Correlação entre Gestão por Processos e Custos no Setor de Seguros de Vida e Previdência: Estudo Sistemático da Literatura



Chayana Leocádio da Silva, MSc.; Osvaldo Luis Gonçalves Quelhas, DSc.
UFF – Universidade Federal Fluminense

RESUMO

Este artigo objetiva analisar em que medida a literatura acadêmica internacional aborda a correlação de gestão por processos e custos/despesas em empresas de seguros e previdência. O artigo baseou-se em uma revisão bibliográfica recorrendo-se ao acrônimo PICO: *Population* - a revelação população da busca é relevante para a adequação dos objetivos pretendidos à revisão sistemática; *Intervention* - diz respeito à natureza do fenômeno a ser observada no âmbito da população: no caso da presente pesquisa, contemplam-se as distintas possibilidades de intervenção as escolas de engenharia; *Comparison* - usualmente aplicável em áreas de ciências da saúde para comparação de protocolos clínicos e *Outcome* - tratam-se das saídas esperadas da busca em termos resultados, para a proposição da questão de revisão, além do desenvolvimento de uma rotina adaptada de protocolos de revisão sistemática das áreas de ciências sociais e de ciências da saúde (Petticrew e Roberts, 2006; CDR, 2009; Higgins e Green, 2011) aplicada na base *ISI Web of Science*. Como método de seleção da base de dados e aperfeiçoamento do conhecimento foi utilizado o KDD. O resultado obtido foi de escassez de publicações e Seguros de vida e previdência, principalmente no que tange relação direta entre este tema e processos e custos/despesas.

Palavras-chave: Seguros, Processos, Custos, Despesas, Revisão Sistemática da Literatura.

ABSTRACT

This article aims to analyze the extent to which the international academic literature addresses the correlation of process management and costs / expenses in insurance and pension companies. The article was based on a bibliographical review using the acronym PICO: Population - the revelation population of the search is relevant for the adequacy of the objectives intended to the systematic review; Intervention - concerns the nature of the phenomenon to be observed within the population: in the case of the present research, the different possibilities of intervention are considered in the engineering schools; Comparison - usually applicable in health sciences areas for comparison of clinical protocols and Outcome - deals with the expected outputs of the search in terms of results, for the proposition of the review question, besides the development of a routine adapted from protocols of systematic review of the areas of social sciences and health sciences applied (Petticrew and Roberts, 2006; CDR, 2009; Higgins and Green, 2011) in ISI Web of Science. As a method of database selection and knowledge enhancement, KDD used. The result was a shortage of publications and Life and pension insurance, mainly regarding direct relation between this issue and processes and costs / expenses.

Key words: Insurance, Processes, Costs, Expenses, Systematic Review of Literature.

1. **INTRODUÇÃO**

O mercado segurador entre 2012 e 2016 apresentou indicadores promissores frente as outras categorias de prestação de serviços. O relatório de contas nacionais trimestrais do IBGE (2016) evidencia que o setor de seguros e a intermediação financeira apresentou crescimento de 0,2% em comparação ao mesmo período do ano anterior, mesmo com o cenário de crise econômica que impactou grande parcela das atividades e ficando acima do decrescimento de 3,8% do PIB nacional do mesmo ano.

O percentual de penetração da arrecadação dos planos de acumulação e planos de risco, categorias que são objetos deste estudo, no PIB nominal manteve uma crescente variando de 1,9 em 2012 à 2,3 em 2016. E no primeiro trimestre de 2017 apresentou crescimento de 1 p.p. em relação a 2016, ou seja, 2,4%.

O resumo estatístico da CNSeg sobre o Mercado Segurador e seus diversos segmentos, corrobora com a análise supracitada, pois utilizando dados públicos da SUSEP, além de fontes auxiliares como BCB e IBGE, evidencia que o histórico de arrecadação vem apresentando uma crescente histórica de R$ 92,4 bilhões em 2012 a R$ 148,7 bilhões em 2016 mantendo o desempenho em 2017 com arrecadação de 36,8 bilhões no primeiro trimestre.

Segundo a Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização – CNSeg o setor de seguros cresceu 13,9% em 2017 em relação ao mesmo período de 2016, sendo maior representatividade neste crescimento o nicho que se refere a pessoas, ou seja, os planos de acumulação (PGBL e VGBL) e os planos de seguro de vida individual (risco) comandam o crescimento do setor dado a necessidade da população em proteger-se frente a volatidade da economia, apresentando 14,9% e 20% respectivamente.

Os relatórios estatísticos demonstram ainda que no âmbito da América Latina, o mercado segurador brasileiro representa 48% do volume total de prêmios de seguros da região. Em contrapartida, os processos precisam ser bem geridos e mensurados, pois na mesma medida do crescimento acelerado, o boletim de reclamações de seguros publicado pela CNSeg evidencia que 31% das reclamações dos clientes de seguros relacionados a vida e acumulação estão no âmbito da contestação e cobrança e outros 31% de contrato e oferta em 2016.

Na publicação do primeiro trimestre de 2017 da Revista de Seguros edição 900, o cenário de recessão e instabilidade econômica tem levado os brasileiros a reduzir despesas com bens de consumo e a aumentar a procura por seguros individuais.

Além das estatísticas demonstradas pela CNSeg, a estimativa do IBGE é que o Brasil ainda é um País de população ativa predominantemente jovem a faixa etária de 30 a 39 anos (a mais produtiva e a maior entre as demais, que representa, atualmente, 16,4% da população total ou 33,4 milhões de brasileiros) atingirá seu pico até 2018. Daí

em diante começará a decrescer e a razão de dependência voltará a aumentar, fechando a janela de oportunidades demográficas. A partir de 2050 um terço da população terá mais de 60 anos de idade dado declínio dos índices de natalidade e da mortalidade.

Diante deste cenário de longevidade que aumentará ainda mais a demanda para o mercado segurador e as empresas precisam estar preparadas para o crescimento estável, com qualidade, lucratividade e menores custos.

A questão de pesquisa, a partir do contexto apresentado, é: em que medida a literatura acadêmica internacional aborda a relação das despesas administrativas e a gestão por processos em empresas de seguros e previdência?

De acordo com Higgins e Green (2011), a revisão sistematizada concede subsídios para identificar estudos relevantes, elucidando quanto a critérios de inclusão, avaliação crítica dos estudos incluídos, e para resumir o estado da arte sobre o tema de interesse.

A estrutura do artigo apresenta no capítulo 1 a abordagem da Introdução, seguida pelo capítulo 2 que descreve a metodologia de pesquisa, no capítulo 3 tem-se a apresentação dos resultados da pesquisa, finalizando com o capítulo 4, que trata da conclusão e sugestão de novas pesquisas.

2. **DESENVOLVIMENTO**

2.1 Metodologia da pesquisa

Ainda sob a perspectiva de Higgins e Green (2011), uma revisão sistemática é uma metodologia de pesquisa explícita e reprodutível, a fim de responder a uma pergunta específica de investigação sobre tópico específico, sendo a primeira etapa da revisão é a formulação da questão de pesquisa, que, neste trabalho é: em que medida a literatura acadêmica internacional aborda a relação das despesas administrativas e a gestão por processos em empresas de seguros e previdência?

Petticrew e Roberts (2006) apregoam que a pergunta de revisão deve nortear a inclusão/exclusão dos tipos de estudos precisam ser identificados. Em muitos casos as estratégias de pesquisa específicas foram desenvolvidas por cientistas da informação para ajudar a identificar determinados desenhos de estudo (tais como ensaios) em bases de dados eletrônicas. Estas têm sido projetadas para ser usado com bancos de dados específicos, que podem fornecer norteadores para identificar outros tipos de estudo, excluindo uma grande quantidade de literatura irrelevante estruturada em termos do acrônimo (Petticrew e Roberts, 2006; Higgins e Green, 2011) em particular, as palavras-chave da questão de pesquisa conforme Quadro 01.

Quadro 01 – Estruturação das diretrizes de busca com base no acrônimo PICO

Acrônimo		Relevância	Definição dos termos de busca
P	*Population*	A revelação população da busca é relevante para a adequação dos objetivos pretendidos à revisão sistemática.	Empresas de Seguros e Previdência.
I	*Intervention*	Diz respeito à natureza do fenômeno a ser observada no âmbito da população: no caso da presente pesquisa, contemplam-se as distintas possibilidades de intervenção as escolas de engenharia.	Processos de Negócios, gestão por processos, BPM, gestão de custos, controle de custos, despesa administrativa, controle despesas.
C	*Comparison*	Usualmente aplicável em áreas de ciências da saúde para comparação de protocolos clínicos.	Não aplicável.
O	*Outcome*	Tratam-se das saídas esperadas da busca em termos resultados.	Produtividade, eficiência, efetividade, painel de indicadores, praticas, metodologias.

Fonte: Adaptado de Higgins e Green (2011).

Segundo Araujo et al (2016), a fim de solucionar a problemática que há na diferença entre os termos de pesquisa e a linguagem de linguagem de busca nas bases de periódicos *Scopus, ISI Web of Science* e SciELO, estes propõem uma sintaxe formulada considerando as palavras-chave e os conectores boolianos *OR* e *AND* para construção de *string* (TS) para busca avançada, conforme Quadro 02.

Quadro 02 – Estruturação das diretrizes de busca com base no acrônimo PICO

Questão de revisão: em que medida a literatura acadêmica internacional aborda a relação as despesas administrativas e a gestão por processos em empresas de seguros e previdência?	
P	*insurance firms or insurance business or insurance enterprises or insurance organizations or pension firms or pension business or pension enterprises or pension firms*
I	(*business process or business process management or process management or process control or administrative process or managerial process or BPM) AND (cost management or cost control or administrative cost or expense management or administrative expense or expense control*)
C	-
O	*productivity or performance or dash board or practices or methodologies or efficiency*
TS=	((*insurance firms or insurance business or insurance enterprises or insurance organizations or pension firms or pension business or pension enterprises or pension firms*) *AND* ((*business process or business process management or process management or process control or administrative process or managerial process or BPM*) AND (*cost management or cost control or administrative cost or expense management or administrative expense or expense control*)) AND (*productivity or performance or dash board or practices or methodologies or efficiency*))

Fonte: Adaptado de Araujo et al. (2016)

Excluindo-se o “C”, considerando a integração das palavras-chave aos conectores boolianos, a Figura 01 ilustra a possível resultante desta integração através do acrônimo PICO. Neste trabalho, a não integração de palavras-chave oriundas de “C” se dá pelo mesmo motivo descrito em Araujo et al. (2016), ou seja, pela aplicabilidade mais concisa em protocolos clínicos para área de ciências da saúde.

2.1.1 Critério de elegibilidade dos artigos

A busca da literatura pode resultar em um grande número de registros com possibilidades de elegibilidade. Sendo assim, o processo de seleção deve ser criterioso e explícito de tal forma que mitigue os riscos de erros e incorporação de vieses (Stefana et al., 2015).

Chamado de "critérios de inclusão" e de "critérios de elegibilidade" por Higgins e Green (2011), são os quesitos e especificadas considerados para nortear o planejamento e condução da seleção das publicações relevantes.

Este processo de seleção foi aplicado gradualmente nas bases de periódicos *ISI Web of Science*, Scopus e SciELO, sendo iniciado pelo filtro idiomático, considerando apenas textos em português e inglês. O segundo estágio de depuração de pesquisa foi por tipo de documento: por *paper* (artigos completos) ou *review* (artigos de revisão), ambos em periódicos avaliados por pares (*peer reviewd*).

No âmbito da *ISI Web of Science*, a fim de tornar a pesquisa ainda mais aderente aos interesses do estudo, foi aplicado o filtro em áreas de conhecimento afins ao objetivo de estudo.

Os critérios de elegibilidade seguintes foram incorporados nesta ordem: pela aderência dos títulos dos artigos; pertinência dos resumos ao propósito da pesquisa e, por fim, pela análise do texto completo e sua consonância com a questão de revisão.

Quanto ao espaço de tempo, é importante sublinhar que não foram estipuladas delimitações no critério de elegibilidade.

3. **RESULTADOS**

Segundo Stefana, et al (2015) a extração de dados precisa ser o mais imparcial e confiável quanto possível, no entanto, é propenso a erro humano e muitas vezes são necessárias decisões subjetivas. Foi em função da garantia desta imparcialidade e confiabilidade dos dados que a pesquisa foi feita forma extensa, baseada em método específico, mas adequando-o a necessidade deste trabalho.

Viabilizando assim, a triagem de textos que abordam a questão de pesquisa dando o embasamento necessário para o desenvolvimento desta pesquisa no cenário nacional e mundial.

3.1 Consolidação dos resultados da revisão sistemática nas bases de periódicos

A pesquisa foi realizada entre os dias 21 de julho a 15 de outubro de 2016 nas bases de periódicos *ISI Web of Science, Scopus* e SciELO. Um ponto em comum entre os resultados nas plataformas foi que considerando a integração das palavras-chave na *string* de busca não foram encontrados resultados em português.

A triagem dos artigos se deu pela leitura e análise dos títulos, resumos e textos completos, excluindo àqueles que não estabeleciam relação contributiva para questão de pesquisa deste trabalho.

No refinamento por título, foram removidos os artigos que, a partir da leitura do título, evidenciaram-se fora do escopo (relação dos custos, despesas e a gestão por processos em empresas de seguros e previdência) do estudo proposto.

Após a seleção dos trabalhos por meio da aderência dos títulos ao escopo deste trabalho, novo refinamento foi incorporado. Para tal, foram removidos os artigos que a partir da leitura do resumo, apesar de abordarem questões no âmbito do da gestão por processos, afastavam-se dos objetivos do presente estudo.

Por fim, após a triagem dos resumos com a finalidade de identificar os artigos que tivessem relação com o presente estudo, realizou-se a triagem do texto completo dos artigos remanescentes.

Tabela 1 - Triagem na base *ISI Web of Science*

Elementos norteadores para triagem	Quantitativo de *papers*
TS	77
Filtro idiomático (EN)	72
Filtro por tipo de documento (*Article OR Review*)	46
Por categorias (área do conhecimento) *ISI WoS*	29
Refinamento por título	6
Refinamento por resumo	3
Refinamento por *full paper*	1

Fonte: elaborado pela autora (2017)

Triagem na base *SCOPUS*

Ao utilizar a *string* de busca: ((*insurance firms or insurance business or insurance enterprises or insurance organizations or pension firms or pension business or pension enterprises or pension firms*) *AND* ((*business process or business process management*

or process management or process control or administrative process or managerial process or BPM) *AND* (*cost management or cost control or administrative cost or expense management or administrative expense or expense control*)) AND (*productivity or performance or dash board or practices or methodologies or efficiency*)) definida a partir das diretrizes do acrônimo PICO que resultou em 92 textos. Porém, não apresentavam consonância com a questão de revisão.

Segundo Petticrew e Roberts (2006) uma busca altamente sensível (específica) é aquela que recupera uma elevada proporção de estudos relevantes. Como no método de busca altamente sensível não foram encontrados textos de relevância consideráveis para este trabalho, foi necessário diminuir a especificidade da busca.

Com as *strings*: *business process management OR cost management OR administrative expense; business process management OR cost management OR administrative expense OR insurance firms e business process management AND (administrative expense OR cost management) AND insurance firms* as resultantes foram 4.065, 6.000 e 1.882 em quantidade de textos, respectivamente.

Como os resultados destas buscas ainda não foram contributivos para este trabalho, uma nova *string* foi formulada: business *process management AND administrative expense AND insurance firms* e, com isso, o resultado foi de 132 títulos. Entretanto, ao avaliar os títulos, apenas 4 textos apresentaram relevância, mas após análise do resumo nenhum dos textos apresentou consonância com a questão de revisão.

Em nova estratégica de busca na plataforma em questão sob a *string: business process management AND administrative expense*, foi obtido o seguinte resultado:

Tabela 2 - Triagem na base *SCOPUS*

Elementos norteadores para triagem	Quantitativo de *papers*
TS	884
Filtro idiomático (EN) e Português	870
Filtro por tipo de documento (*Article OR Review*)	621
Por categorias (área do conhecimento)	455
Refinamento por título	5
Refinamento por resumo	2
Refinamento por *full paper*	1

Fonte: elaborado pela autora (2017)

Triagem na base SciELO

Com as mesmas strings de busca realizadas nas bases supracitadas, na plataforma SciElo o resultado foi nulo, ou seja, nenhum título atendeu aos critérios de precisão estruturada em termos do acrônimo PICO.

Estas estratégias de busca combinada os temas centrais da pesquisa (geralmente usando os termos AND e OR e NOT) para permitir que apenas os estudos mais

relevantes sejam recuperados. Foram utilizados sinônimos relevantes, mas ainda assim foi encontrado baixa proporção de estudos relevantes.

Segundo Stefana, E. et al. (2015), o objetivo deste tipo de pesquisa da literatura não é recuperar tudo, mas recuperar tudo de relevância, deixando atrás do irrelevante. Porém a alta sensibilidade e especificidade dos termos da busca referem-se a estes podem resultar em pesquisas exaustivas de uma ampla variedade de bases de dados e outras fontes.

Ainda norteado por Stefana, E. et al. (2015) sobre o método de pesquisas bibliográficas, existe, geralmente, um trade-off entre sensibilidade e especificidade, havendo estudos relevantes escondidos entre muitos milhares (ou talvez dezenas de milhares) de citações irrelevantes. Sendo assim, considerando o limitado resultado das buscas, foram feitas novas pesquisas nas plataformas e, objetivando diminuir a sensibilidade das buscas, foram utilizadas strings por tema separadamente, desconsiderando a cominação entre eles, conforme a seguir.

2ª triagem na base *ISI Web of Science*

Em nova pesquisa feita na base ISI Web of Science utilizando o recurso “pesquisa básica” com a string de busca: insurance firms or insurance business or insurance enterprises or insurance organizations or pension firms or pension business or pension enterprises or pension firms que resultou em 684 textos. Em seguida foram aplicados os filtros idiomáticos (inglês), pelas áreas do conhecimento: economics, business finance, business, management e statistics probability e, por fim, o filtro por tipo de documento, paper OR review.

> Não foram estipuladas delimitações de espaço de tempo no critério de elegibilidade.

Tabela 3 - 2ª Triagem na base *ISI Web of Science*

Elementos norteadores para triagem	Quantitativo de *papers*
TS	684
Filtro idiomático (EN)	610
Filtro por tipo de documento (Article OR Review)	336
Por categorias (área do conhecimento)	287
Refinamento por título	27
Refinamento por resumo	14
Refinamento por full paper	8

Fonte: elaborado pela autora (2017)

Os refinamentos por título, resumo e texto completo foram realizados conforme de acordo com os mesmos parâmetros supradescritos, ou seja, com foco nos artigos que estivessem consonantes com os interesses do presente estudo.

Ainda utilizando o recurso "pesquisa básica" com a string de busca: business process or business process management or process management or process control or administrative process or managerial process or BPM o resultado foi de 27.196 textos. Após a aplicação dos filtros idiomáticos (inglês), pelas áreas do conhecimento: business finance, business, management e, por fim, o filtro por tipo de documento, paper OR review, o resultado se deu conforme quadro abaixo:

Tabela 4 - 2ª Triagem na base *ISI Web of Science*

Elementos norteadores para triagem	Quantitativo de *papers*
TS	27.196
Filtro idiomático (EN)	26.185
Filtro por tipo de documento (*Article OR Review*)	1.850
Por categorias (área do conhecimento)	1.758
Refinamento por título	27
Refinamento por resumo	14
Refinamento por *full paper*	8

Fonte: elaborado pela autora (2017)

Já a "*string*" de busca: "*cost management or cost control or administrative cost or expense management or administrative expense or expense control*" resultou em 4.695 textos sobre os quais foram aplicados os filtros idiomáticos (inglês), por área do conhecimento e por tipo de documento, conforme ilustra quadro abaixo:

Tabela 5 - 2ª Triagem na base *ISI Web of Science*

Elementos norteadores para triagem	Quantitativo de *papers*
TS	4.695
Filtro idiomático (EN e POR)	4.552
Filtro por tipo de documento (*Article OR Review*)	254
Por categorias (área do conhecimento)	247
Refinamento por título	15
Refinamento por resumo	10
Refinamento por *full paper*	9

Fonte: elaborado pela autora (2017)

3.2 Análise dos resultados da revisão sistemática nas bases de periódicos

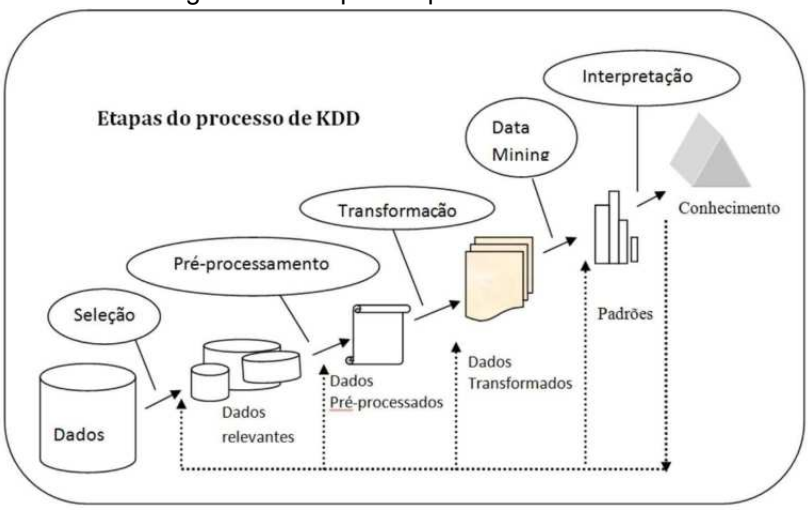
Após intenso levantamento bibliométrico no portal de periódicos da CAPES e nas revistas qualificadas e especializadas nos temas, com o intuito de realizar uma coerente e

eficaz seleção da base de dados para esta pesquisa, foi realizado um processo de aperfeiçoamento do conhecimento chamado KDD – *Knowledge Discovery in Databases* (Descoberta de Conhecimento em Bases de Dados). De acordo com Boente; Oliveira e Rosa (2006), o processo de KDD não se resume apenas à garimpagem de dados, sendo entendido como um método fundamental para promoção do conhecimento gerado a partir de bases de dados.

Este método é composto por três etapas operacionais: etapa de pré-processamento que compreende as funções que se relacionam a captação, à organização e ao tratamento de dados, cujo objetivo é preparar os dados para os algoritmos da etapa seguinte; etapa de *Data Mining* (Mineração de Dados) que realiza a busca efetiva de conhecimentos úteis no contexto proposto e a etapa de pós processamento que abrange o tratamento do conhecimento obtido na etapa anterior (GOLDSCHMIDT& PASSOS, 2005).

De acordo com Turban et al.(2004), é esperado que confundam os conceitos de KDD com o de Data Mining. Porém, os autores elucidam que faz parte do processo operacional do KDD a mineração e que seu nome se deu devido à analogia entre pesquisas de informação de valor em grandes bancos de dados e a garimpagem de minérios preciosos. Segundo Han, Kamber e Pei (2011), o processo de *Data Mining* é de suma importância, podendo ser classificado em duas categorias com diferentes aplicações: descritivas (sumarização, análise de associações e segmentação) e preditivas (previsões e classificação).

Figura 01 - Etapas do processo de KDD



Fonte: adaptado de Steiner et al. (2006)

Goldschmidt & Passos (2005) afirmam que as atividades de KDD podem ser dispostas em três grandes grupos, conforme os seguintes apontamentos:

Desenvolvimento Tecnológico: esse item envolve todas as iniciativas de concepção, aprimoramento e desenvolvimento de algoritmos, ferramentas e tecnologias

de apoio que podem ser usados na busca de novos conhecimentos de grandes bases de dados. Que nesta pesquisa foi utilizado o acrônimo PICO.

Execução de KDD: diz respeito às atividades envolvidas na busca efetiva de conhecimentos em bases de dados. Que além da aplicação do PICO para busca de dados de maior relevância para a pesquisa, envolveu a leitura de artigos provenientes de conferências, eventos e *proceedings*, livros publicações técnicas sobre os temas abordados.

4.CONCLUSÃO

O objetivo deste artigo foi o de analisar em que medida a literatura acadêmica internacional aborda a relação das despesas administrativas e a gestão por processos em empresas de seguros e previdência e, utilizando a *string* de busca formulada a partir da utilização dos conectores booleanos *AND* e *OR* juntamente com uma sintaxe formulada baseada nas palavras-chave, foi possível fazer uma pesquisa que evidenciou a correlação supracitada.

O resultado da busca da literatura apresentado pode fornecer subsídios para pesquisadores sobre o tema e, ainda, como fonte de pesquisa a empresas que atuam neste setor de serviços.

Após o levantamento de sistemático da literatura foi possível inferir que:

- A busca correlacionada através de conectores booleanos especifica de tal forma a pesquisa que pode restringir o resultado desta busca.
- Apesar a representatividade deste tipo de serviço para o PIB poucas são as pesquisas publicadas acerca do tema, nos portais pesquisados.
- Há uma farta literatura que versa sobre BPM (*Business Process Management*). Entretanto, dentre estas fontes não há referência entre BPM relacionado à gestão de custos e/ ou despesas administrativas, tampouco no que no que tange a empresas Seguradoras.

Poucos foram os trabalhos encontrados com tema “Seguro”. Os que foram localizados versavam sobre seguro de auto ou pesquisas relacionadas a seguro de vida na área da saúde, mas nenhum que fosse análogo ao contexto de seguro de vida e previdência.

No que tange a responder à questão: “em que medida a literatura acadêmica internacional aborda a relação das despesas administrativas e a gestão por processos em empresas de seguros e previdência?” foi possível inferir que quanto a relação direta entre gestão por processos e custos/despesas o número de publicações é significante. Entretanto, ao realizar buscas de publicações que estabeleçam a correlação entre gestão por processos, custos/despesas em empresas de seguros de vida e previdência, mesmo após exaustivas buscas, não foi possível estabelecer definição conclusiva com este

levantamento sistemático sendo de necessário realizar novas pesquisas com *strings* de busca que contemplem sinônimos no contexto da língua inglesa.

Recomenda-se ainda empreender esforços em pesquisas documentais de fontes primárias e secundárias, estendendo a pesquisa de forma a abranger bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, teses, tendo como finalidade ter contato direto com o que foi escrito ou dito sobre assunto estudado.

5. REFERÊNCIAS

CNseg - Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. Mercado Segurador – Visão Geral. Arrecadação por Segmento – Histórico Anual. 2010 a 2016.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDSCHMIDT, R.; PASSOS, E. Data mining: Um guia prático. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. Guia de orientação e defesa do segurado / Superintendência de Seguros Privados. – 2. ed. – Rio de Janeiro: SUSEP, 2006. 55 p.

HAN, J.; KAMBER, M.; PEI, J. Data mining: conceptsand techniques. San Francisco: Morgan KaufmannPublishers, 2011.

HIGGINS JPT, GREEN S (eds). Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions Version 5.1.0 [updated March 2011]. The Cochrane Collaboration, 2011. Disponível em www.cochrane-handbook.org. Acesso em 22/07/2016.

HIGGINS JPT, GREEN S. CRD's guidance for undertaking reviews in health care. York/ England: University of York, 2011.

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Contas Nacionais Trimestrais. Indicadores de Volume e Valores Correntes. 4º trimestre de 2015.

PETTICREW, Mark; ROBERTS, Helen. Systematic Reviews in the Social Sciences: a practical guide. Malden, MA/ USA: Blackwell Publishing, 2006.

RENAULT, T. B.; MELLO, J. M. C.; ARAUJO, F.O. Social Development in higher education, science, technology and innovation policies: reflections on the Brazilian case. 13th Globelics International Conference. Havana. 13th Globelics International Conference Proceedings, 2015.

KÖCHE, José Carlos. Fundamentos de Metodologia Científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

VERGARA, S. C. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2006.