação**. Disponível em: <http://www.fia.com.br/proinfo/artigos/>. Acessado em: 01/10/2011.

ARANHA, H.S., NETO, M.S. **Fatores inibidores à adoção de tecnologias de informação m micro e pequenas empresas fornecedoras da vale no Pará**. Disponível em: <http://http://manoelveras.com.br>. Acessado em 01/10/2011.

Berenger Machado, Francis., Paulo Maia, Luiz, **Arquitetura de Sistemas Operacionais**. São Paulo: LTC, 2004.

Carl Shapiro, Hall R. Varian, **Economia da Informação**, São Paulo: Campus, 1999.

Carusso, Carlos A.A, Steffen, Flávio Deny, **Segurança em Informática e de Informações**, Editora Senac, São Paulo, 1999.

CHAUÍ, M. **Convite à filosofia**. São Paulo: Ática, 2001.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 6ª ed. São Paulo: Cortez, 2003.

COSTA FILHO, B.A. **Automação Bancária: uma análise sob a ótica do cliente. Dissertação de Administração**. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo, 1996.

DINIZ, Eduardo. **Evolução do uso da Web pelos bancos**. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 22, 1998.

FACHIN, O. **Fundamentos de Metodologia**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

FERREIRA Claudio, **Correntistas do Mundo Virtual**, Disponível em (<http://www.tiinside.com.br/5/2009/correntistas-do-mundo-virtual/ti/136801/revista.aspx>), Acesso em 19/03/2011.

FINK, D. **Guidelines for the successful adoption of Information Technology in small and Medium Enterprises**. *International Journal of Information Management*, [S.l.], v. 18, n. 4, 1998.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRONROOS, C. **Marketing: Gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. 12ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

Laudon, Kenneth C, Laudon, Jane P, **Sistemas de Informação**, Rio de Janeiro: LTC 1999.

LUNARDI, G.L., DOLCI, P.C., MAÇADA, A.C. **Adoção de Tecnologia e seu impacto no desempenho organizacional: um estudo realizado com micro e pequenas empresas**. Disponível em: <http://www.revistasusp.sibi.usp.br>. Acessado em: 14/10/2011.

MAGDALA PINTO, Mirian, **Tecnologia e Inovação**, Sistema Universidade Aberta do Brasil. Brasília, 2009.

Mandarini, Marcos, **Segurança Corporativa Estratégica: Fundamentos**, Manole, São Paulo, 2005.

MORAES, G. D. A.; TERENCE, A. C. F.; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa**. Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, Vol. 1, n. 1, p.27-43, 2004

OCDE, Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômicos, **Perspectivas da Tecnologia da Informação**, Senac São Paulo, 2003.

ROBERT K. YIN, **Estudo de caso: Planejamento e Métodos**. Bookman Companhia Ed, 2005

SIQUEIRA, Ethevaldo, **Para Compreender o mundo digital**, Editora Globo, São Paulo, 2008.

SLATER, Don, **Cultura do consumo & modernidade**, Don Slater: Tradução de Dinah de Abreu Azevedo, São Paulo: Nobel, 2002.

Tavares, Pedro Silva, Carvalho Hugo, Botelho Catarina Torres, **Segurança dos Sistemas de Informação – Gestão estratégica da Segurança Empresarial**. Centro Atlântico, 2003.

Tenório, Fernando Guilherme, **Tecnologia da Informação transformando as organizações e o trabalho**, FGV Rio de Janeiro, 2007.

Turban Efraim, McLean, Ephraim, Wetherbe James, **Tecnologia da Informação para Gestão: Transformando os negócios na economia digital**. Artmed Editora, São Paulo, 2002.

APÊNDICE A – ROTEIRO PARA ENTREVISTA

Questionário para empresas que utilizam o aplicativo Gerenciador de Investimentos de Banco do Brasil.

Características do Entrevistado

- a) Cargo
- b) Idade
- c) Nível de Escolaridade

1- Qual o porte de sua empresa?

- () Micro Empresa
- () Pequena empresa
- () Média / Grande empresa

2 – Há quanto tempo é cliente do Banco do Brasil?

3- Quem opera o aplicativo Gerenciado Financeiro na empresa? Por quê?

4 – Quais são os principais motivos para utilizar o Gerenciador de Investimentos? (Explorar razões para cada fator)

5 – Você identifica dificuldades na utilização do Gerenciador de Investimentos? Quais? Descreva

6 - O Gerenciador de Investimentos agrega funcionalidades e transações, em sintonia com as necessidades e exigências da empresas? Por quê?

7 – Dentre as rotinas bancárias realizadas pela empresa, quais são efetuadas através do Gerenciador de Investimentos? Por quê?

8 - Você costuma utilizar a central de atendimento gratuita para duvidas e esclarecimentos referente ao Gerenciador de Investimentos? Por quê?

9 – O quê, na sua opinião, explica o fato do gerenciador ser pouco utilizado pelas empresas? Descreva cada um dos motivos.

