

Tabulação Comparativa PR-SC-RS Pesquisa Brasesul

@prof.mauriciotadeu

Ano 2024

Qualificação dos pesquisados

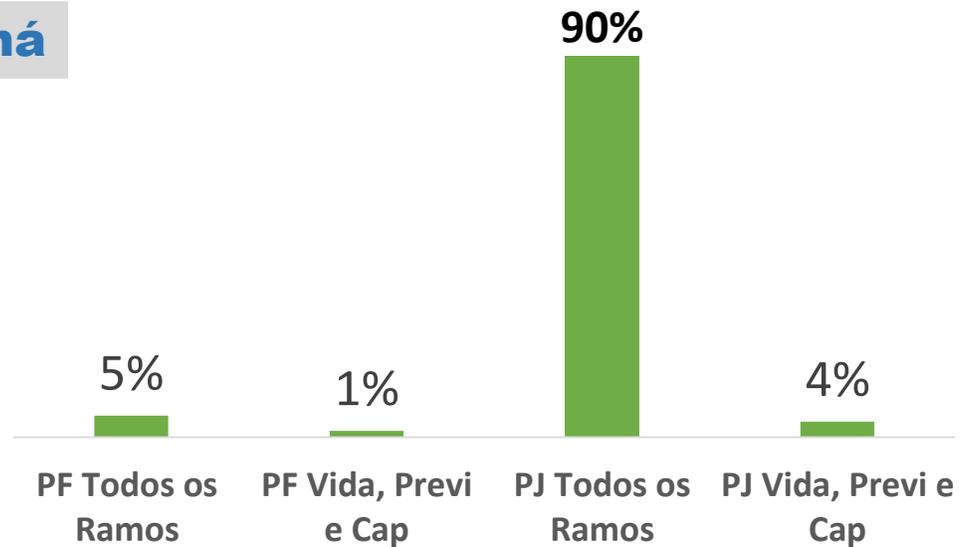
Principais características

Distribuição geográfica

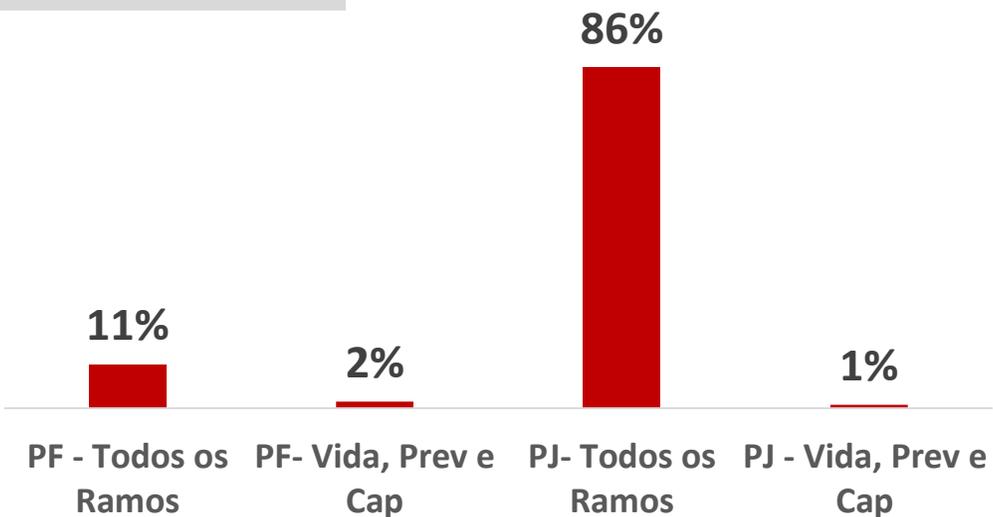
Categorização

1. Categoria Profissional

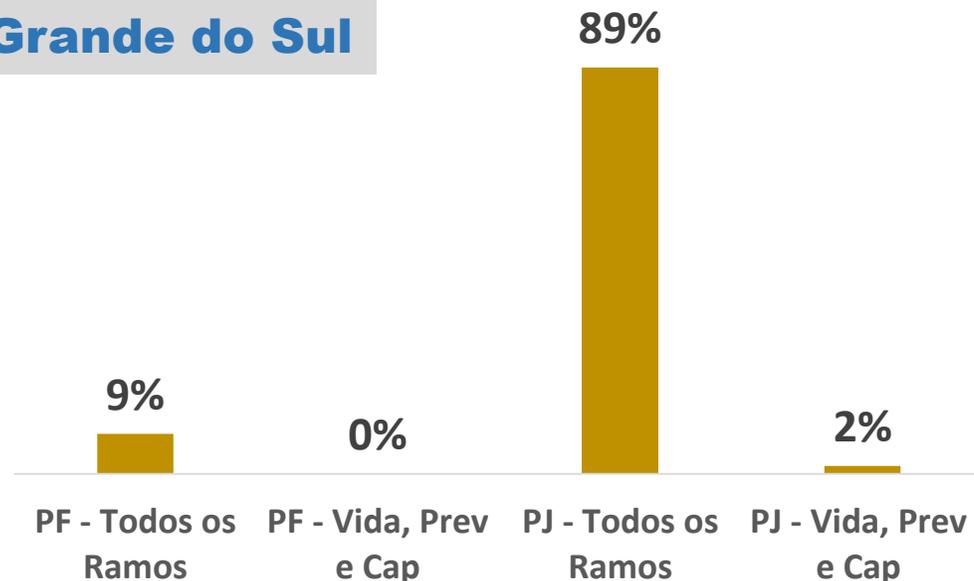
Paraná



Santa Catarina

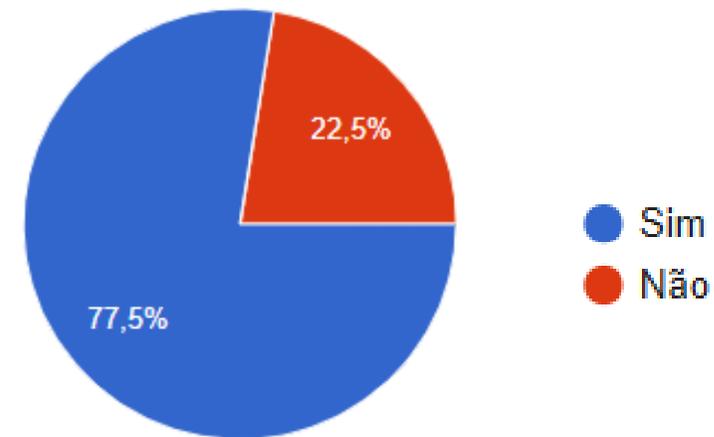


Rio Grande do Sul

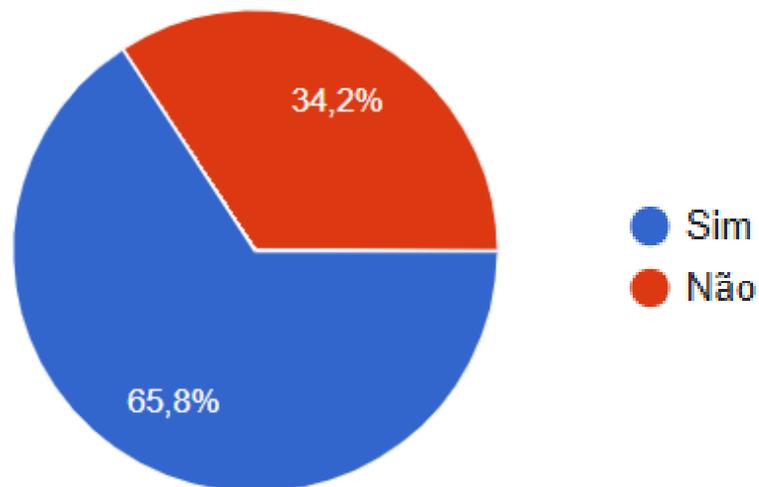


2. Associação Sindical

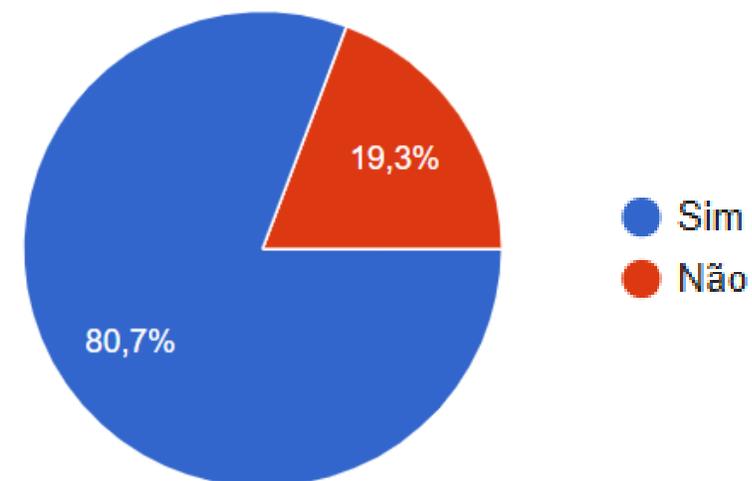
Paraná



Santa Catarina

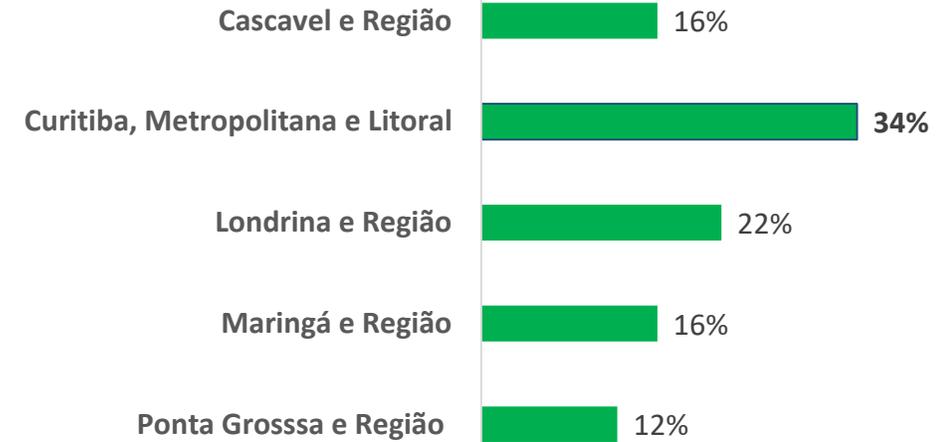


Rio Grande do Sul

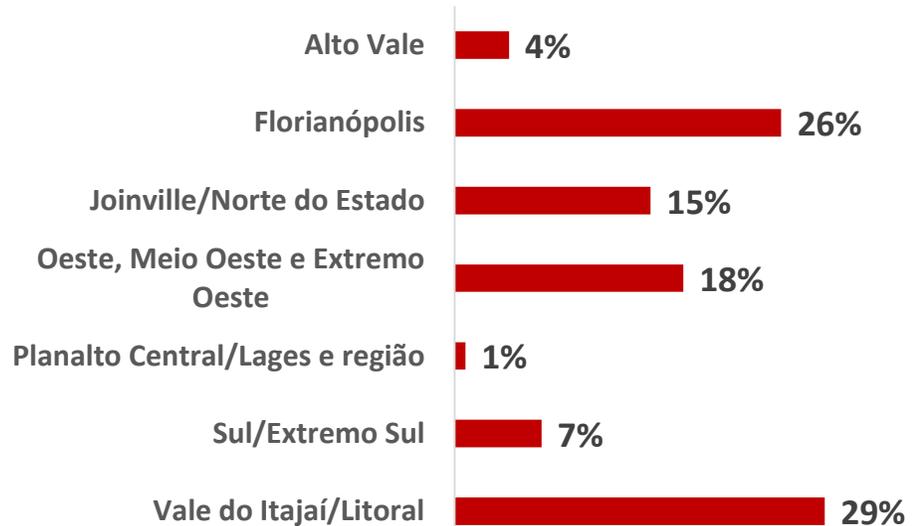


3. Distribuição da participação

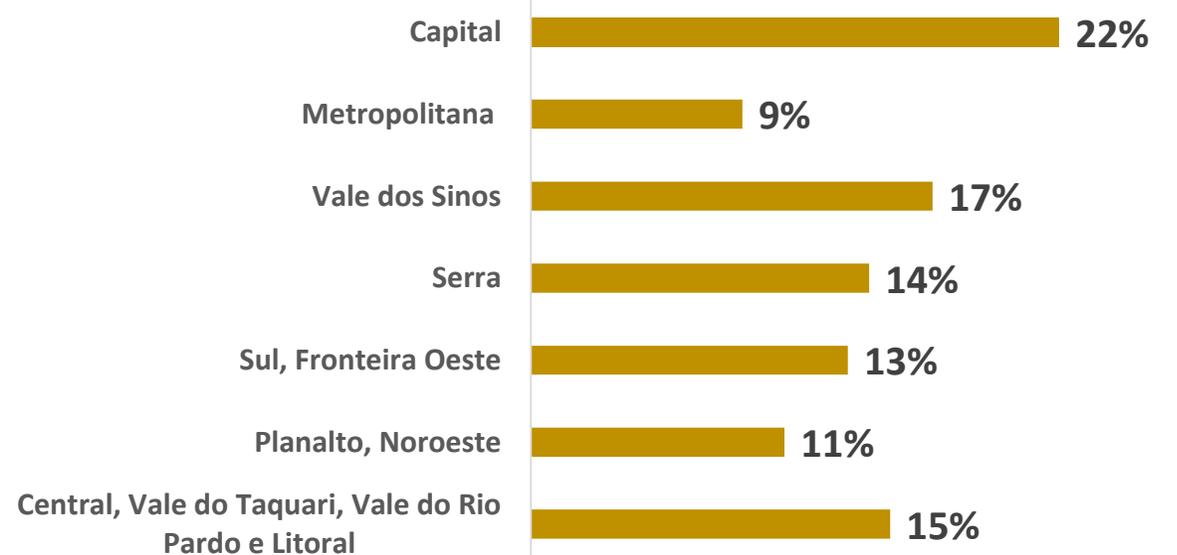
Paraná



Santa Catarina

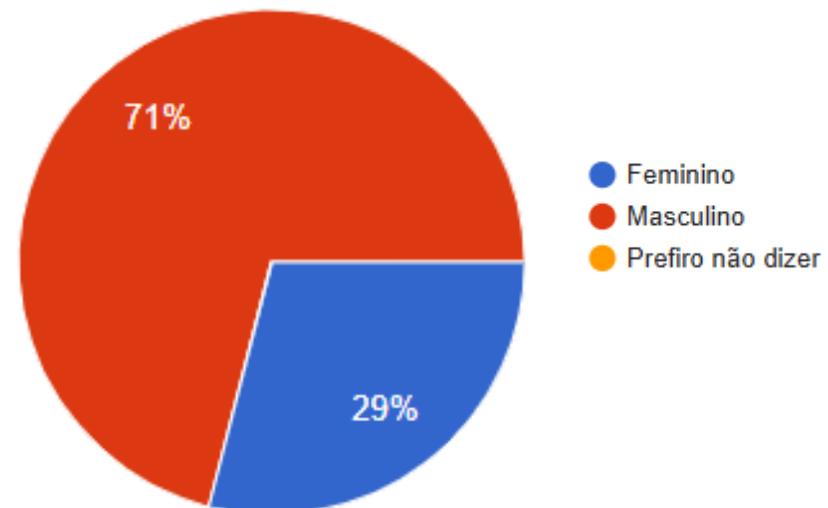


Rio Grande do Sul

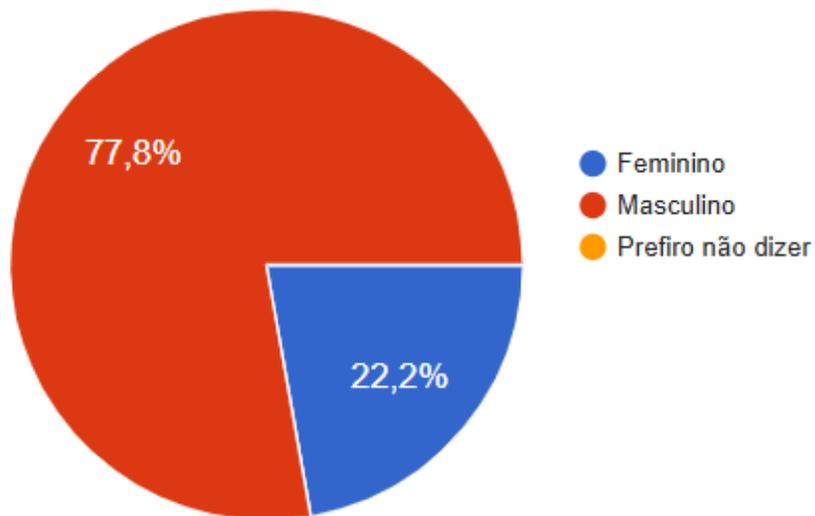


4. Sexo biológico

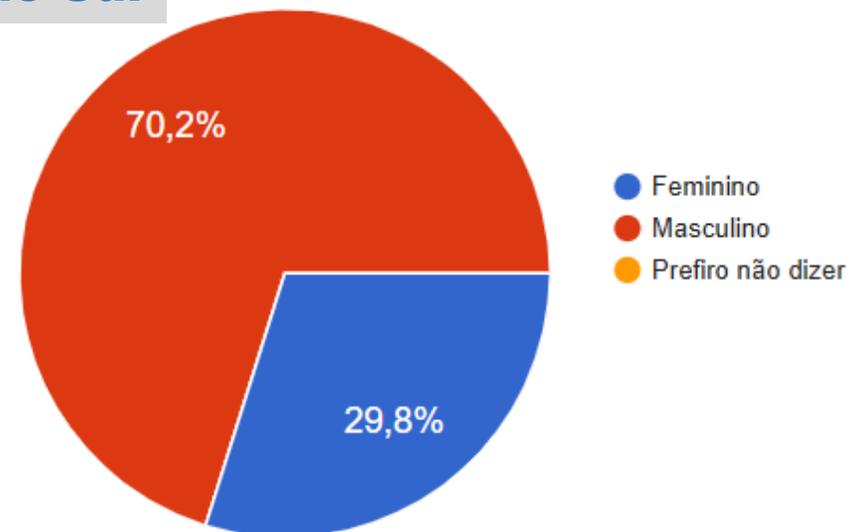
Paraná



Santa Catarina

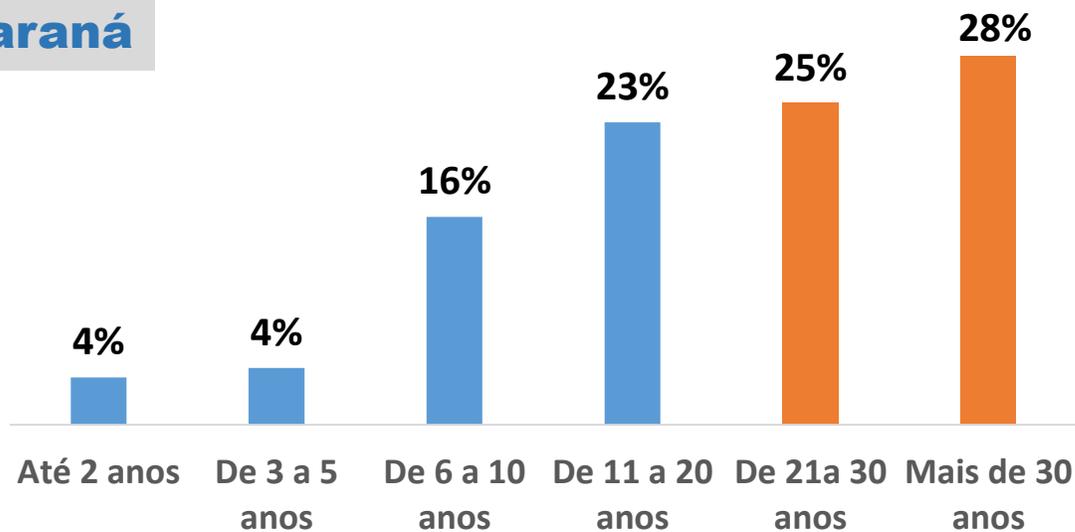


Rio Grande do Sul

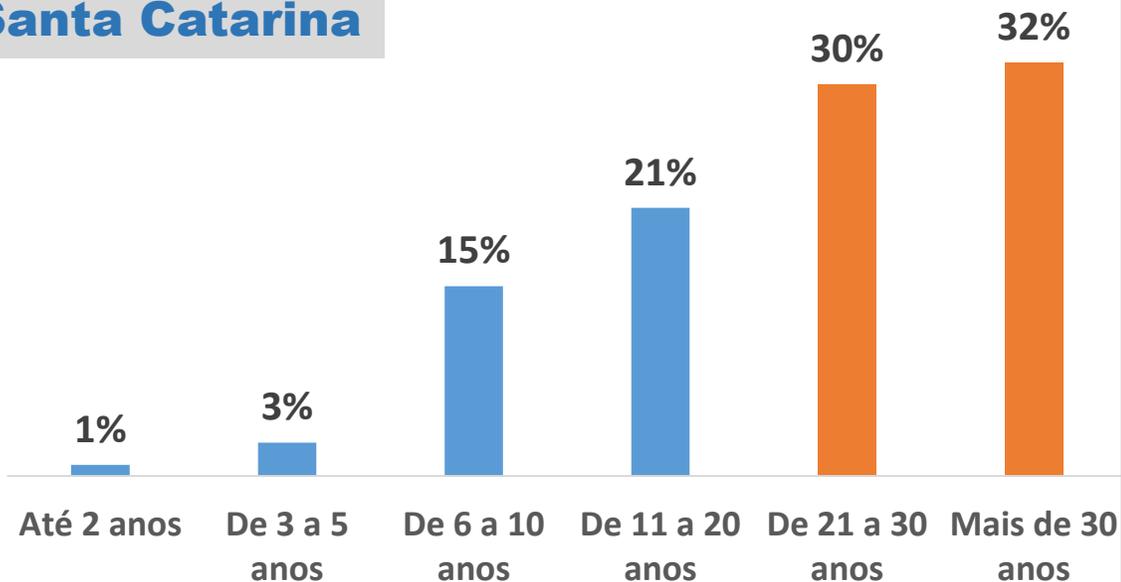


5. Tempo Profissional

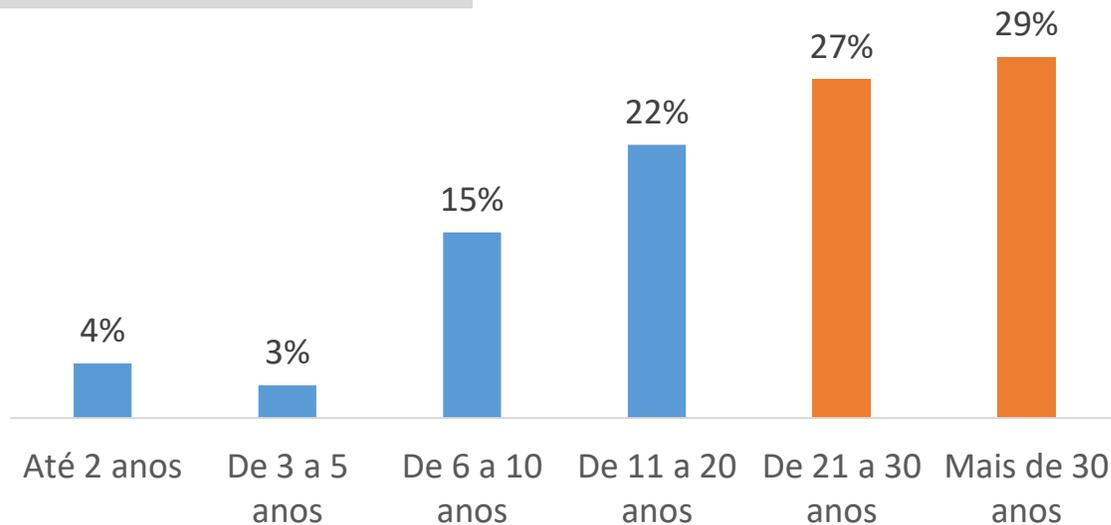
Paraná



Santa Catarina

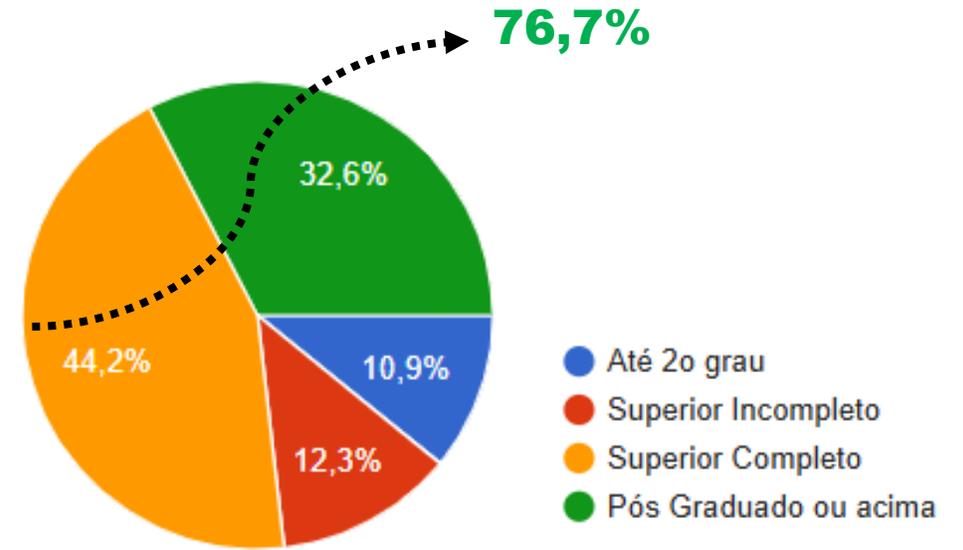


Rio Grande do Sul

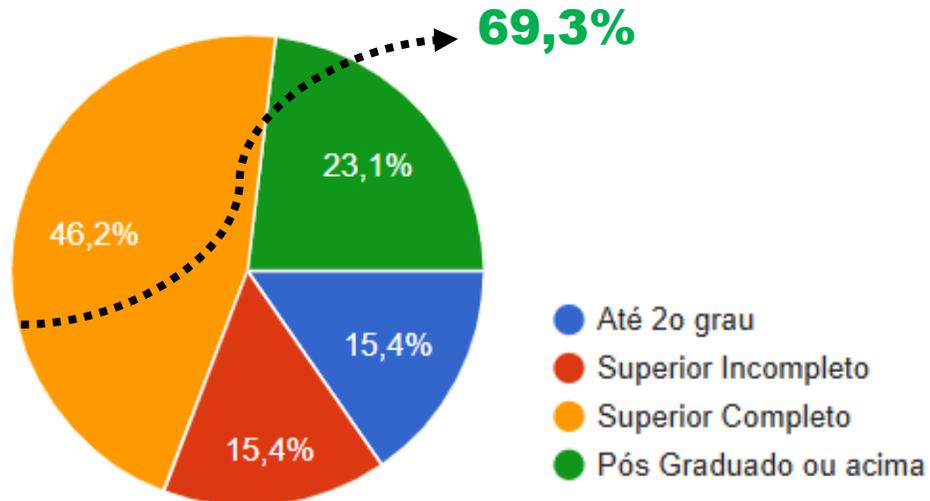


6. Grau de escolaridade

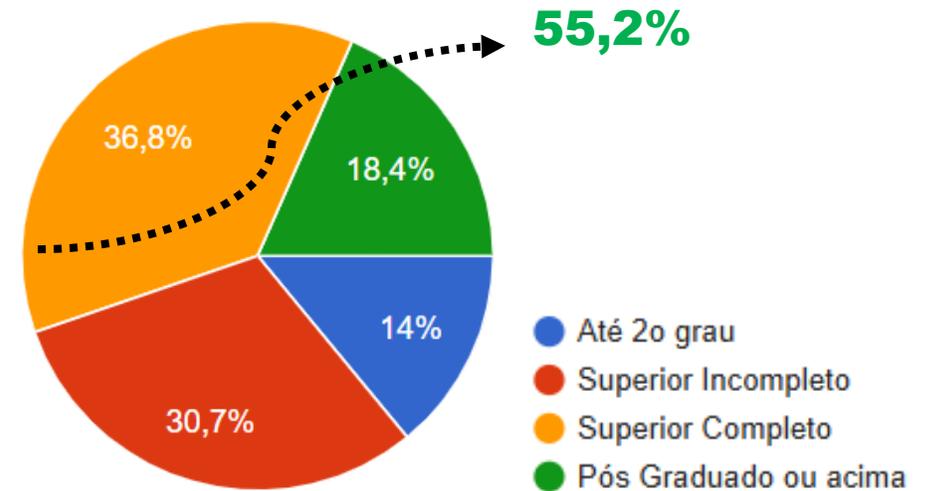
Paraná



Santa Catarina

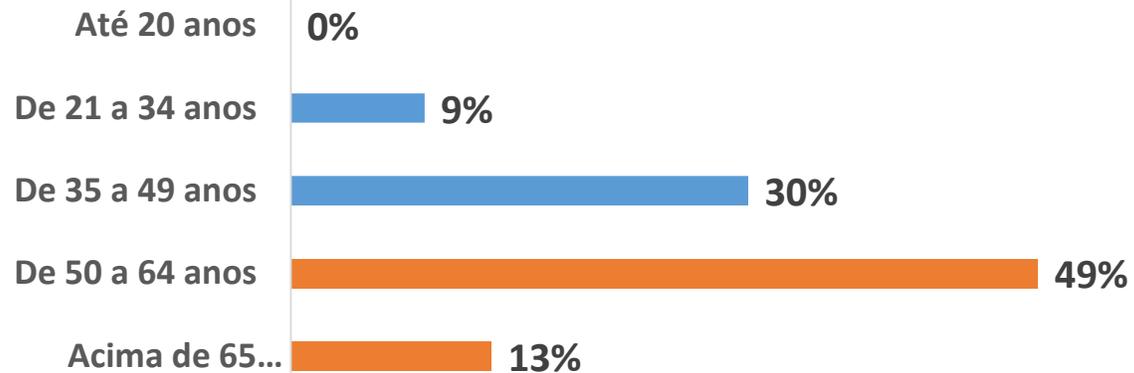


Rio Grande do Sul

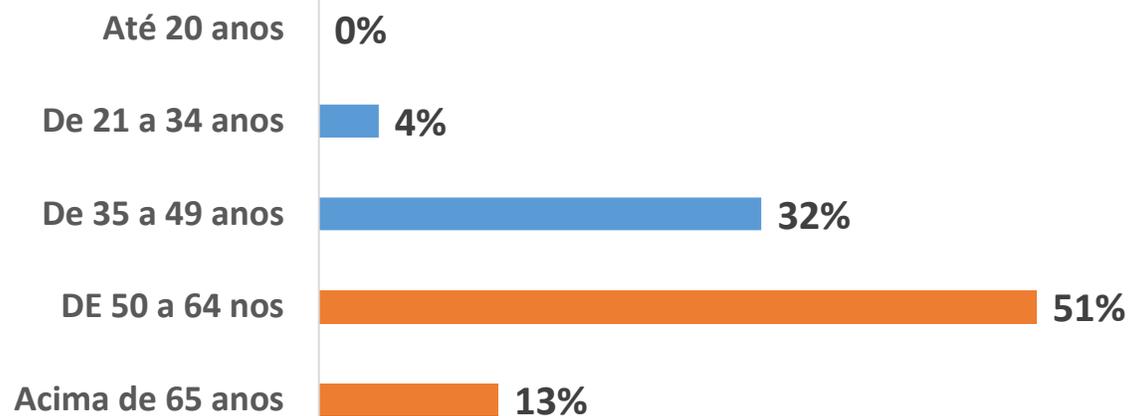


7. Faixa de idade

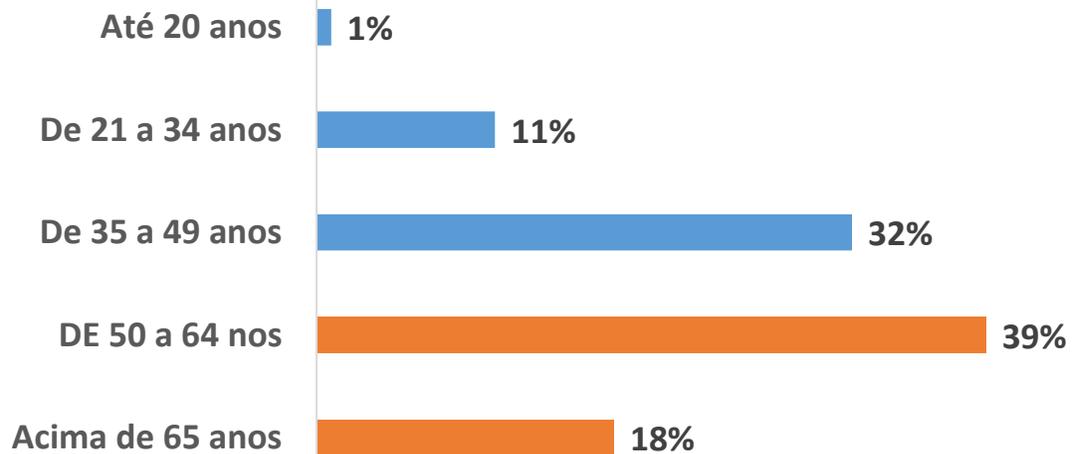
Paraná



Santa Catarina



Rio Grande do Sul

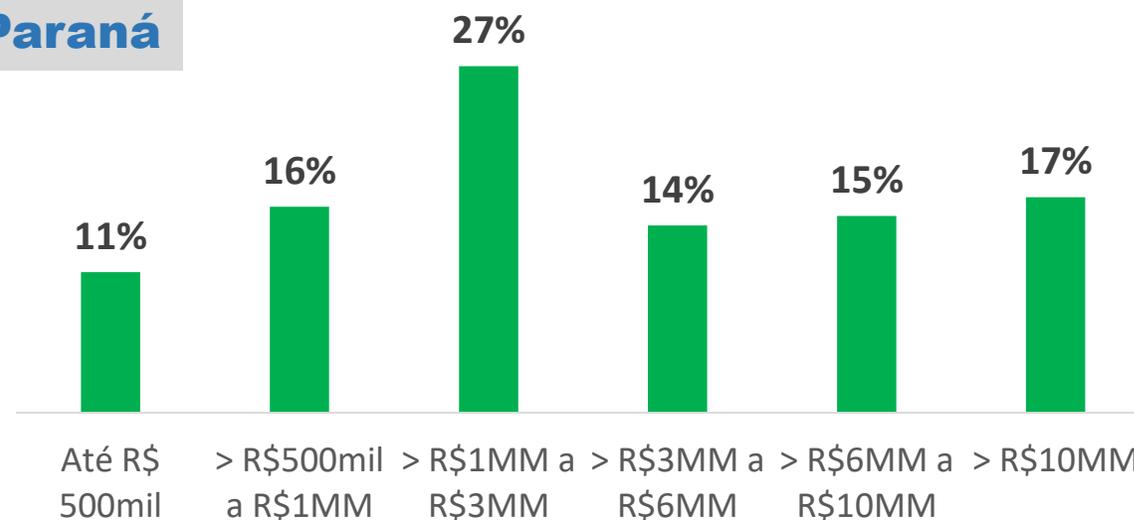


Qualificação dos pesquisados

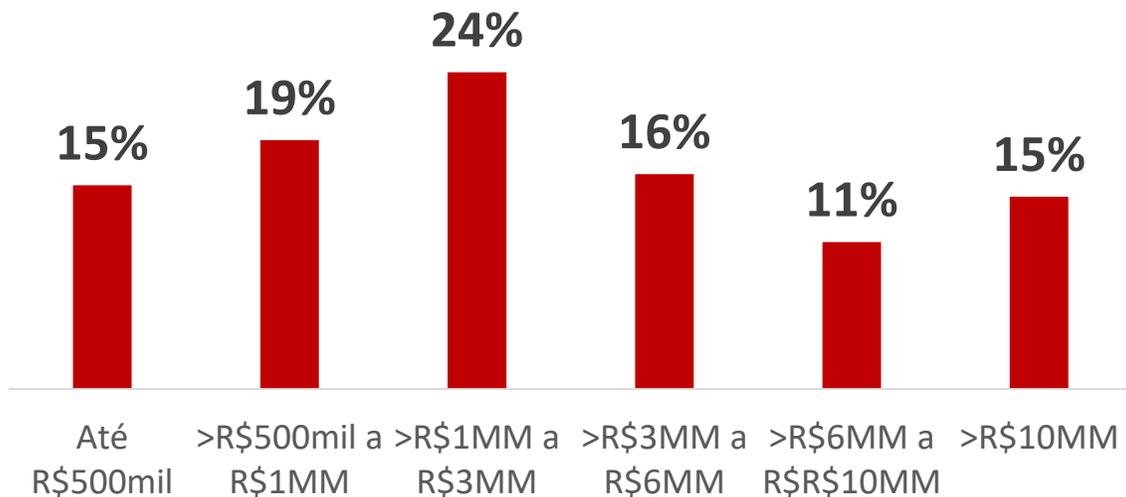
**Volume de negócios e parceiras
Mix, Estrutura, Sistemas e
Linhas diferenciadas**

8. Volume ANUAL Prêmios Emitidos

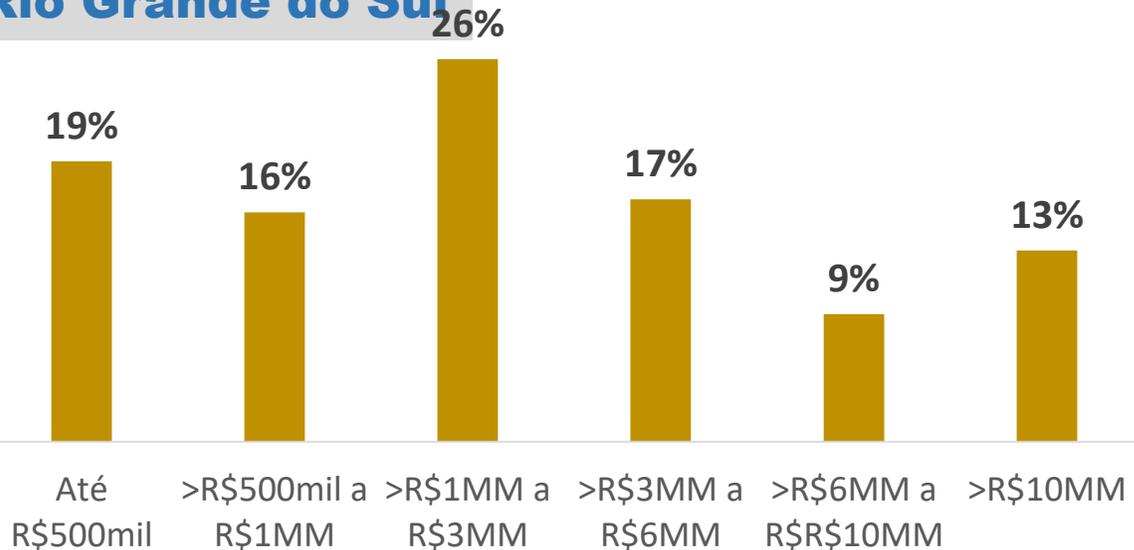
Paraná



Santa Catarina



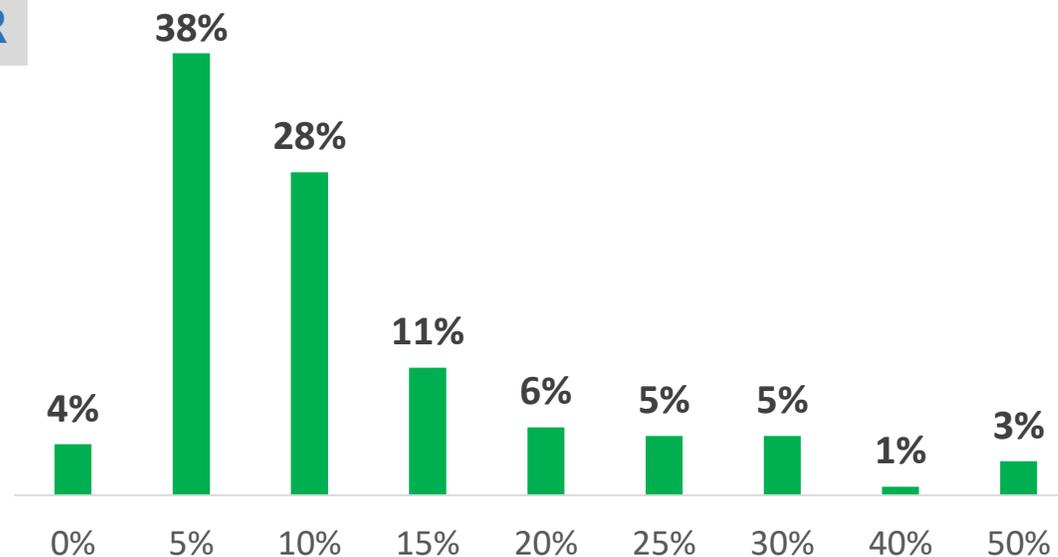
Rio Grande do Sul



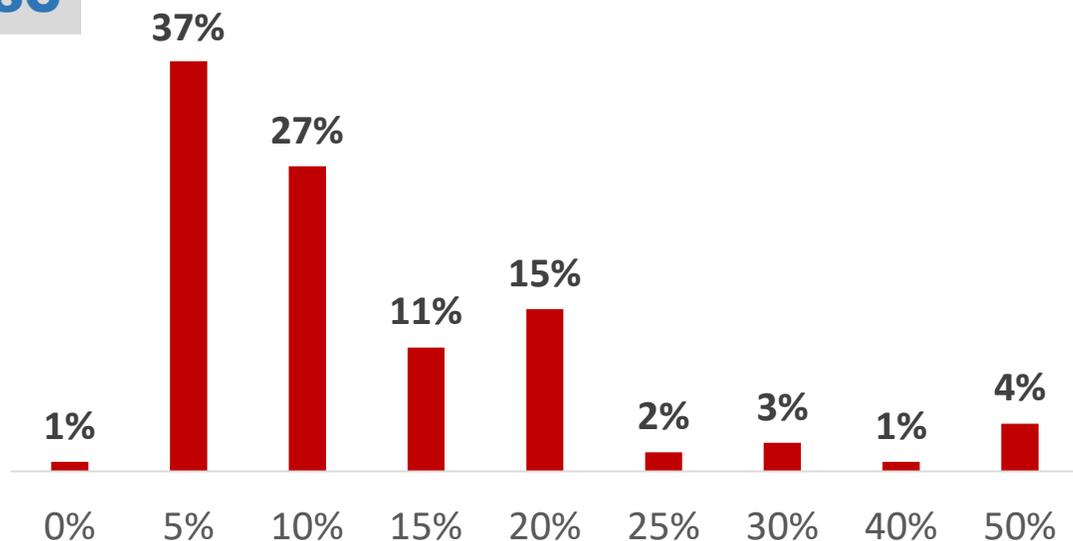
9. Mix atual de produtos

Vida e Acidentes Pessoais

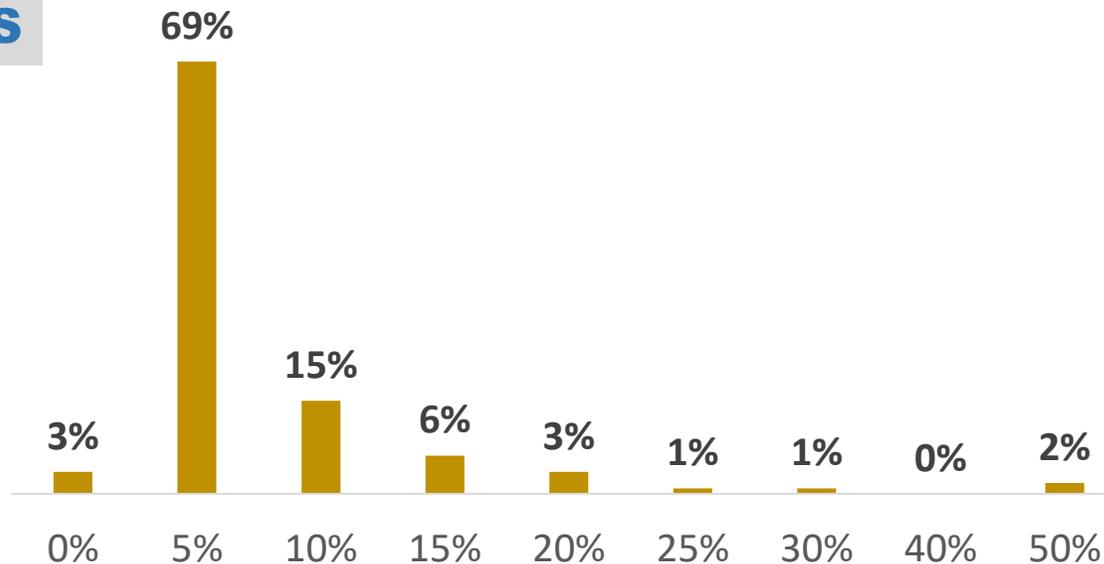
PR



SC



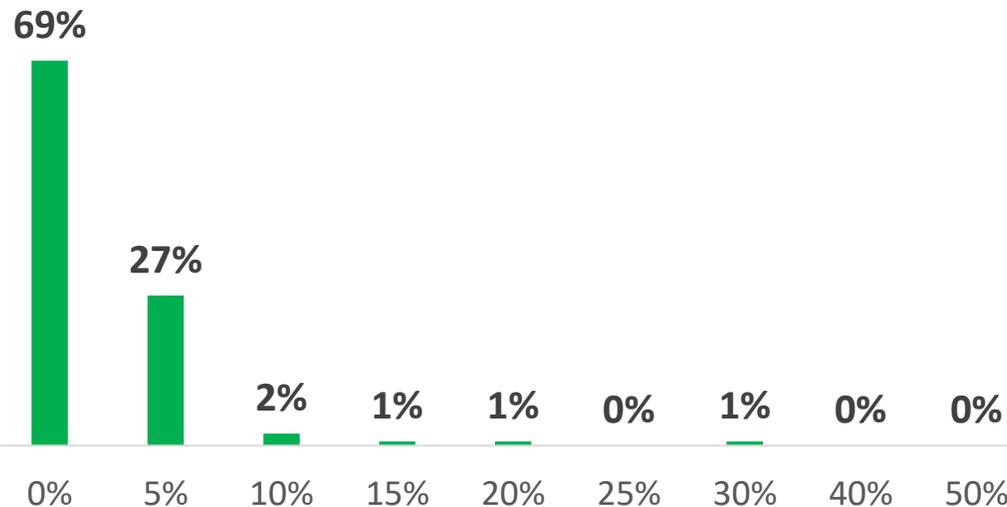
RS



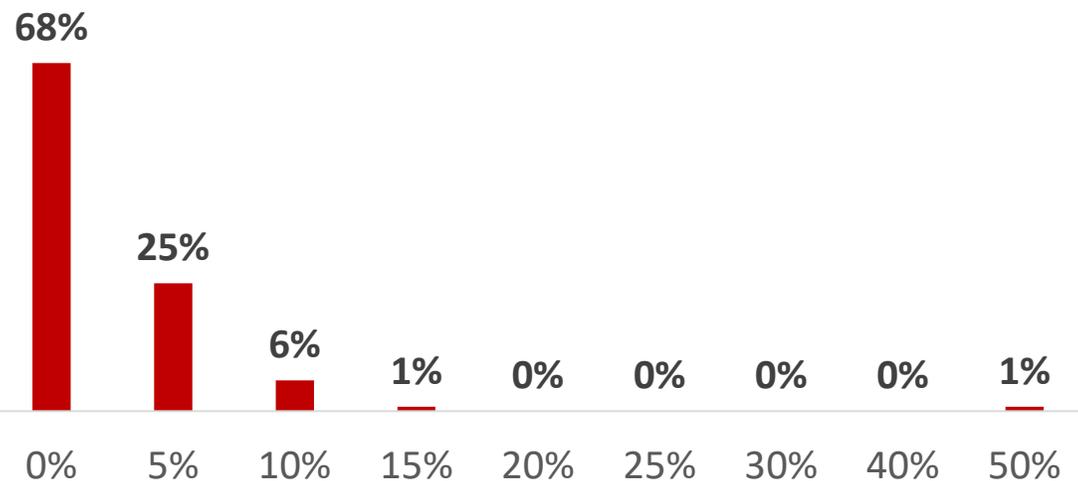
9. Mix atual de produtos

Previdência Privada

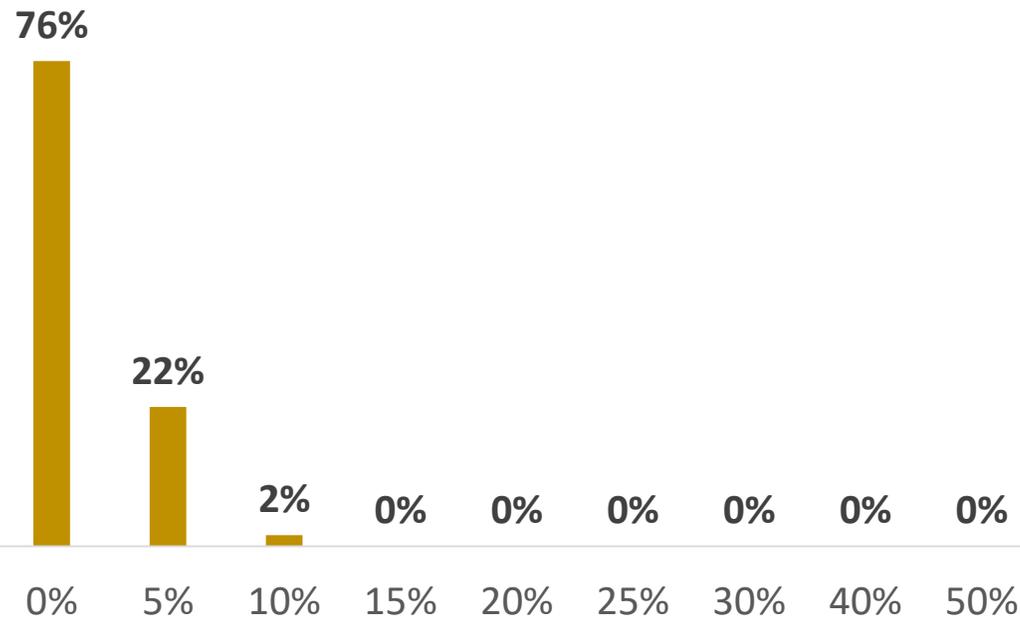
PR



SC

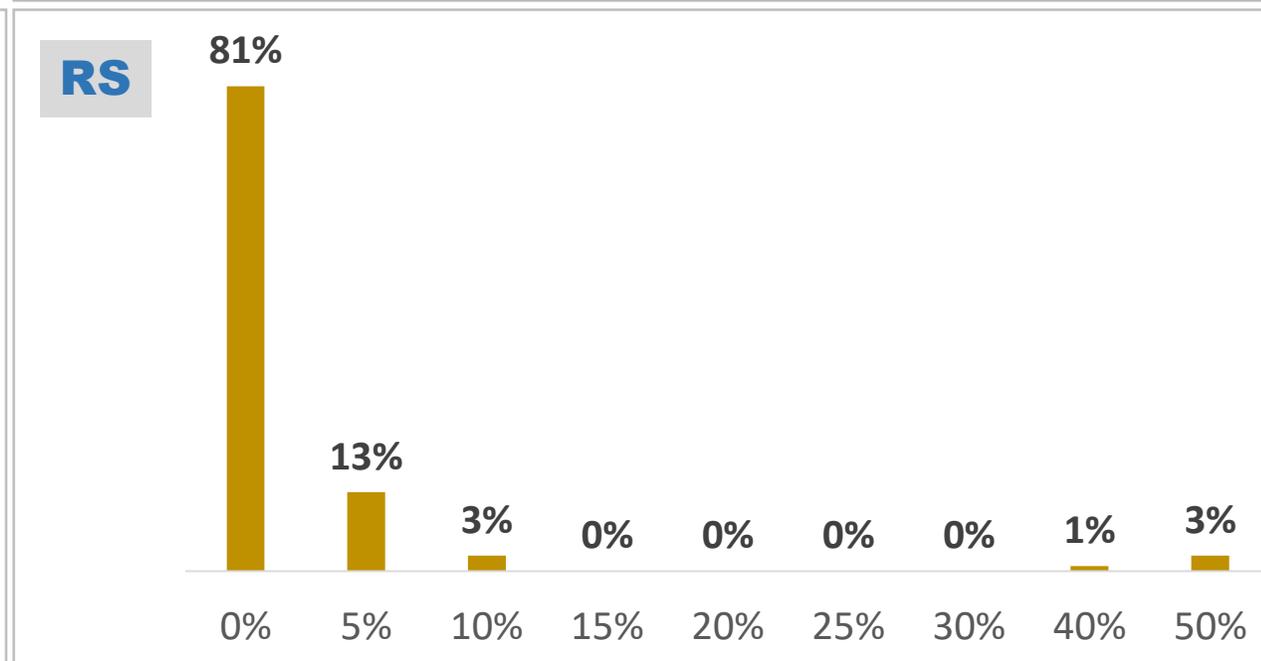
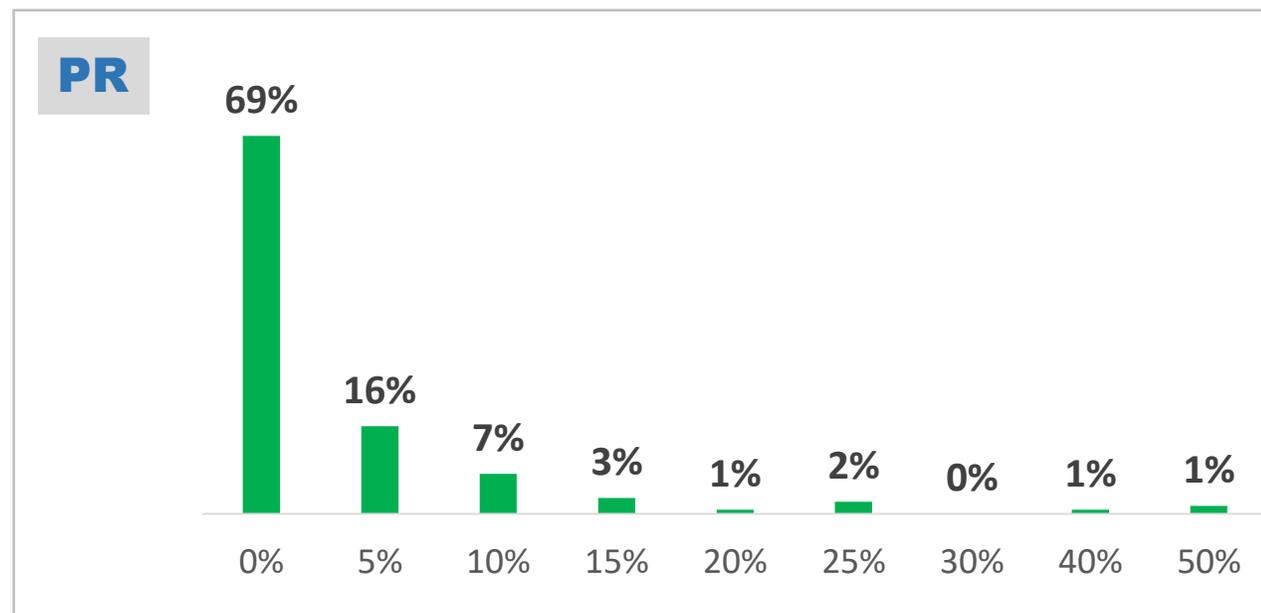
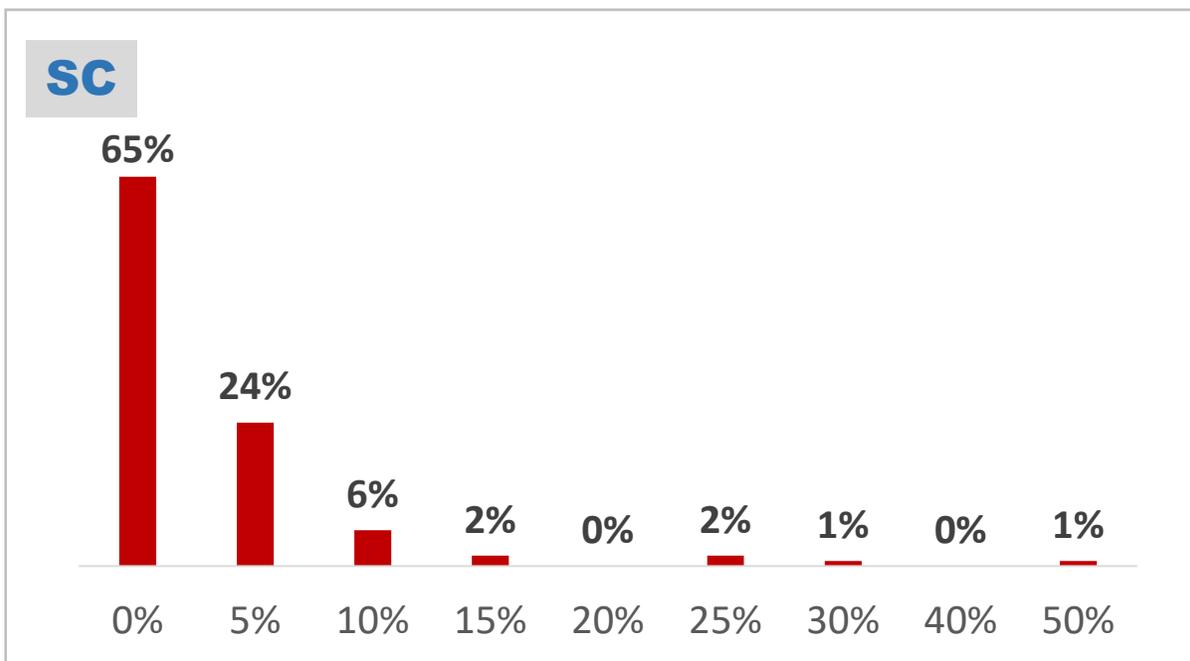


RS



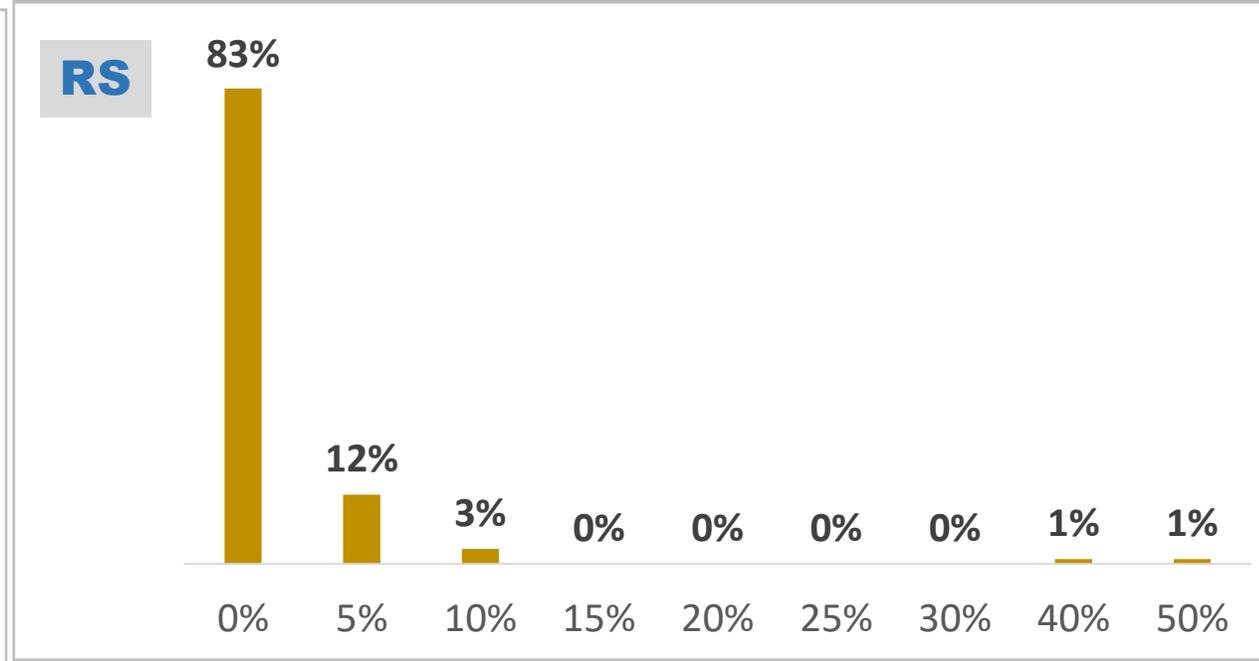
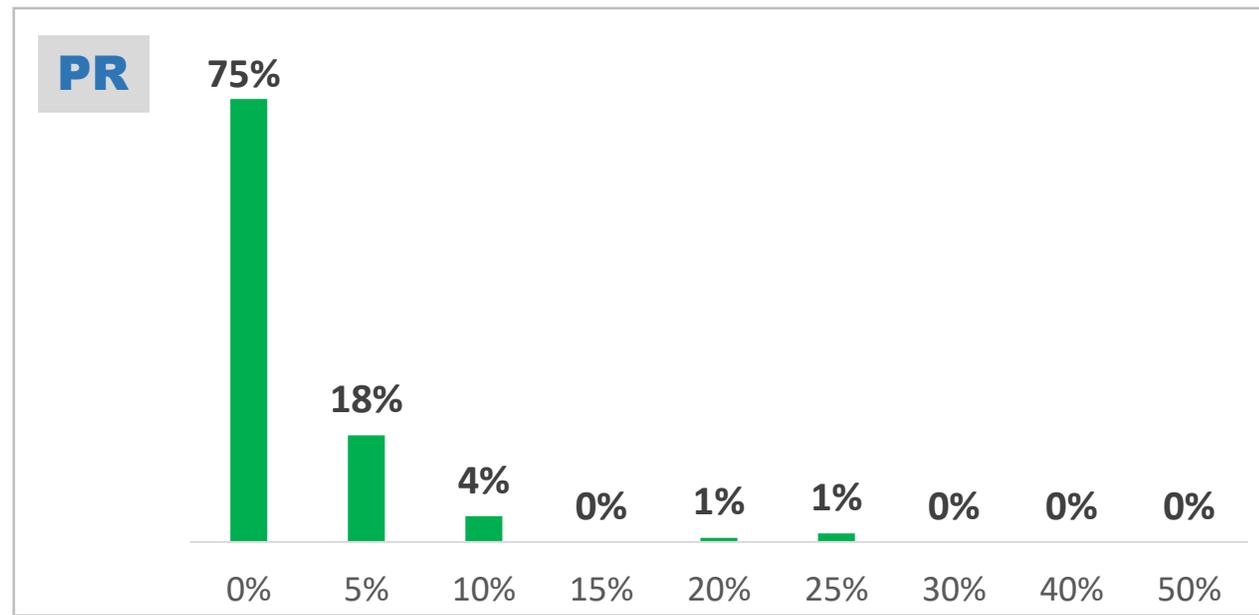
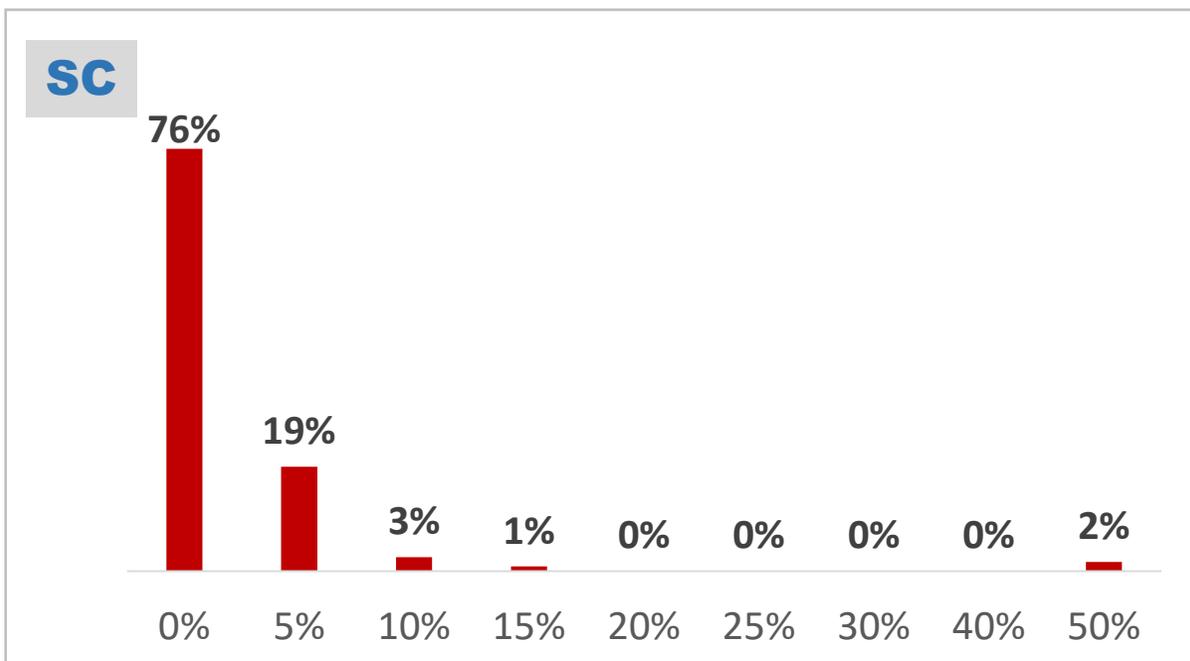
9. Mix atual de produtos

Saúde Médica



9. Mix atual de produtos

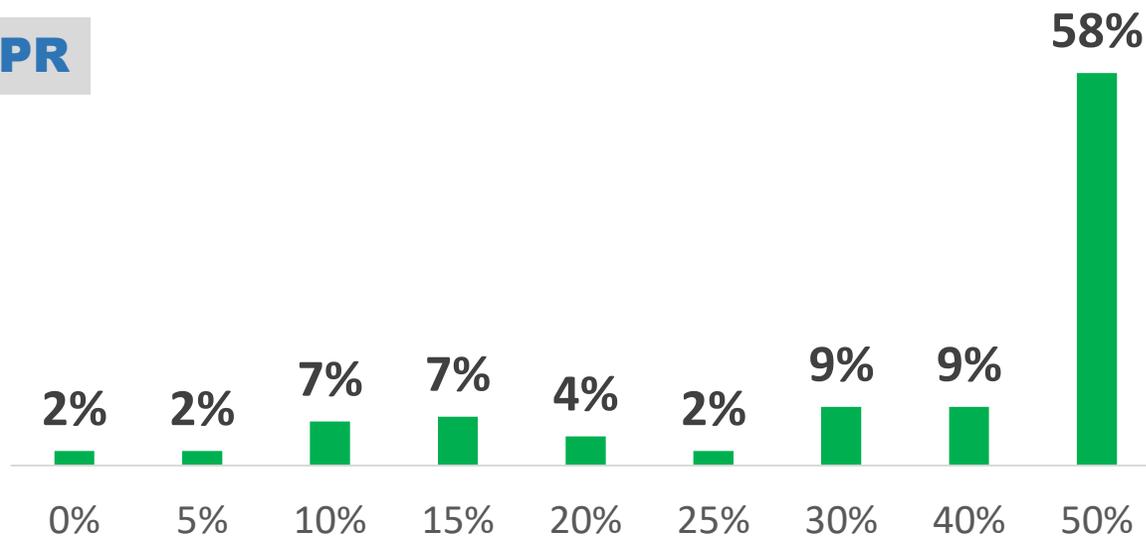
Saúde Odontológica



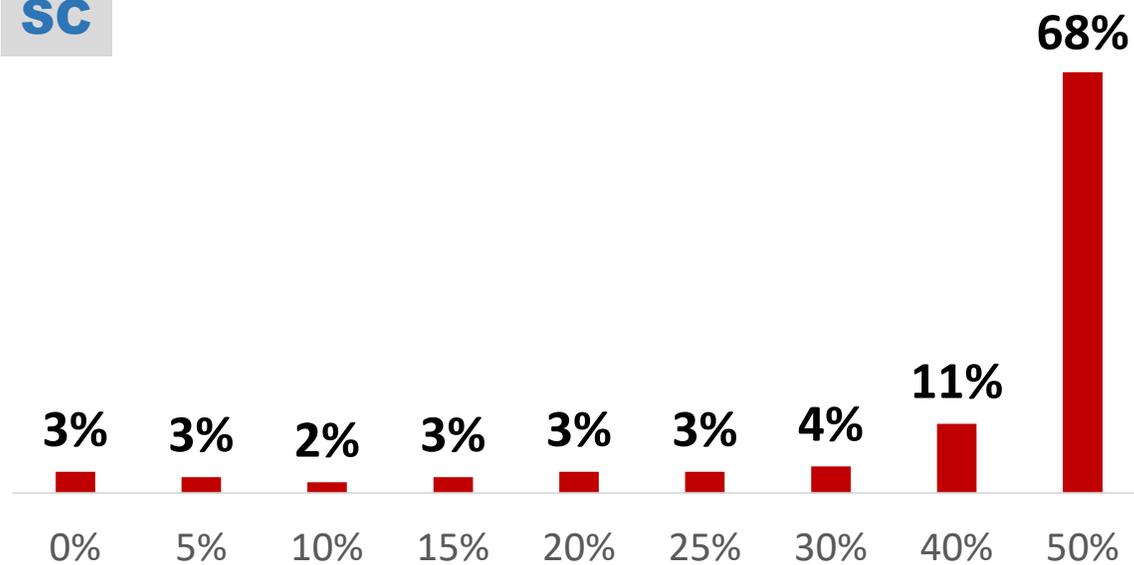
9. Mix atual de produtos

Automóveis

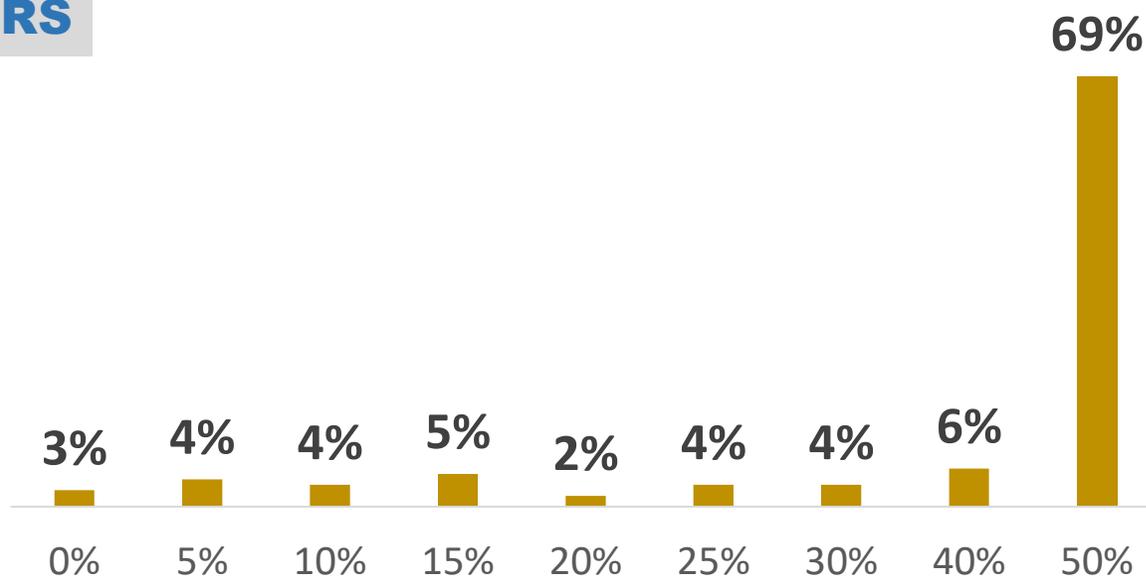
PR



SC



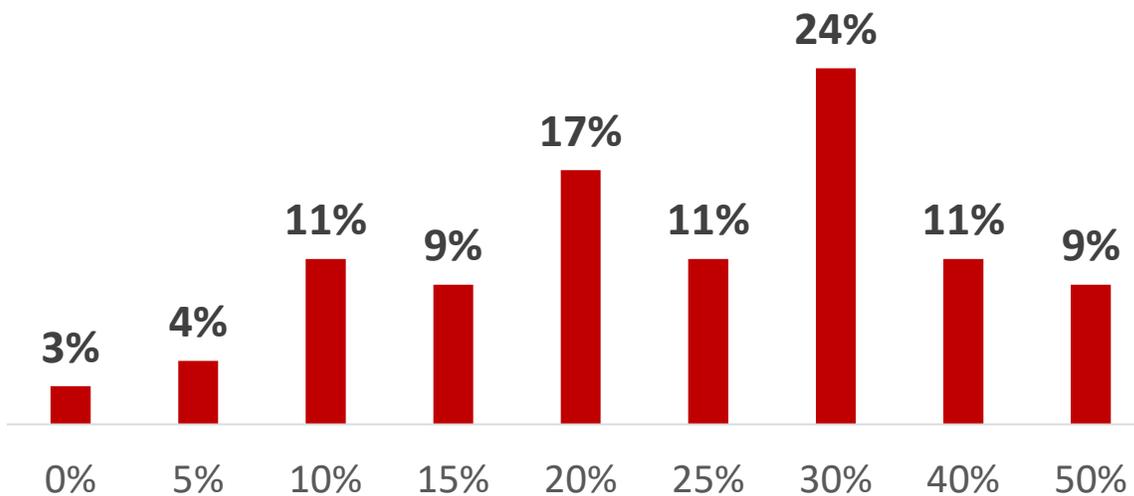
RS



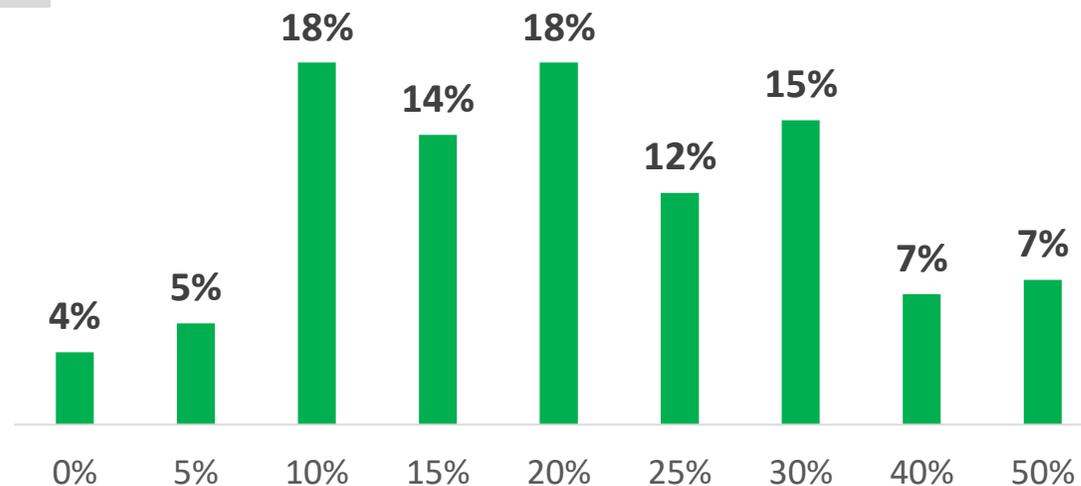
9. Mix atual de produtos

Patrimoniais

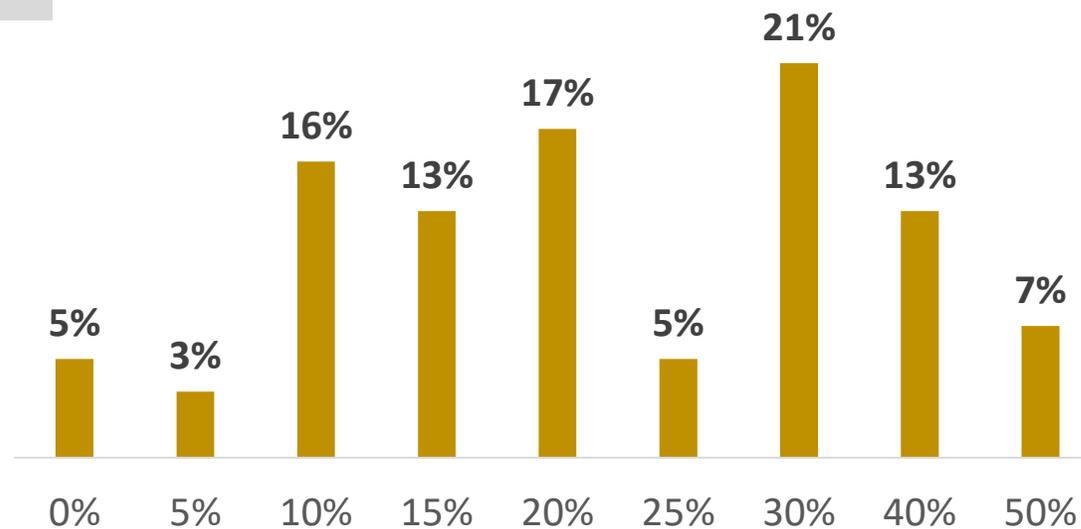
SC



PR

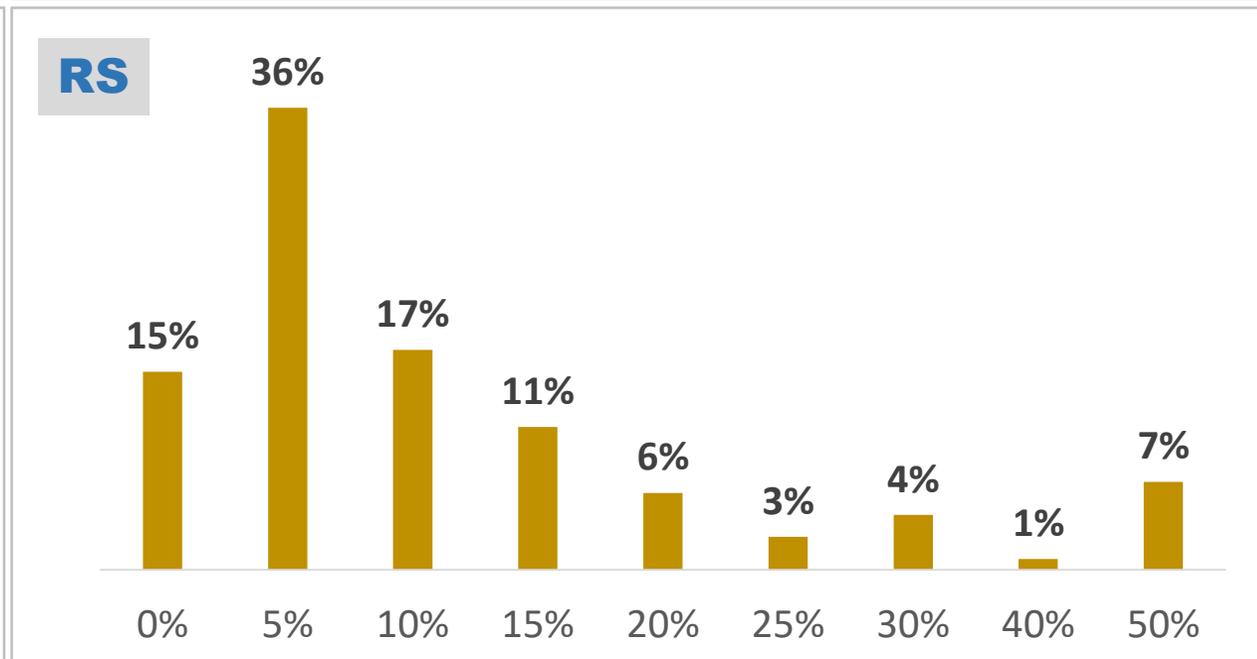
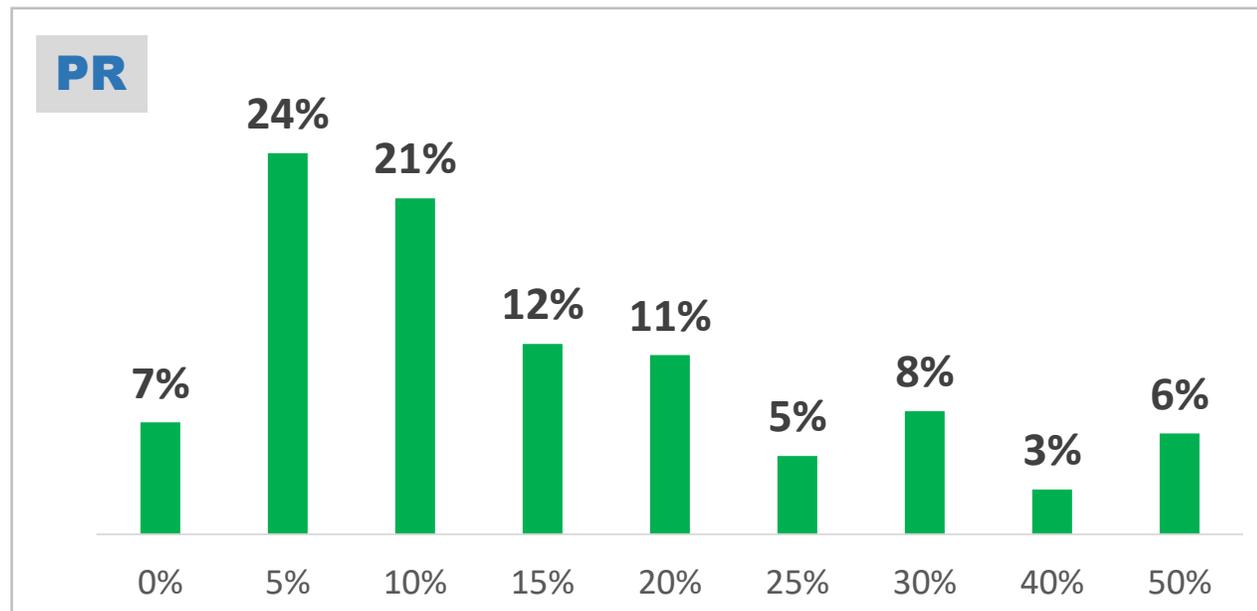
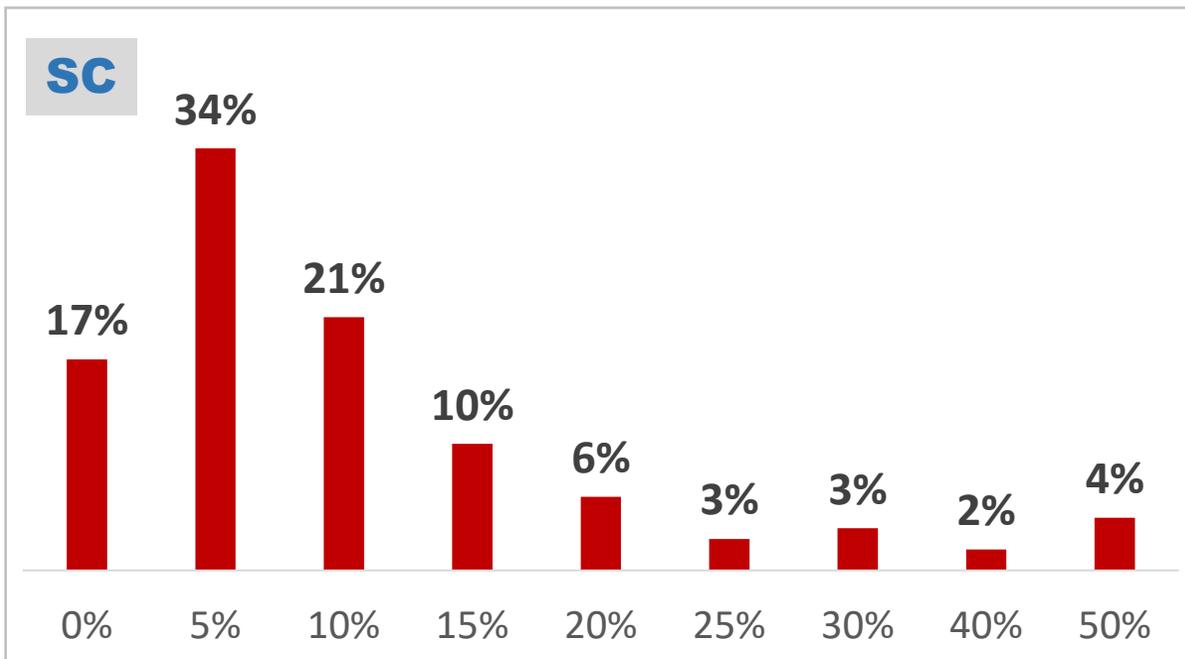


RS



9. Mix atual de produtos

Outros



10. Atuação em Linhas Diferenciadas

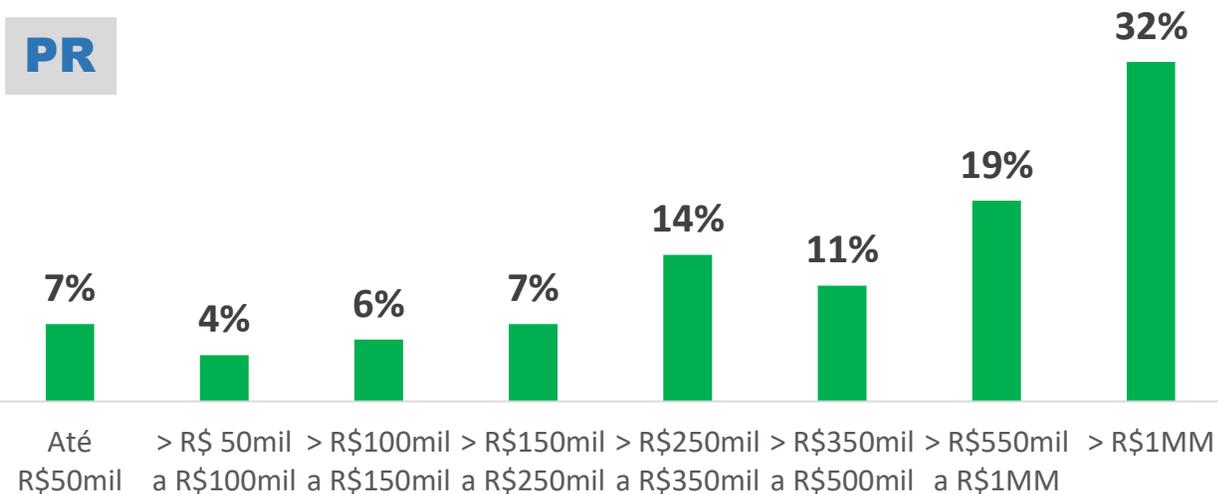
Linhas	Estado	Atuo FREQUENTEMENTE	Atuo RARAMENTE	NÃO Atuo
Consórcio	PR	21%	44%	35%
	SC	18%	44%	38%
	RS	8%	46%	46%
Financiamentos	PR	7%	44%	49%
	SC	3%	44%	53%
	RS	2%	43%	55%
Investimentos	PR	5%	17%	78%
	SC	1%	16%	83%
	RS	1%	21%	78%
Serviços bancários	PR	9%	43%	48%
	SC	6%	32%	62%
	RS	9%	42%	50%

10. Atuação em Linhas Diferenciadas

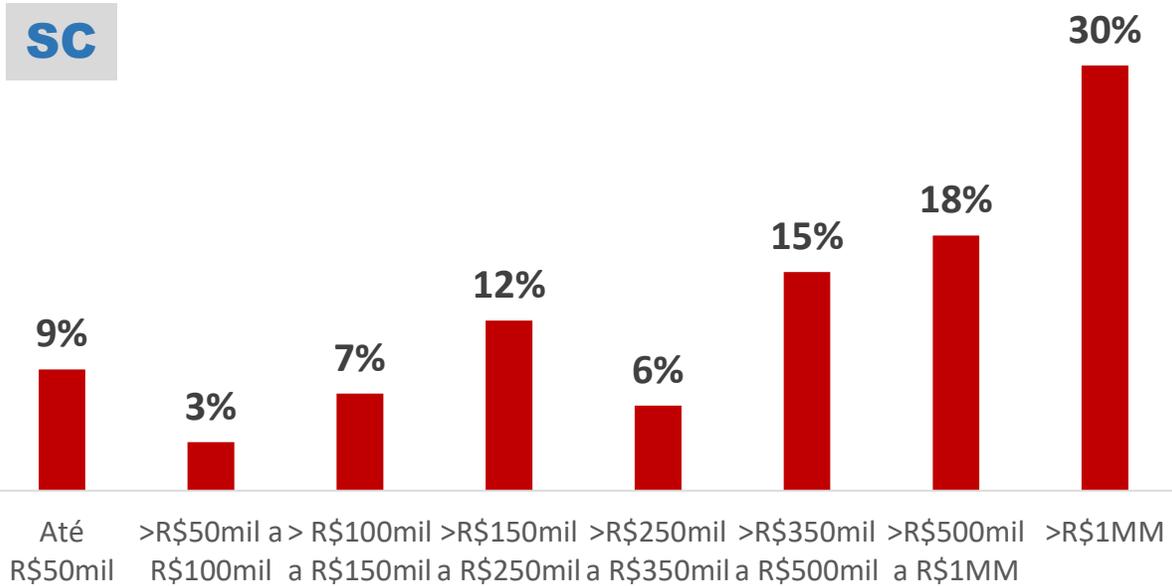
Linhas	Estado	Atuo FREQUENTEMENTE	Atuo RARAMENTE	NÃO Atuo
Energia Fotovoltaica	PR	18%	34%	48%
	SC	4%	28%	68%
	RS	13%	39%	48%
Afiançadoras	PR	10%	26%	64%
	SC	7%	19%	74%
	RS	5%	18%	76%
Proteção veicular	PR	2%	3%	95%
	SC	1%	0%	99%
	RS	3%	4%	92%

11. Comissões (Faturamento Anual)

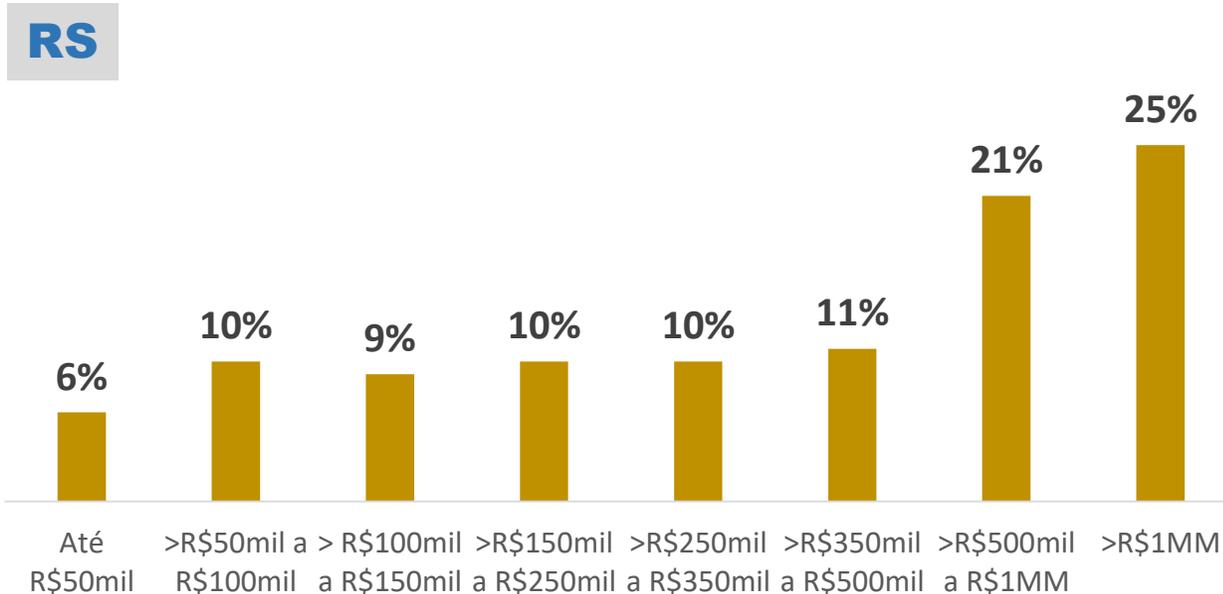
PR



SC

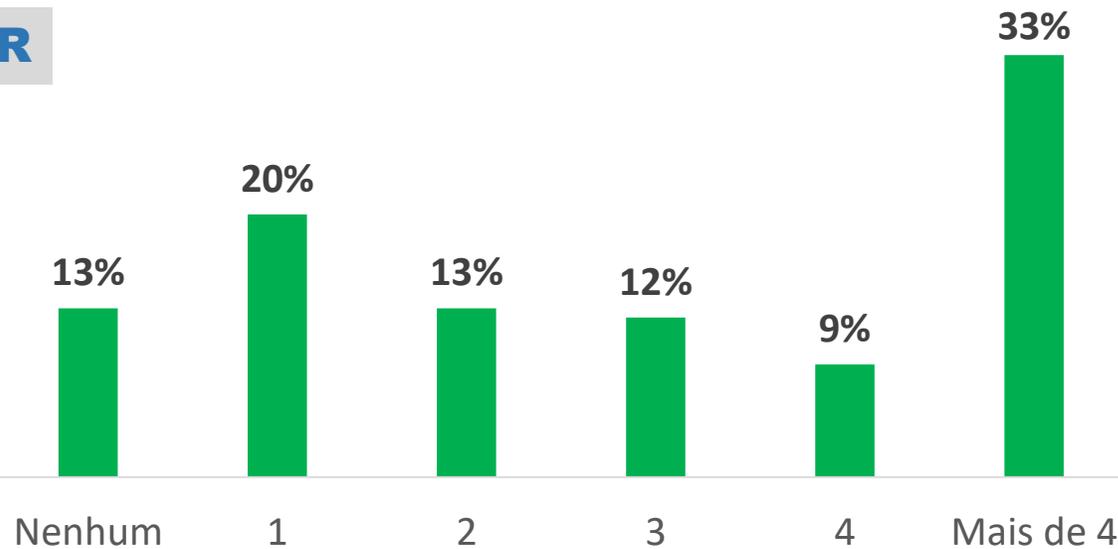


RS

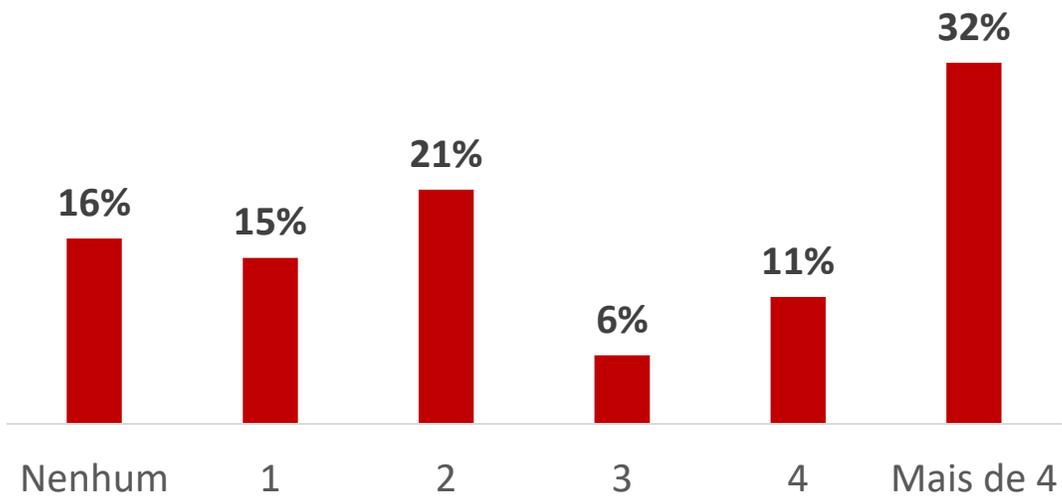


12. Estrutura de Pessoal

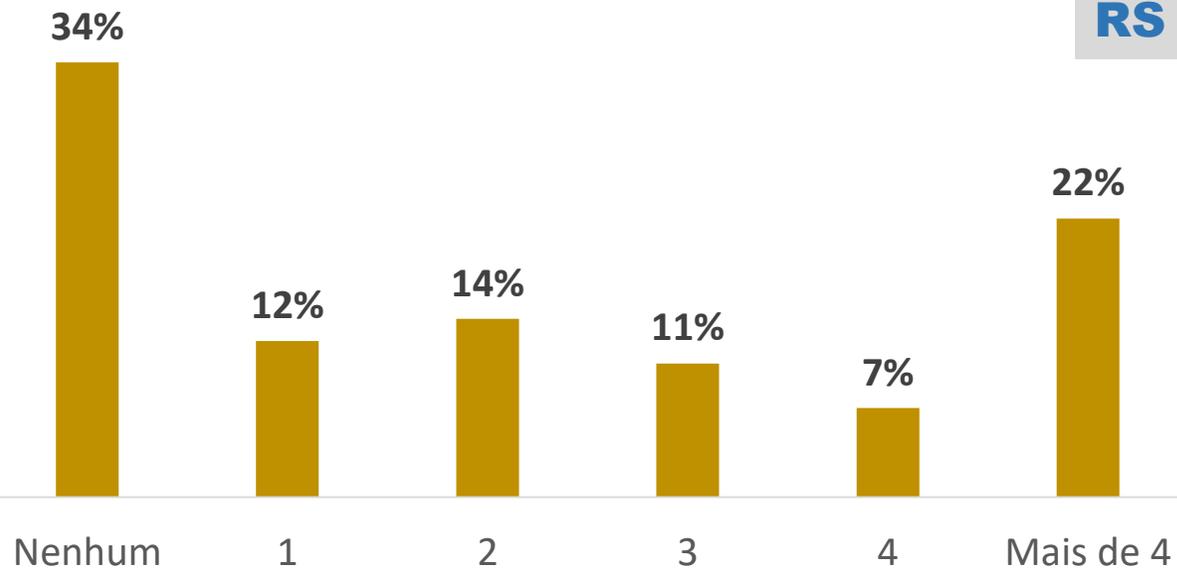
PR



SC

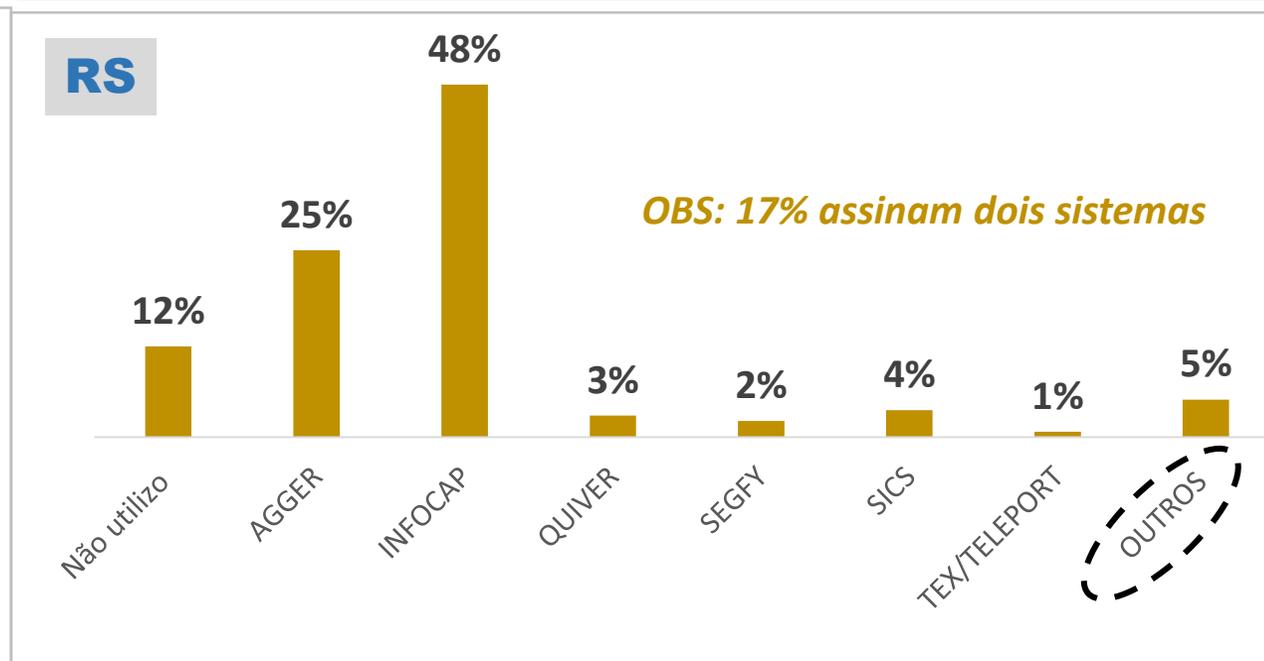
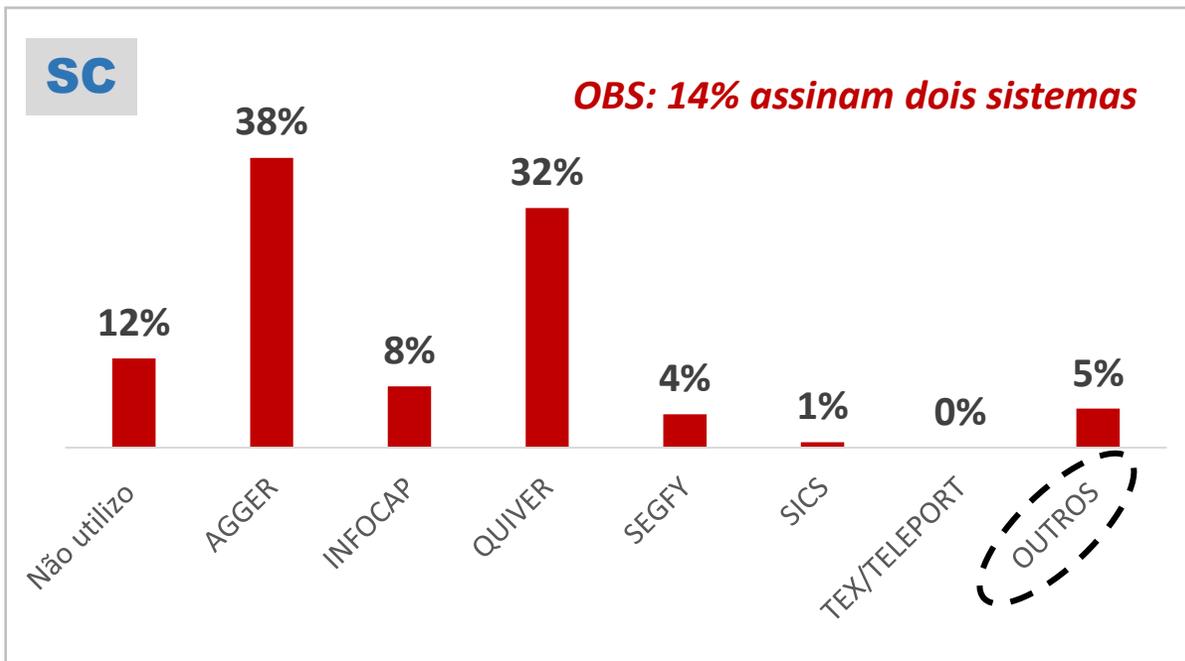
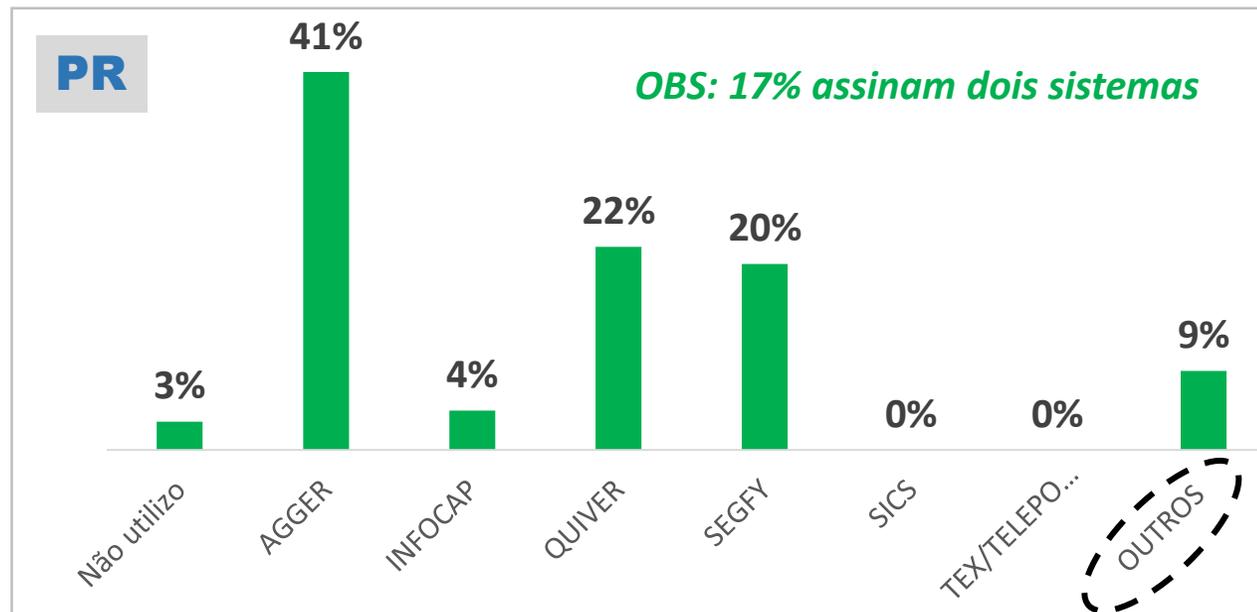


RS



13. Sistema e Multicálculo

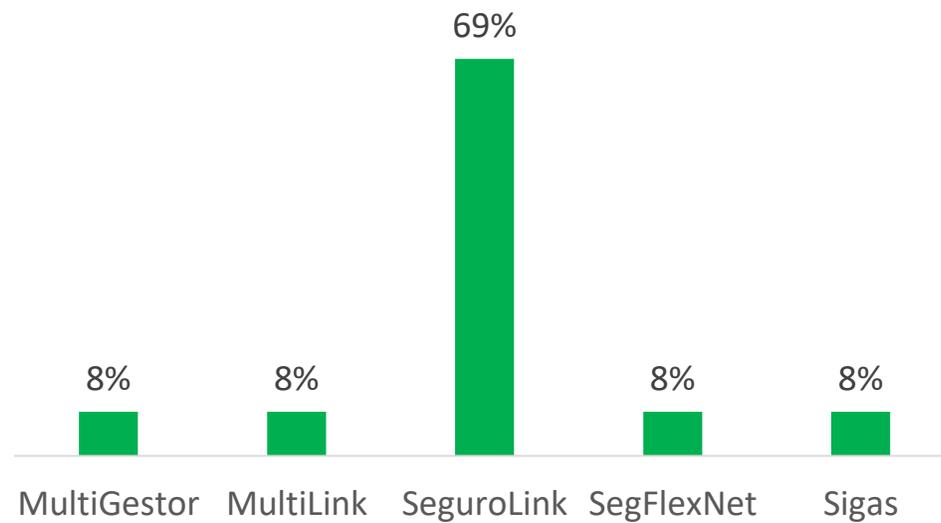
Principais



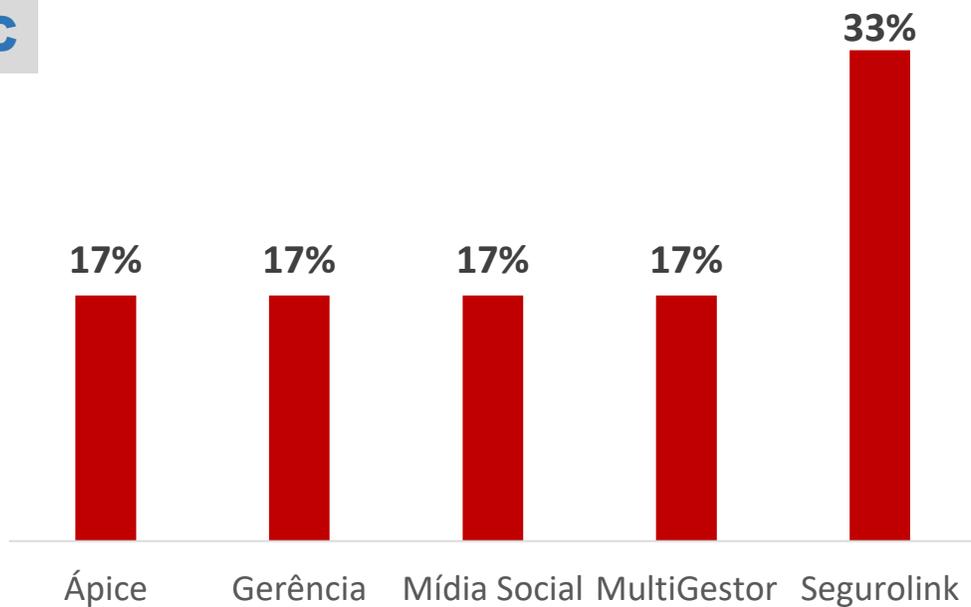
13. Sistema e Multicálculo

% Outros

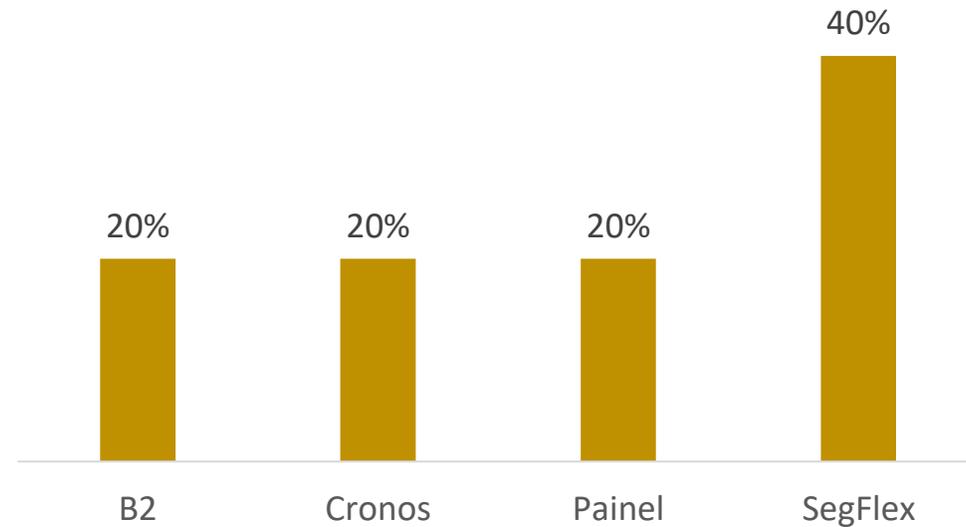
PR



SC



RS



14. Número de parceiras: Seguradoras, Operadoras de Saúde e EAPC

Número de parceiras	PR	SC	RS
Até 4	34%	36%	39%
De 5 a 8	8%	10%	13%
De 6 a 10	12%	17%	20%
De 11 a 15	16%	15%	11%
Mais de 15	30%	21%	17%

Patrocinadores e Apoiadores

**Indicador de frequência de operação
e conhecimento das empresas**

15. Grau atual de relacionamento de negócios e conhecimento do corretor sobre as operações das empresas

Empresas e Região	Opero com frequência			Opero raramente			Não opero			Não conheço		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
Estados												
ALLIANZ	86%	87%	75%	9%	9%	13%	5%	4%	12%	1%	0%	0%
AXA	12%	16%	5%	38%	26%	22%	46%	50%	63%	4%	8%	10%
BRADESCO	74%	72%	73%	17%	20%	18%	9%	9%	10%	0%	0%	0%
CAPEMISA	12%	5%	3%	30%	15%	11%	51%	62%	71%	7%	18%	15%
ESSOR	18%	16%	11%	43%	25%	34%	34%	50%	40%	4%	9%	15%
EXCELSIOR	9%	15%	3%	35%	37%	27%	49%	42%	55%	7%	7%	15%
GBOEX	1%	0%	2%	8%	4%	9%	72%	70%	75%	20%	26%	14%
GENTE	1%	3%	1%	11%	8%	6%	75%	74%	77%	12%	16%	16%
HDI/YELUM	97%	98%	93%	3%	2%	2%	0%	0%	5%	0%	0%	0%
ICATU	20%	12%	7%	38%	38%	19%	38%	48%	67%	4%	3%	7%
JUNTO	18%	15%	5%	29%	15%	16%	42%	48%	54%	11%	21%	25%

15. Grau atual de relacionamento de negócios e conhecimento do corretor sobre as operações das empresas

Empresa	Opero com frequência			Opero raramente			Não opero			Não conheço		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
Estados												
MAG	12%	6%	5%	30%	25%	17%	48%	54%	60%	10%	16%	18%
MAPFRE	53%	47%	35%	33%	37%	28%	14%	15%	38%	1%	1%	0%
PORTO SEGURO	92%	92%	89%	2%	5%	4%	6%	3%	7%	0%	0%	0%
SABEMI	1%	1%	0%	7%	4%	4%	62%	59%	68%	30%	36%	27%
SANCOR	42%	10%	4%	23%	20%	15%	30%	62%	65%	5%	9%	17%
SOMPO	41%	34%	21%	41%	37%	42%	17%	25%	33%	1%	4%	4%
SUIÇA	7%	26%	7%	16%	21%	14%	57%	39%	59%	20%	15%	20%
TOKIO MARINE	91%	90%	75%	4%	7%	11%	5%	3%	14%	0%	1%	0%
UNIMED	23%	21%	9%	30%	15%	16%	39%	56%	66%	7%	8%	10%
ZURICH	63%	66%	44%	21%	22%	25%	14%	9%	29%	1%	3%	3%

16. Bloco das seguradoras não patrocinadoras ou apoiadoras

Empresa	Opero com frequência			Opero raramente			Não opero			Não conheço		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	1%	RS
Estados	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	1%	RS
AVLA	3%	1%	1%	10%	5%	4%	50%	45%	39%	37%	49%	56%
CENTAURO	19%	17%	0%	39%	38%	4%	38%	41%	66%	4%	3%	30%
CHUBB	21%	2%	12%	25%	20%	21%	47%	56%	62%	7%	22%	4%
CNP	3%	0%	0%	7%	4%	3%	56%	51%	46%	35%	44%	51%
FATOR	11%	4%	7%	20%	19%	14%	49%	53%	51%	20%	24%	28%
GENERALI	1%	1%	0%	9%	4%	2%	85%	85%	89%	6%	9%	9%
MITSUI	25%	21%	20%	49%	40%	36%	23%	33%	39%	2%	5%	4%
SUL AMÉRICA	22%	25%	13%	46%	46%	37%	30%	28%	47%	1%	1%	3%
SURA	20%	9%	8%	27%	15%	13%	46%	62%	66%	7%	14%	13%

Níveis de Satisfação

(Visão Geral dos Corretores)

Seguradoras Patrocinadoras e Apoiadoras
(exclusivo)

Parte I

Relacionamento Comercial & Política de Negócios

- Proximidade comercial da Seguradora com a sua corretora
- Condições Comerciais (comissões, premiações e remunerações adicionais de resultados)
- Programas de fidelização junto aos corretores e seus clientes
- Desenvolvimento de campanhas promocionais
- Ética, respeito e transparência nas operações
- Canal de comunicação permanente e ativo
- Nivel de qualificação do quadro de colaboradores da área comercial
- Incentivos e apoio de marketing para os corretores
- Postura proativa dos colaboradores da empresa
- Empatia e flexibilidade nas negociações comerciais

17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios

Empresa	Muito Satisfeito			Satisfeito			Favorável			Insatisfeito			Muito insatisfeito			Desfavorável			Não opino		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
Estados	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
ALLIANZ	30%	46%	32%	52%	42%	46%	82%	88%	78%	10%	6%	7%	2%	2%	4%	12%	8%	11%	6%	4%	11%
AXA	2%	7%	2%	35%	26%	17%	37%	33%	19%	7%	7%	5%	1%	0%	1%	8%	7%	6%	55%	61%	75%
BRADESCO	18%	21%	24%	54%	51%	51%	72%	72%	75%	16%	13%	13%	2%	6%	4%	18%	19%	17%	10%	9%	9%
CAPEMISA	6%	3%	5%	29%	9%	7%	35%	12%	12%	6%	3%	1%	1%	2%	1%	7%	5%	2%	59%	84%	86%
ESSOR	6%	4%	2%	38%	31%	36%	44%	35%	38%	12%	5%	4%	2%	1%	1%	14%	6%	5%	42%	59%	58%
EXCELSIOR	3%	6%	2%	28%	34%	17%	31%	40%	19%	8%	7%	6%	1%	3%	2%	9%	10%	8%	59%	50%	74%
GBOEX	0%	0%	2%	6%	1%	6%	6%	1%	8%	5%	2%	0%	1%	1%	1%	6%	3%	1%	88%	97%	91%
GENTE	1%	3%	0%	7%	8%	7%	8%	11%	7%	5%	1%	1%	1%	1%	1%	6%	2%	2%	86%	88%	91%
HDI/YELUM	49%	61%	50%	43%	35%	38%	92%	96%	88%	5%	3%	5%	2%	1%	2%	7%	4%	7%	0%	1%	5%
ICATU	8%	5%	2%	36%	30%	21%	44%	35%	23%	7%	6%	3%	4%	1%	1%	11%	7%	4%	46%	58%	74%
JUNTO	5%	2%	4%	32%	22%	14%	37%	24%	18%	4%	1%	2%	3%	0%	2%	7%	1%	4%	56%	75%	79%

17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios

Empresa	Muito Satisfeito			Satisfeito			Favorável			Insatisfeito			Muito insatisfeito			Desfavorável			Não opino		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
Estados	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
MAG	8%	4%	4%	27%	18%	15%	35%	22%	19%	4%	6%	4%	1%	0%	0%	5%	6%	4%	61%	72%	78%
MAPFRE	16%	22%	8%	41%	42%	31%	57%	64%	39%	22%	16%	19%	7%	6%	8%	29%	22%	27%	14%	15%	34%
PORTO SEGURO	57%	56%	61%	33%	30%	29%	90%	86%	90%	3%	9%	1%	2%	3%	2%	5%	12%	3%	5%	2%	8%
SABEMI	0%	2%	0%	7%	2%	4%	7%	4%	4%	5%	1%	1%	3%	1%	1%	8%	2%	2%	86%	95%	95%
SANCOR	15%	8%	1%	43%	21%	12%	58%	29%	13%	9%	3%	3%	1%	3%	1%	10%	6%	4%	31%	67%	83%
SOMPO	12%	22%	9%	49%	33%	34%	61%	55%	43%	13%	7%	11%	4%	2%	3%	17%	9%	14%	22%	36%	44%
SUIÇA	4%	13%	4%	12%	32%	11%	16%	45%	15%	8%	3%	3%	2%	2%	4%	10%	5%	7%	73%	50%	79%
TOKIO MARINE	42%	48%	32%	45%	36%	47%	87%	84%	79%	8%	9%	3%	1%	3%	2%	9%	12%	5%	4%	4%	17%
UNIMED	9%	14%	2%	33%	18%	15%	42%	32%	17%	9%	7%	2%	3%	3%	1%	12%	10%	3%	46%	59%	81%
ZURICH	22%	31%	14%	51%	42%	40%	73%	73%	54%	9%	12%	8%	2%	2%	4%	11%	14%	12%	15%	14%	34%

18 – Contribuições: Relacionamento Comercial e Política de Negócios

- Temos grandes desafios de **equilibrar o atendimento digital com um serviço mais humanizado** no setor de seguros. Com o aumento da tecnologia e dos sistemas automatizados, muitas companhias têm priorizado o atendimento digital, o que, embora prático, pode ser **insuficiente em situações complexas**. Corretores de seguros sentem que suas **necessidades e as dos clientes não são devidamente atendidas**, com um **distanciamento crescente entre eles e as seguradoras**.
- Há uma crítica à **falta de apoio humano em momentos críticos** e uma percepção de que as **seguradoras estão transferindo responsabilidades para os corretores**, como inadimplências e vistorias, tornando o processo mais burocrático e menos eficaz. Além disso, há **insatisfação com a falta de treinamento e autonomia dos gerentes das seguradoras**, dificultando a resolução de problemas básicos.

18 – Contribuições: Relacionamento Comercial e Política de Negócios

- Os corretores sentem **falta de uma comunicação mais direta e eficiente com os subscritores das seguradoras** e destacam a **importância de visitas presenciais para fortalecer o relacionamento**. A sugestão inclui a criação de um **Serviço de Atendimento ao Corretor (SAC)** para lidar com reclamações e **problemas específicos**, trazendo **profissionais qualificados para mediar** essas questões.
- No geral, o texto ressalta a necessidade de um **equilíbrio entre tecnologia e atendimento humano**, **maior autonomia para gerentes**, **melhoria nos treinamentos e processos**, e um **relacionamento mais próximo e transparente** entre seguradoras e corretores.

18 – Contribuições: Relacionamento Comercial e Política de Negócios

- **Desafio de Equilíbrio:**
 - Encontrar o equilíbrio entre atendimento digital e serviço humanizado no setor de seguros.
- **Prioridade no Atendimento Digital:**
 - Companhias priorizam o digital, que pode ser insuficiente para situações complexas.
- **Distanciamento dos Corretores:**
 - Corretores sentem que suas necessidades e as dos clientes não são plenamente atendidas.
 - Aumento do distanciamento entre corretores e seguradoras.
- **Crítica à Falta de Apoio Humano:**
 - Falta de suporte em momentos críticos.
 - Transferência de responsabilidades para corretores, como inadimplências e vistorias.

18 – Contribuições: Relacionamento Comercial e Política de Negócios

- **Problemas de Treinamento e Autonomia:**
 - Insatisfação com a falta de treinamento e autonomia dos gerentes.
 - Dificuldades na resolução de problemas básicos.
- **Necessidade de Comunicação Direta:**
 - Falta de comunicação direta e eficiente com subscritores.
 - Importância de visitas presenciais para fortalecer o relacionamento.
- **Sugestão de Criação de SAC:**
 - Criar um Serviço de Atendimento ao Corretor (SAC) para lidar com reclamações.
 - Profissionais qualificados mediando questões específicas.
- **Conclusão Geral:**
 - Necessidade de equilibrar tecnologia com atendimento humano.
 - Maior autonomia para gerentes e melhoria nos treinamentos e processos.
 - Relacionamento mais próximo e transparente entre seguradoras e corretores.

Parte II

Atendimento & Operação

- **Estrutura operacional - atendimento a corretores e segurados**
- **Emissões de apólices, endossos e faturas, bem como pagamento de comissões**
- **Vistorias prévias Auto e inspeções de Riscos RE, quando pertinente ao produto/seguradora**
- **Serviços 24h (próprios ou terceirizados) e Central de Atendimento**
- **Nº de prestadores e empresas credenciadas na região e logística de atendimento local**
- **Atendimento de sinistros e pagamentos das indenizações**
- **Tecnologia da Seguradora (navegação, site, facilidade de comunicação eletrônica, agilidade nos processos)**
- **CONHECIMENTO, HABILIDADES e ATITUDES de seu quadro gerencial e funcional operacional**
- **Apoio a projetos especiais apresentados pelos corretores - viabilidades tecnológicas.**
- **Processo de integração por API**

19. Atendimento & Operação

Empresa	Muito Satisfeito			Satisfeito			Favorável			Insatisfeito			Muito insatisfeito			Desfavorável			Não opino		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
ALLIANZ	29%	40%	25%	54%	48%	50%	83%	88%	75%	11%	6%	9%	0%	2%	2%	11%	8%	11%	6%	4%	15%
AXA	3%	4%	0%	31%	25%	19%	34%	29%	19%	6%	5%	4%	1%	0%	2%	7%	5%	6%	59%	66%	75%
BRADESCO	14%	18%	15%	59%	47%	51%	73%	65%	66%	14%	21%	18%	2%	5%	5%	16%	26%	23%	10%	9%	11%
CAPEMISA	4%	1%	4%	30%	9%	8%	34%	10%	12%	7%	3%	2%	0%	2%	1%	7%	5%	3%	60%	85%	85%
ESSOR	4%	2%	1%	41%	33%	32%	45%	35%	33%	9%	4%	4%	2%	0%	2%	11%	4%	6%	44%	61%	62%
EXCELSIOR	2%	5%	2%	28%	31%	20%	30%	36%	22%	4%	5%	4%	2%	2%	3%	6%	7%	7%	63%	57%	72%
GBOEX	0%	0%	2%	7%	2%	6%	7%	2%	8%	2%	1%	1%	1%	0%	2%	3%	1%	3%	90%	97%	89%
GENTE	1%	0%	1%	7%	9%	5%	8%	9%	6%	3%	2%	3%	3%	0%	2%	6%	2%	5%	87%	90%	89%
HDI/YELUM	43%	48%	36%	49%	45%	49%	92%	93%	85%	7%	4%	9%	1%	2%	1%	8%	6%	10%	0%	1%	5%
ICATU	6%	5%	2%	37%	30%	18%	43%	35%	20%	7%	5%	4%	3%	2%	1%	10%	7%	5%	48%	58%	76%
JUNTO	5%	4%	3%	33%	19%	15%	38%	23%	18%	6%	3%	1%	1%	1%	2%	7%	4%	3%	54%	74%	80%

19. Atendimento & Operação

Empresa	Muito Satisfeito			Satisfeito			Favorável			Insatisfeito			Muito insatisfeito			Desfavorável			Não opino		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
MAG	3%	3%	5%	33%	18%	13%	36%	21%	18%	3%	6%	3%	2%	1%	0%	5%	7%	3%	59%	72%	79%
MAPFRE	12%	15%	4%	46%	44%	32%	58%	59%	36%	22%	21%	18%	5%	4%	9%	27%	25%	27%	14%	15%	37%
PORTO SEGURO	54%	48%	50%	36%	44%	35%	90%	92%	85%	5%	5%	6%	0%	2%	1%	5%	7%	7%	5%	2%	8%
SABEMI	1%	1%	0%	7%	3%	4%	8%	4%	4%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	3%	2%	3%	89%	95%	93%
SANCOR	9%	5%	2%	45%	19%	11%	54%	24%	13%	10%	2%	4%	0%	3%	1%	10%	5%	5%	36%	71%	82%
SOMPO	7%	18%	3%	57%	29%	39%	64%	47%	42%	9%	10%	10%	4%	3%	4%	13%	13%	14%	23%	39%	44%
SUIÇA	6%	15%	4%	12%	27%	10%	18%	42%	14%	4%	4%	4%	1%	1%	5%	5%	5%	9%	77%	53%	76%
TOKIO MARINE	39%	46%	28%	49%	36%	44%	88%	82%	72%	9%	8%	10%	0%	6%	4%	9%	14%	14%	2%	4%	14%
UNIMED	6%	10%	1%	34%	23%	15%	40%	33%	16%	7%	4%	4%	2%	1%	1%	9%	5%	5%	51%	62%	80%
ZURICH	17%	24%	7%	55%	50%	47%	72%	74%	54%	9%	9%	9%	1%	3%	4%	10%	12%	13%	18%	15%	33%

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

- As percepções dos corretores enfatizam a **necessidade de melhorar a eficiência e a flexibilidade** no setor de seguros.
- Destaca a importância de **agilizar emissões, vistorias e atendimentos**, além de **qualificar prestadores de assistência 24 horas**.
- Critica a **falta de comunicação direta com clientes sobre pagamentos em atraso** e a **seletividade excessiva das seguradoras**.
- Aponta **falhas nos sistemas**, a necessidade de **capacitar atendentes** e a importância de maior **proatividade e responsabilidade das seguradoras em relação aos serviços terceirizados**, que afetam a imagem dos corretores.
- Sugere **melhorias nos canais de atendimento** e maior **clareza nas regras de serviço**.

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

- **Agilidade e Eficiência:** Há uma necessidade urgente de agilizar as emissões e vistorias, bem como melhorar os atendimentos para resolução de problemas e assistência 24 horas.
- **Comunicação Direta com Clientes:** Sugere-se que as seguradoras façam contato direto com os clientes sobre parcelas em atraso, evitando a intermediação dos corretores para esses assuntos.
- **Sistemas e Flexibilidade:** Há um chamado para que as seguradoras sejam mais flexíveis e inovem verdadeiramente, não apenas para reduzir custos.

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

- **Valorização dos Parceiros e Atendentes:** É necessário valorizar mais os parceiros de assistência, capacitar atendentes e melhorar o atendimento aos corretores.
- **Problemas e Soluções Operacionais:** Deve-se melhorar os sistemas de navegação e atendimento telefônico, além de oferecer respostas em prazos razoáveis. A falta de responsabilidade no atendimento e os problemas com serviços terceirizados são destacados como áreas que necessitam de atenção urgente.
- **Responsabilidade das Seguradoras:** As seguradoras devem assumir mais responsabilidade em vez de transferi-la para os corretores, especialmente em serviços terceirizados que afetam negativamente a imagem dos corretores.

Parte II

Produtos & Serviços

- **Qualidade dos produtos e diferenciais do mercado**
- **Grau de competitividade dos produtos da Seguradora e estabilidade tarifária**
- **Flexibilidade na aceitação de riscos**
- **Simplicidade na formatação das propostas, questionários de riscos e manuais de operação**
- **Uso de tecnologia e facilidade na contratação**

21. Produtos & Serviços

Empresa	Muito Satisfeito			Satisfeito			Favorável			Insatisfeito			Muito insatisfeito			Desfavorável			Não opino		
Estados	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
ALLIANZ	25%	34%	29%	58%	51%	48%	83%	85%	77%	10%	9%	9%	1%	1%	1%	11%	10%	10%	5%	4%	13%
AXA	1%	3%	0%	35%	23%	22%	36%	26%	22%	8%	9%	5%	2%	3%	1%	10%	12%	6%	54%	63%	72%
BRADESCO	9%	19%	18%	63%	51%	51%	72%	70%	69%	17%	18%	15%	1%	3%	4%	18%	21%	19%	9%	9%	12%
CAPEMISA	3%	1%	4%	32%	9%	11%	35%	10%	15%	6%	2%	2%	3%	3%	1%	9%	5%	3%	57%	85%	83%
ESSOR	4%	3%	2%	43%	30%	33%	47%	33%	35%	8%	4%	5%	3%	1%	1%	11%	5%	6%	42%	62%	59%
EXCELSIOR	1%	3%	1%	30%	26%	21%	31%	29%	22%	7%	10%	4%	4%	3%	2%	11%	13%	6%	59%	57%	72%
GBOEX	0%	0%	1%	9%	2%	6%	9%	2%	7%	4%	2%	2%	3%	0%	1%	7%	2%	3%	85%	97%	90%
GENTE	1%	0%	0%	10%	11%	7%	11%	11%	7%	5%	1%	3%	3%	1%	1%	8%	2%	4%	81%	87%	89%
HDI/YELUM	38%	40%	40%	56%	49%	46%	94%	89%	86%	6%	9%	7%	1%	1%	2%	7%	10%	9%	0%	2%	5%
ICATU	5%	5%	1%	41%	31%	23%	46%	36%	24%	8%	6%	4%	3%	2%	2%	11%	8%	6%	43%	56%	71%
JUNTO	2%	3%	5%	38%	21%	13%	40%	24%	18%	6%	3%	2%	1%	1%	2%	7%	4%	4%	53%	73%	78%

21. Produtos & Serviços

Empresa	Muito Satisfeito			Satisfeito			Favorável			Insatisfeito			Muito insatisfeito			Desfavorável			Não opino		
Estados	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
MAG	2%	4%	4%	29%	17%	13%	31%	21%	17%	9%	6%	4%	1%	0%	2%	10%	6%	6%	59%	73%	77%
MAPFRE	9%	15%	8%	49%	42%	34%	58%	57%	42%	23%	23%	13%	4%	3%	9%	27%	26%	22%	14%	17%	36%
PORTO SEGURO	48%	47%	46%	43%	40%	37%	91%	87%	83%	4%	8%	5%	0%	2%	2%	4%	10%	7%	4%	3%	10%
SABEMI	1%	2%	0%	9%	3%	4%	10%	5%	4%	4%	1%	2%	1%	2%	2%	5%	3%	4%	86%	93%	92%
SANCOR	7%	4%	1%	49%	19%	14%	56%	23%	15%	10%	6%	4%	0%	3%	2%	10%	9%	6%	35%	68%	80%
SOMPO	3%	21%	8%	60%	30%	37%	63%	51%	45%	12%	8%	5%	1%	2%	4%	13%	10%	9%	23%	39%	46%
SUIÇA	4%	9%	3%	16%	27%	11%	20%	36%	14%	7%	10%	4%	2%	3%	5%	9%	13%	9%	72%	51%	77%
TOKIO MARINE	33%	37%	30%	57%	40%	46%	90%	77%	76%	7%	15%	5%	0%	3%	2%	7%	18%	7%	3%	5%	17%
UNIMED	2%	9%	3%	41%	23%	13%	43%	32%	16%	7%	3%	3%	2%	2%	4%	9%	5%	7%	48%	62%	78%
ZURICH	9%	16%	10%	61%	50%	45%	70%	66%	55%	12%	16%	10%	3%	1%	3%	15%	17%	13%	15%	17%	33%

22 – Contribuições: Produtos e Serviços

- Neste item a pesquisa apresenta sugestões de melhorias e desafios enfrentados pelas seguradoras. A ênfase está no **equilíbrio entre tecnologia e humanização**. Há críticas à **restrição de aceitação de riscos**, especialmente em regiões afetadas por desastres naturais, como as enchentes no Rio Grande do Sul, e à **demora nas respostas para riscos especiais**.
- Sugere-se **simplificar o uso de sites das seguradoras** e permitir **mais flexibilidade na escolha de coberturas e preços consistentes dentro de grupos de seguradoras**. A importância de **melhorar a comunicação sobre mudanças nas condições gerais** e de **investir na formatação de questionários de risco** é ressaltada.

22 – Contribuições: Produtos e Serviços

- **A assistência 24 horas ainda apresenta problemas, como demora e qualidade inconsistente dos prestadores. A concorrência desleal com cooperativas é vista como um problema, especialmente quando seguros são direcionados de forma inadequada a cooperativas.**
- **Finalmente, há um reconhecimento de que a maioria das seguradoras está dentro dos padrões estabelecidos, mas há uma necessidade de maior clareza nas regras de assistência e na comunicação com corretores.**

22 – Contribuições: Produtos e Serviços

- **Melhorias nas Seguradoras:**
 - De uma forma geral há registros de melhorias em seguradoras, sendo citada pelos corretores o exemplo da Tokio Marine.
 - Importância de equilibrar tecnologia com um atendimento mais humano.
- **Desafios de Aceitação:**
 - Restrições aumentadas, especialmente em regiões propensas a desastres naturais como enchentes.
 - Demora na resposta para riscos especiais e necessidade de equidade entre corretores.
- **Usabilidade e Flexibilidade:**
 - Sites complexos e difíceis de navegar; recomendação para simplificação.
 - Mais flexibilidade na escolha de coberturas para clientes e corretores.
- **Comunicação e Processos:**
 - Necessidade de notificação aos corretores sobre mudanças nas condições gerais.
 - Investimento em questionários de risco para facilitar cálculos.

22 – Contribuições: Produtos e Serviços

- **Assistência 24 Horas:**

- Problemas de demora e inconsistência na qualidade dos prestadores de serviços.

- **Concorrência e Preços:**

- Concorrência desleal com cooperativas, prejudicando corretores independentes.
- Desigualdade de preços e comissões entre corretores e cooperativas.

- **Educação e Treinamento:**

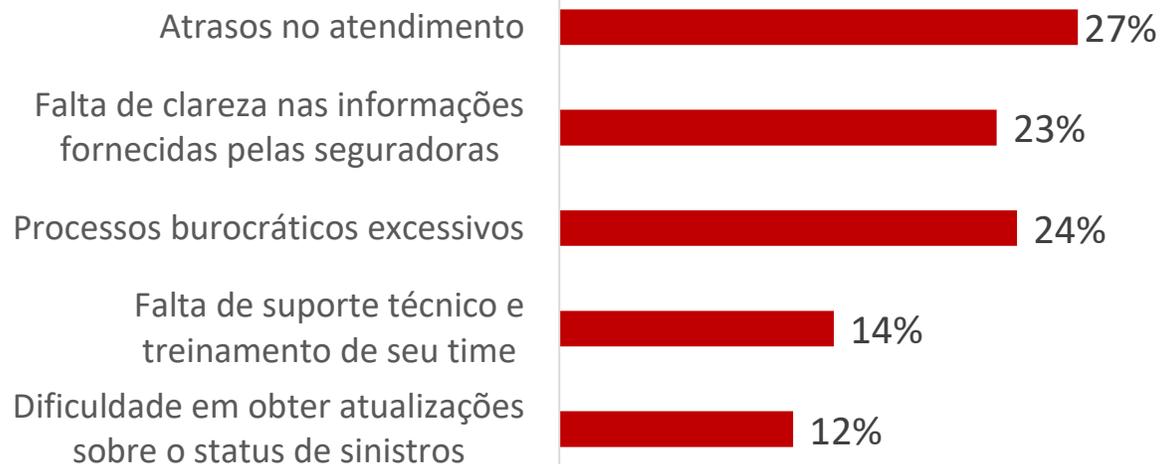
- Importância de cursos de apresentação de produtos para corretores.

- **Padrões Gerais:**

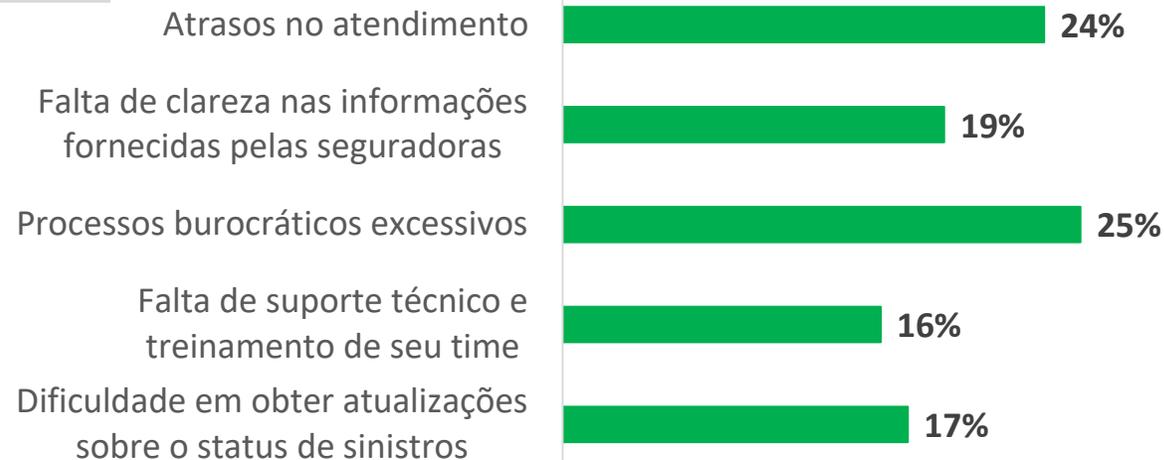
- A maioria das seguradoras está dentro dos padrões, mas falta clareza nas regras de assistência.

23. Principais dificuldades enfrentadas na intermediação dos negócios entre seus clientes e as seguradoras?

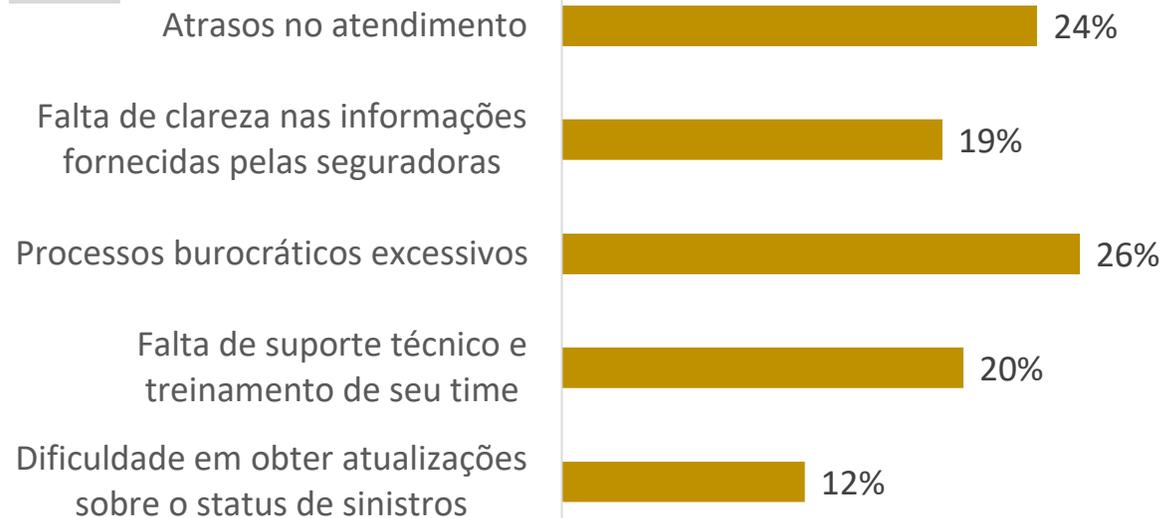
SC



PR



RS



24. Indicações adicionais sobre as dificuldades enfrentadas pelos corretores

- As pontuações nesta questão destacam uma série de desafios enfrentados pelos corretores de seguros ao interagir com as seguradoras. Há uma percepção **generalizada de que a comunicação com analistas de sinistros é complexa e demorada**, e que muitas seguradoras **não mantêm uma consistência nas respostas**, o que frustra os corretores. Destaca-se a **lentidão nos retornos de informações e na resolução de problemas**, além de uma **burocracia excessiva que complica processos simples**.
- **A falta de clareza nas exclusões das condições gerais e na recusa de cotações é um problema recorrente**, tornando as negociações difíceis e demoradas. Muitos corretores sentem que **não têm as ferramentas adequadas ou suporte necessário para atender seus clientes de forma eficaz**, devido à **falta de conhecimento e clareza dos funcionários das seguradoras**, bem como **sistemas operacionais antiquados que dificultam o acesso a informações relevantes**.

24. Indicações adicionais sobre as dificuldades enfrentadas pelos corretores

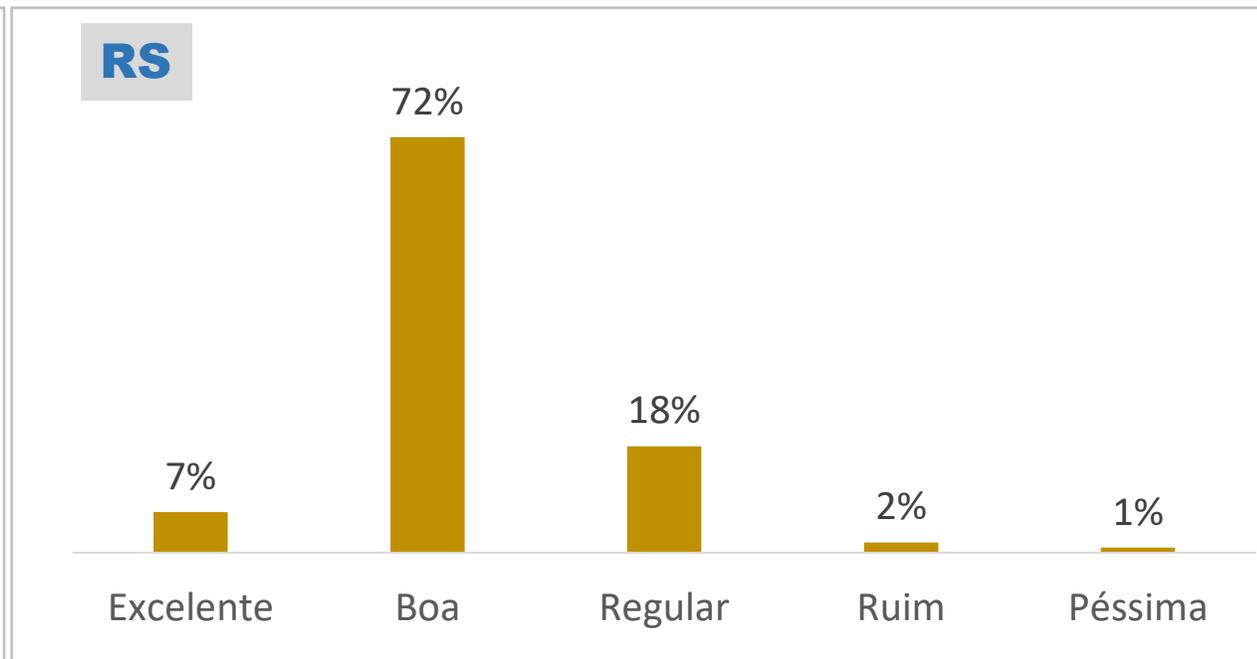
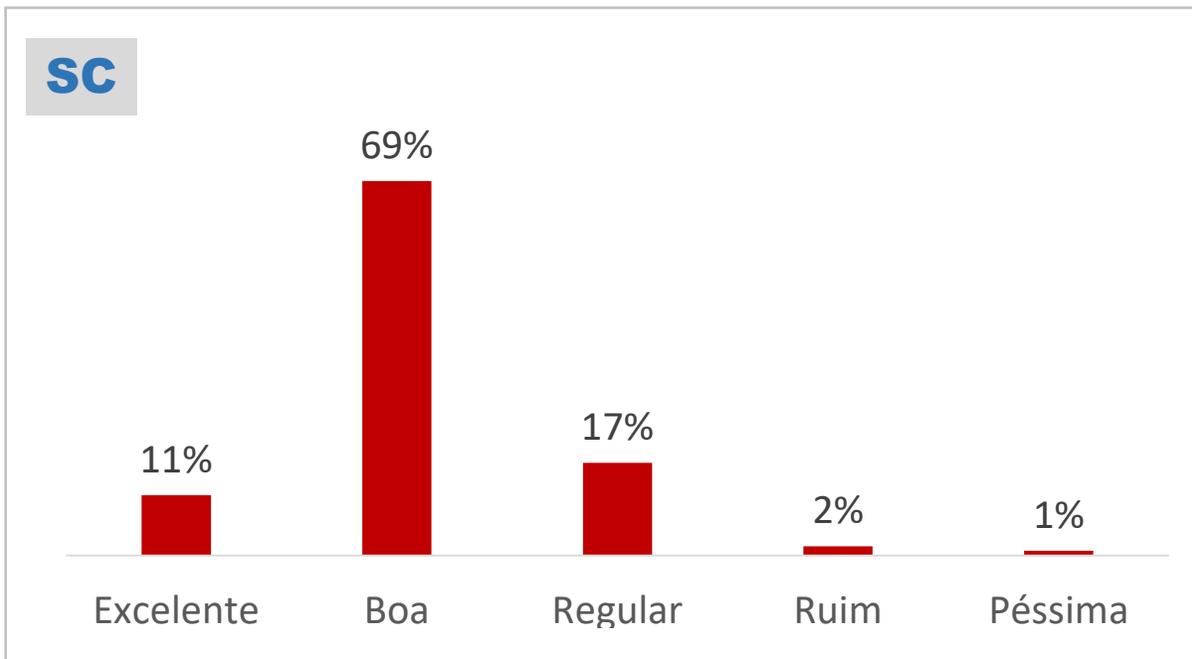
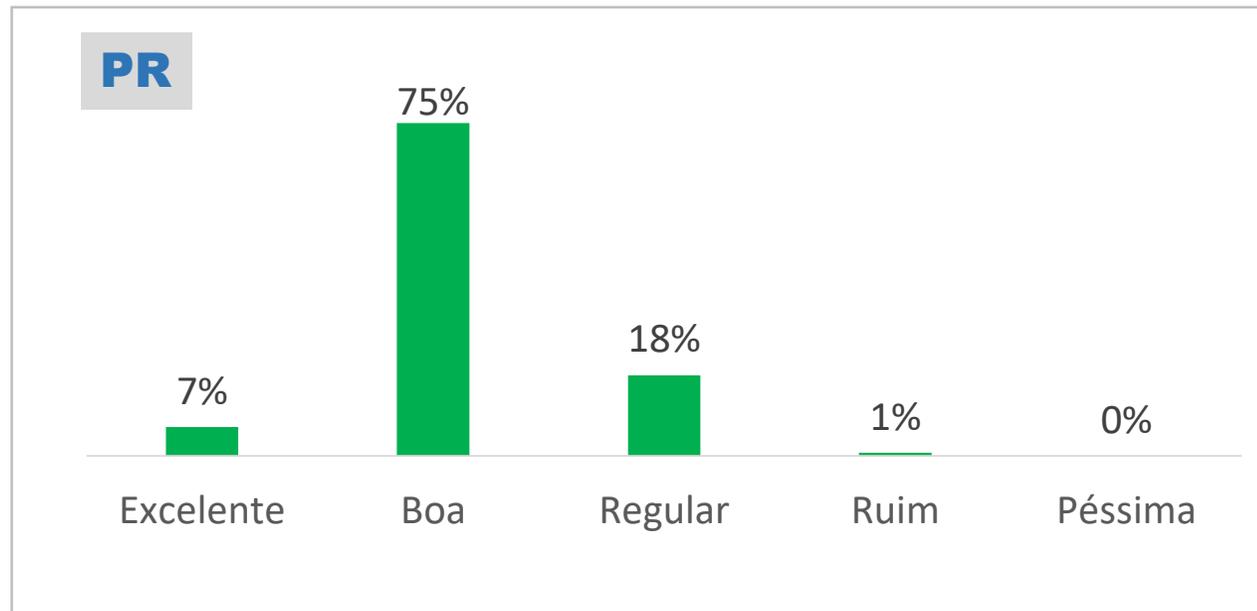
- Além disso, a **digitalização dos processos**, embora necessária, tem levado a uma **falta de respostas precisas e oportunas**. Corretores relatam uma **falta de comprometimento e conhecimento por parte dos gerentes de contas e técnicos**, além de **treinamentos superficiais que não preparam adequadamente os novos funcionários**. A demora na **atualização e fornecimento de peças** e a **falta de um canal direto para sanar dúvidas** são problemas adicionais que acabam impactando a eficiência do trabalho dos corretores.
- Por fim, a necessidade de **desburocratizar os processos** e tornar os **sistemas mais acessíveis e ágeis** é vista como **essencial para melhorar a relação** entre seguradoras e corretores, permitindo que estes últimos possam **atender melhor** seus clientes e **competir de maneira justa** no mercado.

24. Indicações adicionais sobre as dificuldades enfrentadas pelos corretores

- **Complexidade e Demora:** Há dificuldades na comunicação com analistas de sinistro e demora nas respostas e processos. Isso se aplica tanto a atualizações de sinistros quanto à aceitação de riscos especiais.
- **Burocracia e Falta de Clareza:** Os processos são considerados burocráticos e muitas vezes as seguradoras não são claras em suas exclusões e condições gerais, levando a mal-entendidos.
- **Inconsistência e Falta de Treinamento:** Corretores relatam inconsistência na aceitação de riscos e falta de conhecimento dos gerentes sobre produtos. Treinamentos são considerados superficiais.
- **Necessidade de Comunicação Melhorada:** Sugere-se que as seguradoras precisam melhorar seus sistemas de comunicação, incluindo a notificação de mudanças e a disponibilização de canais diretos para esclarecer dúvidas.
- **Digitalização e Atendimento:** A digitalização, embora útil, tem resultado em falta de resposta precisa. O atendimento eletrônico frequentemente não resolve problemas complexos.
- **Preocupações com Concorrência:** O texto destaca preocupações com a concorrência desleal, especialmente em relação a cooperativas que têm condições e comissões diferentes.

Esses pontos refletem a necessidade de melhorias significativas em processos, comunicação e treinamento para tornar as operações de seguros mais eficientes e satisfatórias para os corretores.

25. Qualidade dos serviços prestados pelas Seguradoras: Visão Geral



26. Indicações adicionais sobre a QUALIDADE DE SERVIÇOS prestados pelas Seguradoras

- Abordam as experiências e percepções dos corretores de seguros em relação ao atendimento das seguradoras. De forma geral, as seguradoras se esforçam para prestar um bom serviço, mas enfrentam muitos desafios, **especialmente com a assistência 24 horas e os prazos de retorno**, que frequentemente **são longos e frustrantes para os clientes**. Embora algumas companhias sejam mais eficientes e melhorem gradualmente, **outras ainda precisam de melhorias significativas**.
- Os problemas encontrados incluem a **falta de qualificação dos atendentes**, a **ausência de clareza nas informações fornecidas**, e a **lentidão na resolução de problemas**, muitas vezes agravada pela **falta de proatividade e responsabilidade interna**. As **falhas no sistema e nos serviços terceirizados**, como os **prestados por empresas de assistência**, são particularmente problemáticas e afetam negativamente a imagem tanto das seguradoras quanto dos corretores.

26. Indicações adicionais sobre a QUALIDADE DE SERVIÇOS prestados pelas Seguradoras

- Embora existam seguradoras que oferecem um bom suporte, a **maioria ainda é considerada mediana**, com espaço para melhorias em vários aspectos, desde a **agilidade nos processos até o uso mais eficaz da tecnologia**. Também há uma crítica à **falta de autonomia das sucursais**, o que frequentemente **leva a atrasos e decisões ineficazes**.
- As seguradoras são incentivadas a tornar os **sistemas e processos mais ágeis e claros**, com **atenção especial aos pequenos corretores** e à **melhoria da comunicação com os prestadores de serviços**. A necessidade de melhorias contínuas é evidente, com ênfase em **aprimorar a assistência 24 horas** e os **relacionamentos comerciais**, a fim de proporcionar um atendimento mais eficiente e satisfatório para os clientes e corretores.

26. Indicações adicionais sobre a QUALIDADE DE SERVIÇOS prestados pelas Seguradoras

- **Esforços e Desafios:**
 - As seguradoras se esforçam para prestar bons serviços, mas enfrentam desafios significativos na assistência 24 horas e em prazos de retorno.
- **Eficiência Variável:**
 - Algumas companhias são mais eficientes, enquanto outras precisam de melhorias substanciais.
- **Problemas de Atendimento:**
 - Falta de qualificação dos atendentes e ausência de clareza nas informações fornecidas.
 - Lentidão na resolução de problemas, agravada por falta de proatividade.
- **Sistemas e Terceirização:**
 - Falhas no sistema e problemas com serviços terceirizados, afetando a imagem das seguradoras e dos corretores.

26. Indicações adicionais sobre a QUALIDADE DE SERVIÇOS prestados pelas Seguradoras

- **Necessidade de Melhorias:**

- Sugere-se tornar sistemas e processos mais ágeis e claros.
- Melhorar a comunicação e a atenção aos pequenos corretores é crucial.

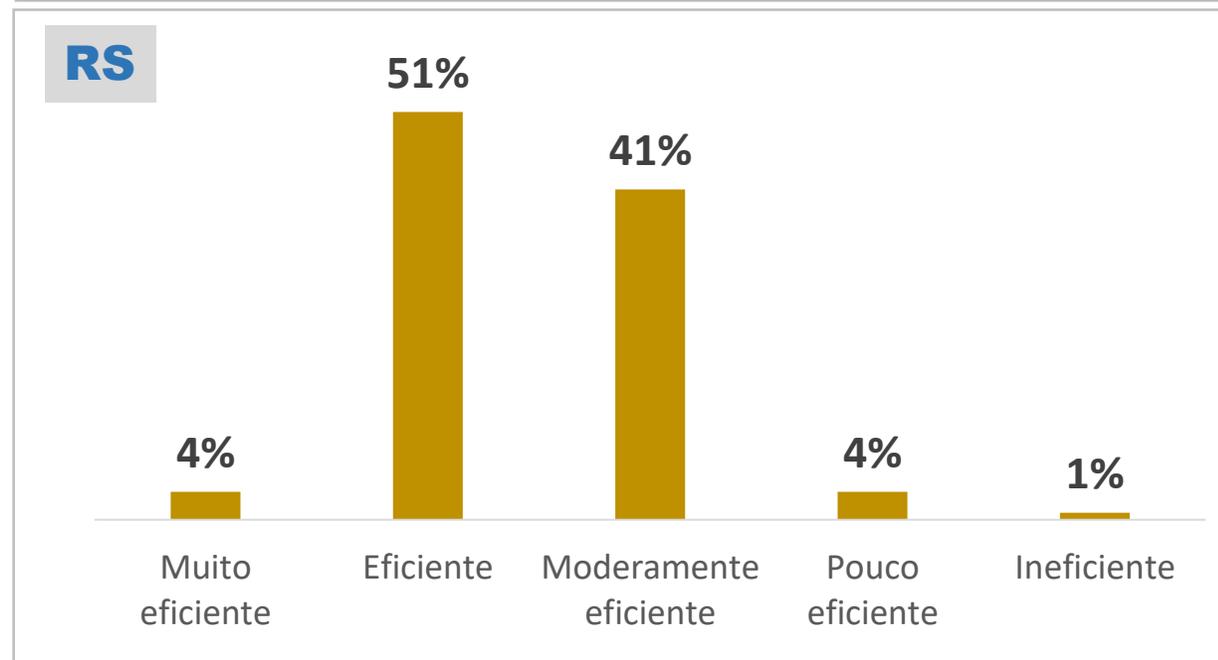
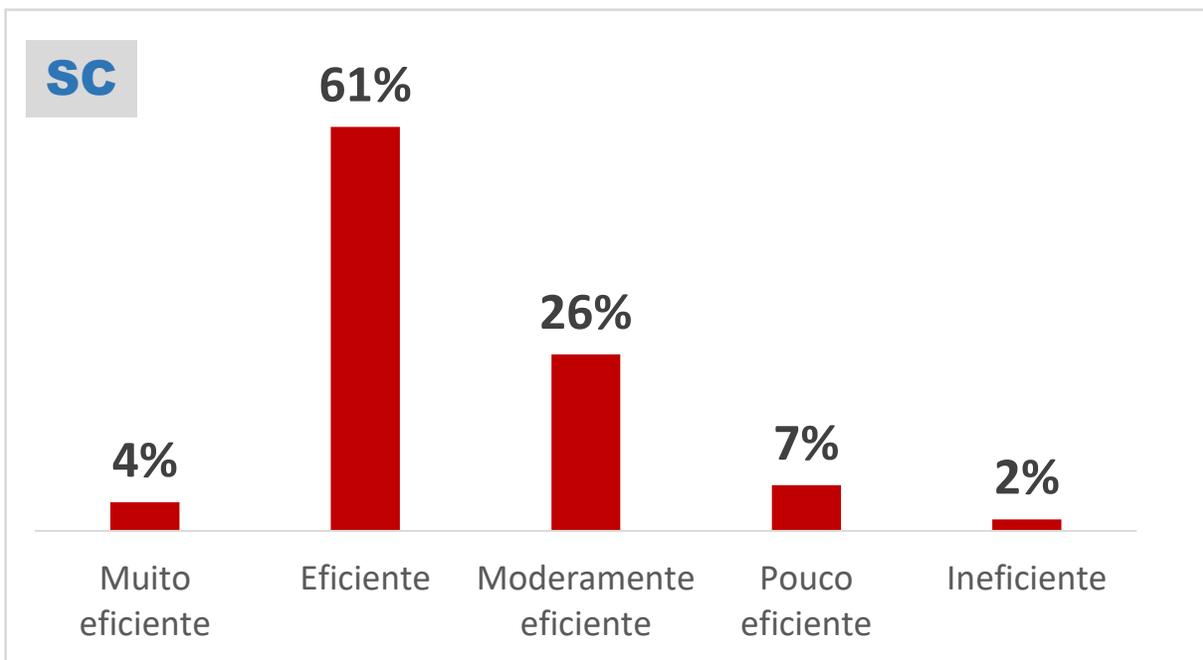
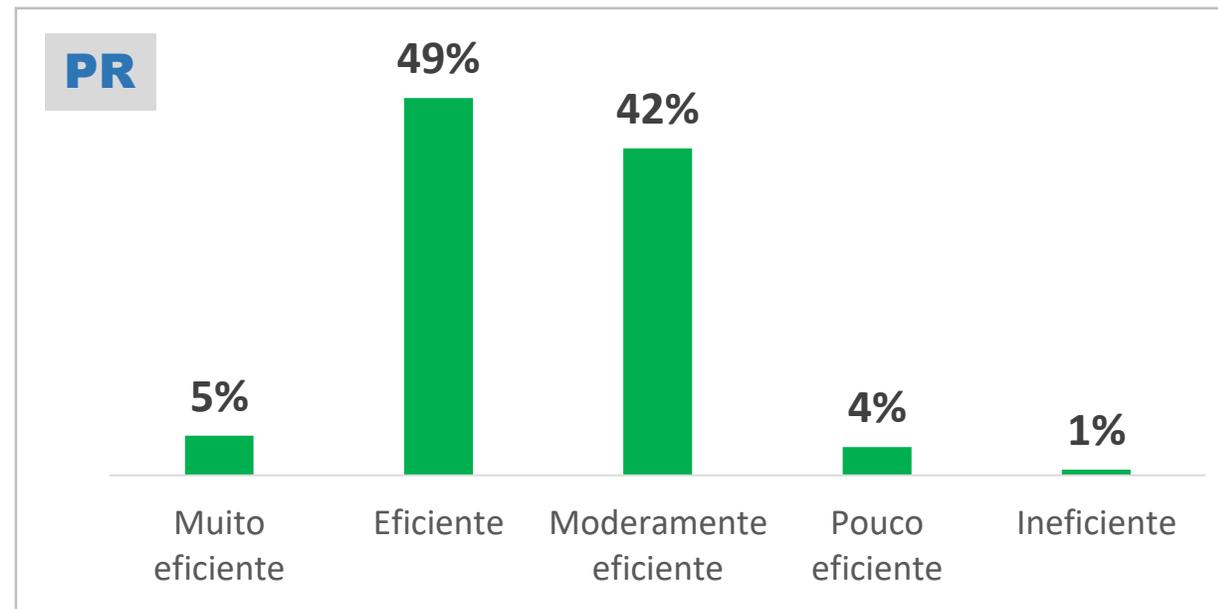
- **Tecnologia e Processos:**

- Uso mais eficaz da tecnologia é necessário para agilizar processos e melhorar serviços.

- **Relações Comerciais:**

- Importância de melhorar a assistência 24 horas e fortalecer os relacionamentos comerciais.

27. Avaliação sobre a eficiência das Seguradoras no ATENDIMENTO DE SINISTROS



28. Indicações adicionais sobre a eficiência do processo de atendimento de sinistros das seguradoras com as quais opera.

- Apontamentos sobre a experiência de corretores com seguradoras, destacando tanto aspectos positivos quanto **áreas que necessitam de melhorias**. De maneira geral, a eficiência no atendimento às demandas, como seguro fiança e sinistros, varia entre as seguradoras, com algumas sendo muito eficientes e outras menos. A **Porto Seguro é elogiada** pela comunicação exemplar e por priorizar o corretor em todos os processos.
- Há uma preocupação com a **burocracia e a lentidão dos processos**, especialmente **devido à sindicância**, que pode atrasar a indenização de sinistros. A **digitalização é vista como um ponto que deve ser acelerado** para melhorar a agilidade, enquanto **muitos sistemas ainda são considerados arcaicos e precisam de atualização**. A **falta de preparo de alguns analistas e a dependência de serviços terceirizados** também são mencionadas como **causas de ineficiência e problemas no atendimento**.
- As observações sugerem que as seguradoras devem **focar na redução da burocracia e melhorar a comunicação direta entre corretores e analistas de sinistros**. Apesar de algumas seguradoras estarem se esforçando para melhorar a qualidade do atendimento, ainda há espaço para **aprimorar a agilidade e simplificar processos**. A importância de **dar mais poder de decisão aos corretores** e de **utilizar portais atualizados para facilitar o acompanhamento dos sinistros** é destacada como forma de melhorar a satisfação dos clientes e corretores.

28. Indicações adicionais sobre a eficiência do processo de atendimento de sinistros das seguradoras com as quais opera.

- **Eficiência e Atendimento:**

- A eficiência das seguradoras varia: algumas são muito eficientes, enquanto outras deixam a desejar.
- Porto Seguro é destacada pela comunicação exemplar e por priorizar o corretor.

- **Burocracia e Digitalização:**

- A burocracia é um problema recorrente, com processos considerados lentos.
- Digitalização dos processos precisa ser acelerada para melhorar a agilidade.

- **Desafios com Sindicância e Terceirização:**

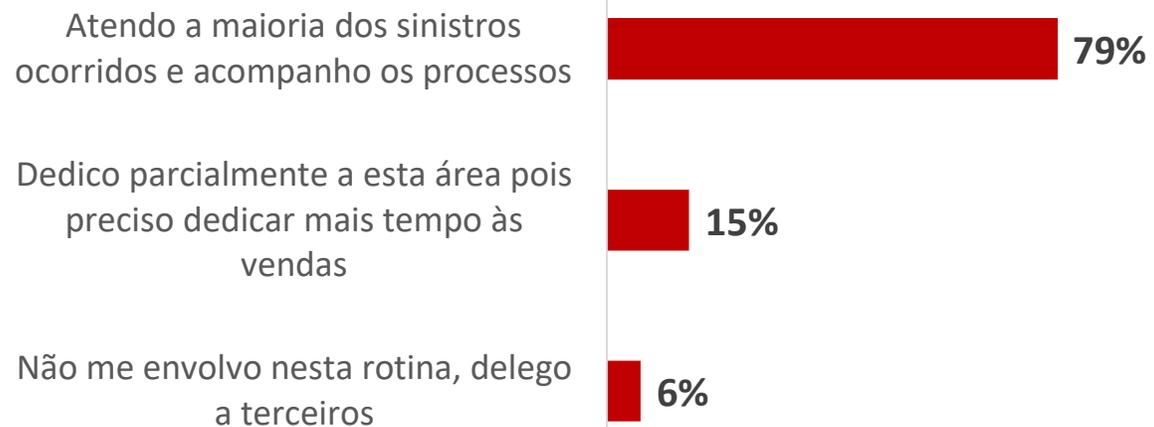
- Sindicâncias prolongam a indenização de sinistros, causando insatisfação.
- A terceirização de serviços, como a regulação de sinistros, muitas vezes dificulta o processo.

28. Indicações adicionais sobre a eficiência do processo de atendimento de sinistros das seguradoras com as quais opera.

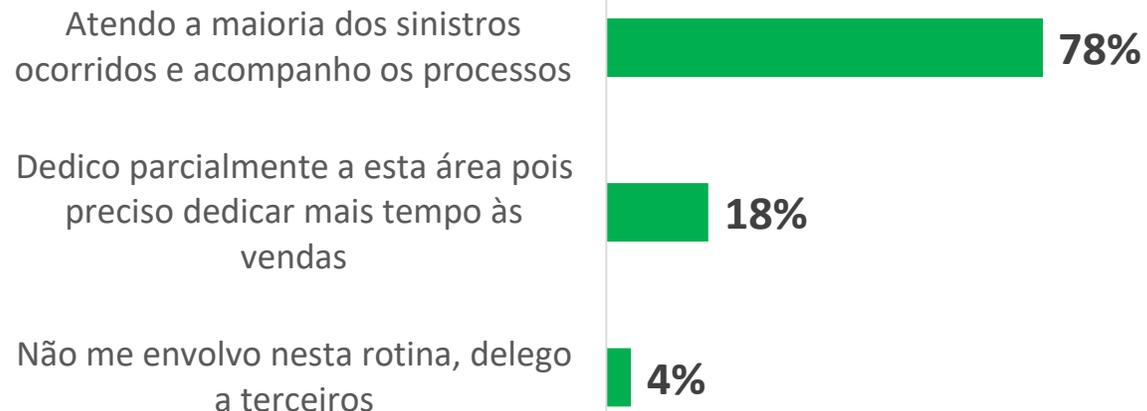
- **Preparação dos Analistas e Sistemas:**
 - Falta de preparo de alguns analistas para interpretar corretamente os casos.
 - Sistemas arcaicos que necessitam de atualização para facilitar a comunicação e acompanhamento.
- **Comunicação e Poder de Decisão:**
 - Sugere-se melhorar a comunicação direta entre corretores e analistas.
 - Importância de dar mais poder de decisão aos corretores.
- **Aspectos Positivos:**
 - Algumas seguradoras estão se esforçando para melhorar a qualidade do atendimento.
 - Existem seguradoras que oferecem um atendimento eficiente na maioria dos casos.
- **Áreas para Melhoria:**
 - Redução da burocracia e simplificação dos processos são necessários.
 - Atualização de portais para facilitar o acompanhamento dos sinistros é recomendada.

29. O atendimento de sinistro é um ponto-chave nos serviços rotineiros de uma corretora. Como você procede neste processo?

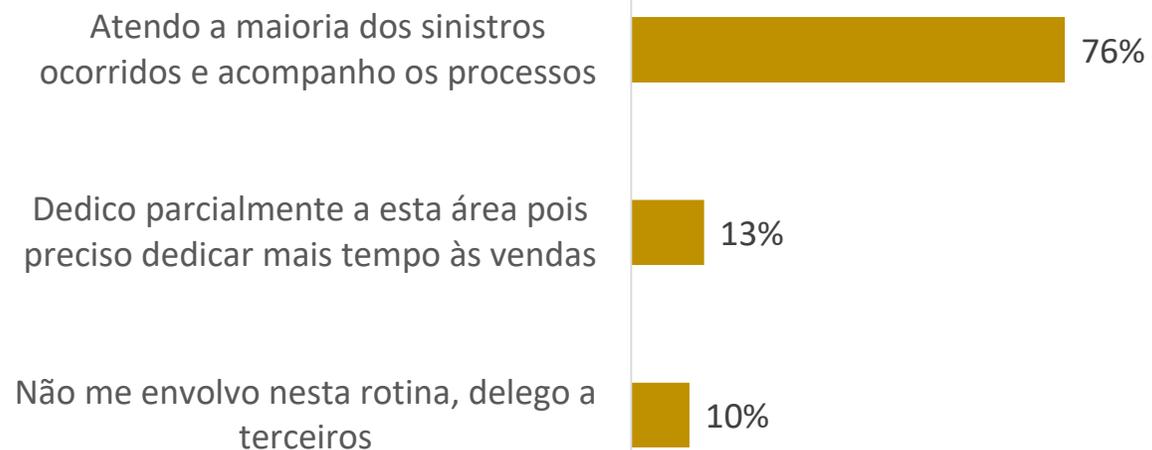
SC



PR



RS



30. Itens de maior impacto na vida profissional dos corretores

Itens em avaliação	Estado	Muito alto impacto	Alto impacto	Soma	Impacto moderado	Baixo ou Zero impacto
Avanços tecnológicos (automação, inteligência artificial e plataformas digitais)	PR	50%	36%	86%	14%	1%
	SC	39%	38%	77%	20%	2%
	RS	40%	38%	78%	17%	5%
Mudanças nas regulamentações do mercado	PR	37%	40%	77%	21%	2%
	SC	28%	43%	71%	23%	4%
	RS	28%	41%	69%	25%	6%
Novos hábitos dos consumidores	PR	25%	51%	76%	22%	2%
	SC	26%	42%	68%	29%	2%
	RS	21%	39%	60%	34%	6%
Concorrência de novos entrantes / insurtechs	PR	28%	36%	64%	31%	6%
	SC	24%	32%	56%	33%	7%
	RS	21%	26%	47%	38%	15%
Educação e Treinamento Contínuo	PR	35%	49%	84%	14%	3%
	SC	30%	39%	69%	23%	7%
	RS	39%	38%	77%	20%	3%

**31. Prospeção de novos clientes:
escala de satisfação dos
corretores com a sua atuação
(autoavaliação)**

31. PROSPECÇÃO

PR

Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por escala	2%	2%	7%	10%	20%	13%	20%	13%	4%	8%
Acumulado	2%	4%	11%	21%	41%	54%	75%	88%	92%	100%
NPS	54%						34%		12%	

SC

Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por escala	3%	3%	3%	6%	17%	10%	31%	21%	4%	3%
Acumulado	3%	5%	8%	14%	31%	41%	72%	92%	97%	100%
NPS	41%						52%		7%	

RS

Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por escala	4%	1%	5%	9%	24%	11%	16%	19%	4%	6%
Acumulado	4%	5%	11%	19%	43%	54%	70%	89%	94%	100%
NPS	54%						35%		10%	

32. Indicadores do grau de importância para melhorar a prospecção dos corretores?

Itens em avaliação	Estado	Grau 5	Grau 4	Grau 3	Grau 2	Grau 1
Diminuir problemas com Seguradoras	PR	49%	25%	18%	3%	5%
	SC	52%	21%	17%	5%	4%
	RS	46%	24%	14%	8%	9%
Reduzir tempo para atendimento de sinistros	PR	35%	30%	22%	8%	5%
	SC	44%	23%	24%	4%	5%
	RS	47%	24%	15%	9%	5%
Aumentar produtividade com novas ferramentas operacionais	PR	41%	31%	19%	6%	3%
	SC	39%	28%	26%	4%	3%
	RS	31%	31%	27%	6%	5%
Delegar tarefas administrativas	PR	29%	33%	29%	6%	3%
	SC	29%	22%	36%	8%	6%
	RS	28%	28%	26%	11%	7%
Contar com apoio profissional de terceiros	PR	20%	27%	28%	12%	13%
	SC	23%	24%	27%	13%	13%
	RS	17%	26%	27%	15%	15%

33. Avaliação sobre a Gestão do Tempo e Produtividade dos corretores

33. Gestão de TEMPO e PRODUTIVIDADE

PR

Escala

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Por escala

1% 1% 2% 3% 25% 20% 21% 13% 8% 7%

Acumulado

1% 2% 4% 7% 32% 51% 72% 85% 93% 100%

NPS

51%

34%

15%

SC

Escala

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Por escala

2% 2% 2% 3% 9% 12% 29% 30% 8% 3%

Acumulado

2% 3% 5% 9% 18% 30% 59% 89% 97% 100%

NPS

30%

59%

11%

RS

Escala

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Por escala

0% 0% 1% 2% 18% 18% 22% 26% 7% 6%

Acumulado

0% 0% 1% 3% 21% 39% 59% 85% 91% 100%

NPS

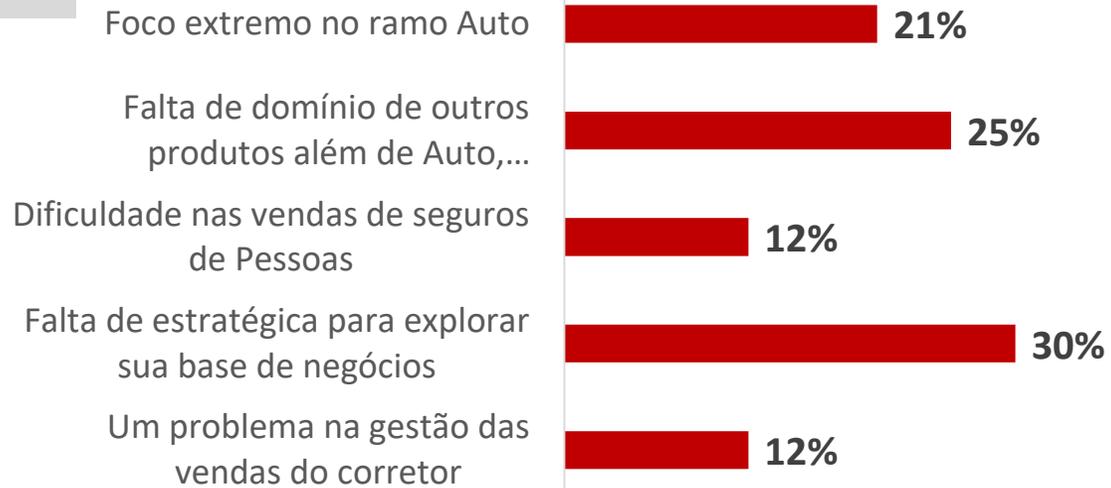
39%

48%

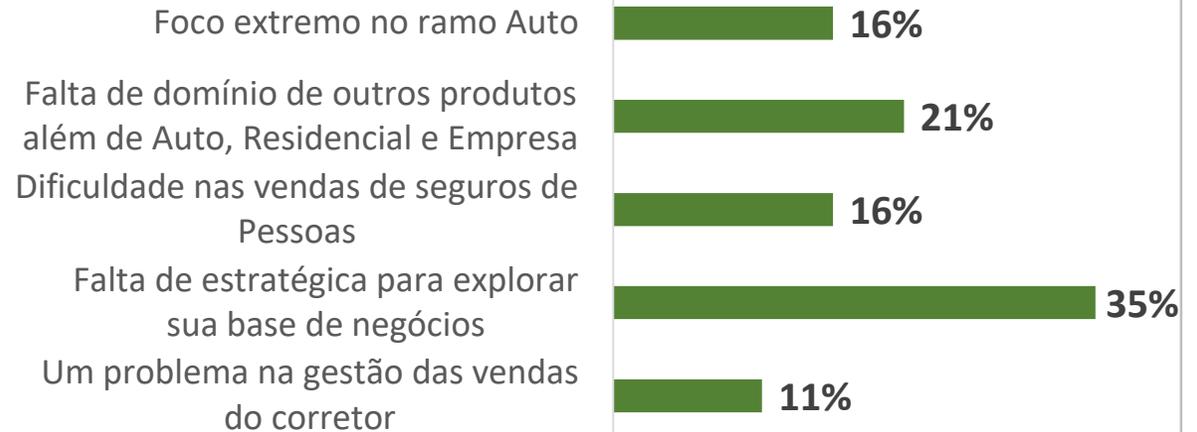
13%

34. Níveis de dificuldade para diversificação da carteira dos corretores

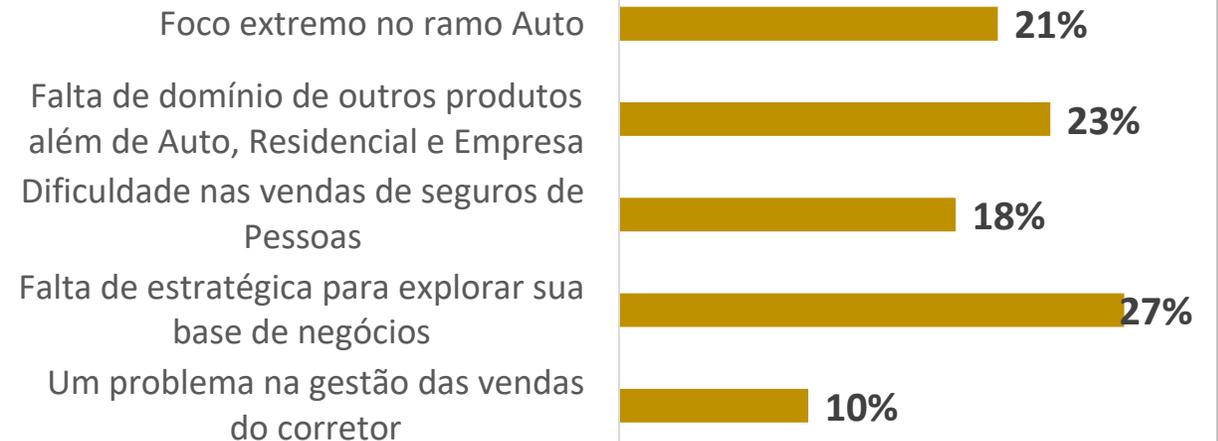
SC



PR

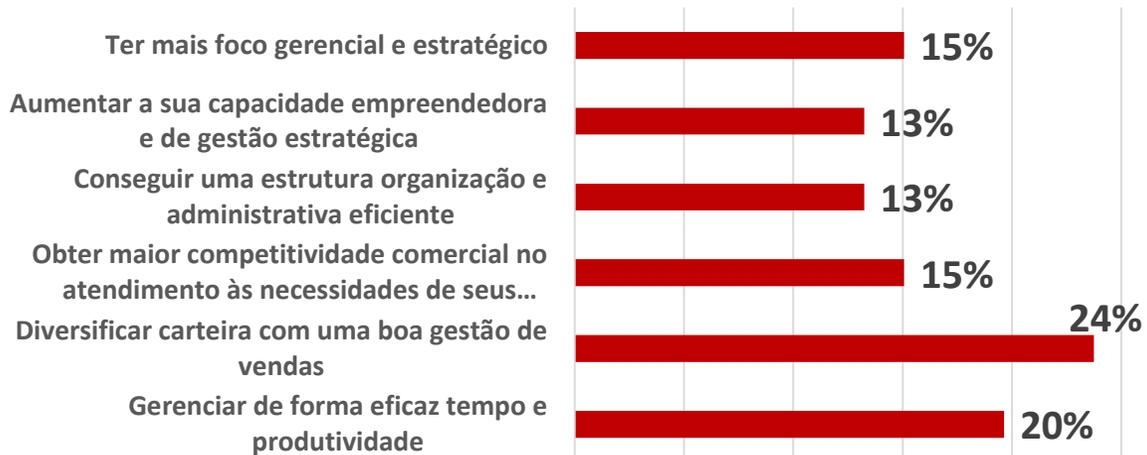


RS

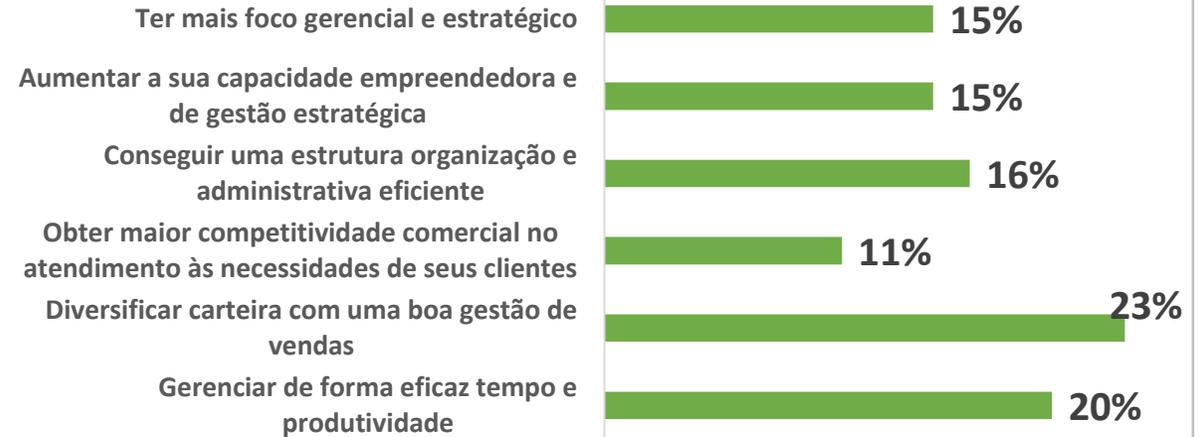


35. Fatores principais de sucesso profissional de um(a) corretor(a)

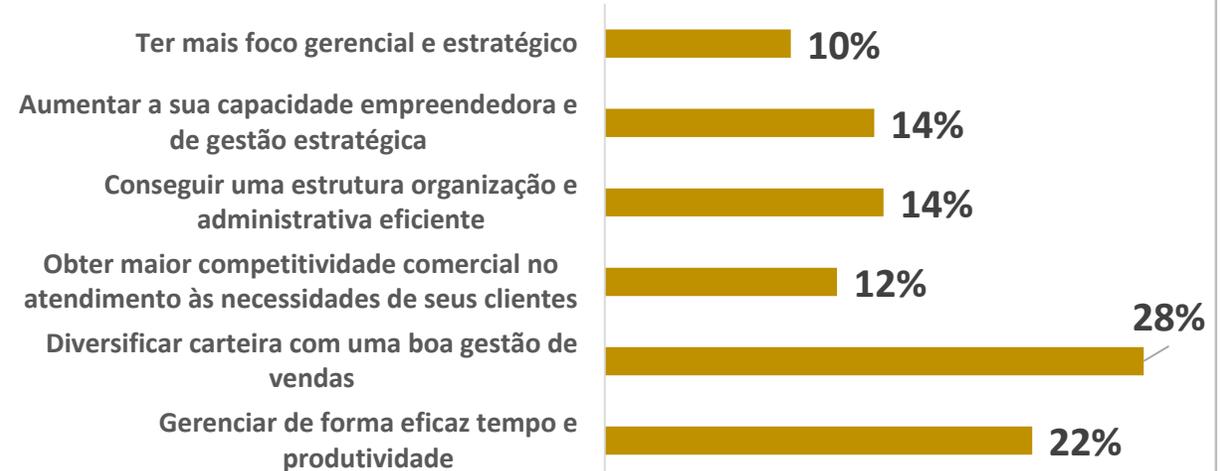
SC



PR



RS



36. Síntese sobre a visão do momento atual dos corretores em relação às:
mudanças comerciais, estratégicas e tecnológicas;
espaço livre para comentários, observações e outras **ponderações construtivas.**

36. Comentários Finais

- Há necessidade de muitas mudanças e desafios que os corretores de seguros enfrentam no mercado atual. Há uma percepção de que muitos corretores se **sentem desamparados devido às alterações estratégicas das seguradoras, que estão cada vez mais se concentrando em grandes corretoras e afastando-se das menores.**
- As seguradoras têm **impulsionado os corretores para sistemas de assessoria, enquanto os corretores lutam para se adaptar às novas tecnologias e à digitalização dos processos.** O avanço tecnológico e as mudanças no **comportamento dos consumidores estão reformulando a maneira como as corretoras operam, e há um consenso de que os corretores precisam se atualizar constantemente para não ficarem para trás.**

36. Comentários Finais

- Os corretores devem equilibrar o **uso da tecnologia com a expertise humana** para se tornarem consultores de proteção e bem-estar, proporcionando um atendimento mais personalizado e eficaz aos clientes.
- Muitos corretores ainda **não estão se preparando adequadamente**, o que os deixa em uma **posição vulnerável num mercado competitivo** e em rápida transformação. A **falta de investimento em conhecimento e adaptação às novas condições de mercado** tem sido vista como um problema significativo.

36. Comentários Finais

- Além disso, há críticas de que a Fenacor **não está representando adequadamente** os interesses dos corretores. Para muitos, a **profissionalização e atualização contínua são essenciais** para sobreviver e prosperar no cenário atual.
- As seguradoras, no entanto, têm demonstrado preocupação com a capacitação dos corretores, oferecendo cursos on-line para melhorar seus conhecimentos sobre produtos. As reivindicações sugerem, apesar das dificuldades, que a transformação do mercado é uma oportunidade para **reinventar a profissão** e tornar o mercado de seguros mais dinâmico e acessível.

36. Comentários Finais

- **Desafios Atuais:**
 - Corretores se sentem desamparados devido a mudanças estratégicas das seguradoras.
 - Foco das seguradoras em grandes corretoras, afastando-se das menores.
- **Necessidade de Atualização:**
 - Corretores precisam se adaptar às novas tecnologias e digitalização dos processos.
 - Importância de equilibrar tecnologia com experiência humana para oferecer atendimento personalizado.
- **Comportamento do Mercado:**
 - Mudanças no comportamento dos consumidores e avanço tecnológico estão reformulando operações das corretoras.
 - Corretores devem se posicionar como consultores de proteção e bem-estar.
- **Críticas e Preocupações:**
 - Fenacor criticada por não representar adequadamente os interesses dos corretores.
 - Falta de investimento em conhecimento e adaptação ao mercado é vista como problemática.
- **Oportunidades e Capacitação:**
 - Transformação do mercado vista como oportunidade para reinventar a profissão.
 - Seguradoras estão oferecendo cursos on-line para capacitar corretores.
- **Necessidade de Profissionalização:**
 - Importância de se atualizar para não ser superado pelas mudanças do mercado.
 - Corretores devem focar em gestão, transparência e atendimento ao cliente.

Fase 2

Avaliação Presencial Estadual

Qualificação Adicional



Seguradoras Eleitas

Diamante | Ouro

Relacionamento Comercial

1. Como você e seu grupo avaliam cada seguradora quanto à **proximidade delas com os corretores (presencial ou on-line), sua política comercial, flexibilidade e empatia nas negociações comerciais, além da ética e transparência nas operações de distribuição com seus canais?**

(1) Relacionamento Comercial & Política de Negócios

Empresa	Acima das expectativas			Atende as expectativas			Favorável			Não atende as expectativas			Abaixo das expectativas			Desfavorável			Desconheço (não opero)		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
ALLIANZ	0%	17%	0%	55%	61%	75%	55%	78%	75%	18%	11%	17%	18%	6%	4%	36%	17%	21%	9%	6%	4%
AXA	0%	6%	0%	18%	17%	13%	18%	22%	13%	18%	0%	4%	18%	11%	8%	36%	11%	13%	45%	67%	75%
BRADESCO	0%	6%	0%	55%	61%	75%	55%	67%	75%	18%	17%	17%	9%	6%	8%	27%	22%	25%	18%	11%	0%
GBOEX	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	17%	0%	0%	4%	18%	6%	8%	18%	6%	13%	82%	94%	71%
HDI/YELUM	0%	22%	4%	73%	72%	75%	73%	94%	79%	18%	6%	17%	9%	0%	4%	27%	6%	21%	0%	0%	0%
ICATU	9%	0%	0%	55%	17%	13%	64%	17%	13%	9%	6%	0%	0%	17%	4%	9%	22%	4%	27%	61%	83%
MAG	0%	0%	0%	36%	22%	13%	36%	22%	13%	9%	6%	4%	0%	17%	0%	9%	22%	4%	55%	56%	83%
MAPFRE	0%	6%	0%	27%	50%	33%	27%	56%	33%	36%	28%	29%	18%	6%	17%	55%	33%	46%	18%	11%	21%
PORTO	36%	33%	29%	45%	56%	71%	82%	89%	100%	9%	6%	0%	0%	6%	0%	9%	11%	0%	9%	0%	0%
POTTENCIAL	0%	0%	0%	36%	50%	13%	36%	50%	13%	18%	0%	4%	9%	6%	4%	27%	6%	8%	36%	44%	79%
SANCOR	0%	0%	0%	18%	11%	29%	18%	11%	29%	27%	6%	13%	18%	22%	4%	45%	28%	17%	36%	61%	54%
TOKIO	18%	11%	0%	64%	72%	54%	82%	83%	54%	9%	11%	25%	0%	0%	4%	9%	11%	29%	9%	6%	17%
ZURICH	0%	6%	0%	36%	72%	46%	36%	78%	46%	18%	17%	21%	18%	0%	13%	36%	17%	33%	27%	6%	21%

(2) Comentários/sugestões

Paraná - PR

- 1. Necessidade de maior proximidade:** Os corretores sentem um distanciamento por parte das seguradoras, tanto no atendimento quanto no relacionamento comercial. Eles gostariam de mais contato pessoal e menos processos automatizados.
- 2. Melhoria no atendimento:** Há críticas à falta de conhecimento e organização das áreas comerciais das seguradoras, resultando em atendimento insatisfatório e falta de retorno.
- 3. Agilidade:** Corretores pedem maior agilidade nas respostas e soluções por parte das seguradoras.
- 4. Humanização:** Há um apelo para que as seguradoras humanizem mais o atendimento, tornando-o mais personalizado e menos burocrático.

Em resumo, os corretores desejam um relacionamento mais próximo, ágil e eficiente com as seguradoras, com um atendimento mais humanizado e áreas comerciais mais capacitadas.

(2) Comentários/sugestões

Santa Catarina - SC

- 1. Proximidade e entrosamento com corretores:** A necessidade de maior proximidade e de maior sintonia com os corretores é apontada como prioridade. Melhorias acontecem, como exemplo a Tokio, mas ainda em grau insuficiente.
- 2. Transparência:** Necessidade de melhorar a transparência das condições gerais, especiais e particulares.
- 3. Qualificação dos Funcionários:** Sugestão de qualificar melhor os funcionários com treinamento básico presencial na corretora.
- 4. Conhecimento Comercial:** Necessidade de melhorar o conhecimento dos comerciais.
- 5. Atendimento Básico:** O atendimento básico é bem feito, mas a insatisfação surge em demandas fora do "trilho", onde não se consegue respostas ou respaldo.
- 6. Atendimento para riscos diferenciados:** Seguradoras não prestam um atendimento com soluções específicas, pois os gerentes não estão qualificados. Alguns gestores apresentam-se desinteressados nas soluções.
- 8. Atendimento via Chat:** Apresenta-se grande burocracia no atendimento via chat. Em alguns casos há demora para emissões de boletos e para outras soluções.
- 9. Atendimento Virtual:** O atendimento virtual é aceitável desde que seja rápido e eficiente.
- 10. Melhorias em Sistema e Atendimento:** Seguradoras estão tentando melhorar, mas ainda falta em algumas, melhorias em sistema e atendimento.
- 11. Comerciais e Condições Gerais:** Comerciais mandam o corretor ler as condições gerais e entrar no chat.
- 12. Dificuldade de Retorno:** De uma maneira geral as seguradoras apresentam grau maior ou menor quanto à dificuldade de retorno nas demandas dos corretores.
- 13. Atendimento Humano e Qualificado:** Há um apelo por atendimento mais humano e qualificado.

Em resumo, há importância da proximidade, transparência, qualificação dos funcionários e agilidade no atendimento, apontando exemplo positivo e criticando a falta de soluções específicas, interesse e a burocracia em algumas seguradoras.

(2) Comentários/sugestões

Rio Grande do Sul - RS

- 1. Burocracia Excessiva:** Reduzir a burocracia é crucial para melhorar a eficiência,
- 2. Proximidade Corretor-Comercial:** Aumentar a proximidade entre corretores e comerciais é essencial,
- 3. Agilidade em Sinistros:** Investir em agilidade nos processos de sinistro é fundamental,
- 4. Atendimento Humanizado:** Priorizar atendimento humanizado e qualificado,
- 5. Tecnologia Eficaz:** Implementar tecnologia que realmente auxilie o corretor no dia a dia
- 6. Equilíbrio IA e Humano:** Encontrar o equilíbrio ideal entre Inteligência Artificial e atendimento humano,
- 7. Transparência:** Melhorar a transparência das condições gerais e específicas.
- 8. Qualificação:** Qualificar melhor os funcionários, com treinamento adequado.
- 9. Flexibilidade:** Aumentar a flexibilidade na aceitação de riscos, especialmente em seguros empresariais.
- 10. Melhoria nos Prestadores:** Escolher e rastrear melhor os prestadores de serviço.
- 11. Comunicação:** Melhorar a comunicação com os corretores.
- 12. Sistemas Eficientes:** Aperfeiçoar os sistemas para facilitar a solução de problemas.

Em resumo, o documento destaca a necessidade de reduzir a burocracia, aumentar a proximidade entre o comercial e o corretor, agilizar os processos de sinistro, melhorar o atendimento no interior, investir em atendimento humanizado e qualificado, e garantir que as seguradoras não repassem excesso de trabalho operacional para os corretores.

Relacionamento Comercial

3. Como você e seu grupo avaliam as estruturas comerciais de cada seguradora, sua interação com os corretores, capacidade técnica de sua equipe na solução de problemas e proatividade de seus colaboradores?

(3) Relacionamento Comercial & Política de Negócios

Empresa	Acima das expectativas			Atende as expectativas			Favorável			Não atende as expectativas			Abaixo das expectativas			Desfavorável			Desconheço (não opero)		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
ALLIANZ	0%	6%	0%	55%	72%	71%	55%	78%	71%	27%	11%	17%	9%	6%	8%	36%	17%	25%	9%	6%	4%
AXA	0%	0%	0%	36%	22%	17%	36%	22%	17%	18%	11%	8%	0%	0%	0%	18%	11%	8%	45%	67%	75%
BRDESCO	0%	6%	0%	64%	44%	54%	64%	50%	54%	0%	28%	42%	18%	11%	4%	18%	39%	46%	18%	11%	0%
GBOEX	0%	0%	0%	9%	0%	8%	9%	0%	8%	9%	6%	17%	9%	6%	0%	18%	11%	17%	73%	89%	75%
HDI/YELUM	0%	28%	0%	64%	67%	71%	64%	94%	71%	27%	6%	25%	9%	0%	4%	36%	6%	29%	0%	0%	0%
ICATU	9%	0%	0%	55%	11%	8%	64%	11%	8%	0%	11%	4%	9%	6%	8%	9%	17%	13%	27%	72%	79%
MAG	0%	0%	0%	36%	28%	8%	36%	28%	8%	9%	6%	8%	9%	6%	13%	18%	11%	21%	45%	61%	71%
MAPFRE	0%	6%	0%	27%	39%	33%	27%	44%	33%	27%	33%	21%	27%	11%	25%	55%	44%	46%	18%	11%	21%
PORTO	9%	28%	29%	64%	67%	63%	73%	94%	92%	9%	6%	8%	9%	0%	0%	18%	6%	8%	9%	0%	0%
POTTENCIAL	0%	11%	0%	45%	28%	4%	45%	39%	4%	0%	6%	8%	9%	11%	4%	9%	17%	13%	45%	44%	83%
SANCOR	0%	0%	0%	27%	6%	25%	27%	6%	25%	27%	22%	13%	9%	11%	8%	36%	33%	21%	36%	61%	54%
TOKIO	0%	17%	0%	73%	67%	50%	73%	83%	50%	9%	11%	21%	9%	0%	13%	18%	11%	33%	9%	6%	17%
ZURICH	0%	0%	0%	36%	67%	50%	36%	67%	50%	9%	22%	17%	27%	6%	8%	36%	28%	25%	27%	6%	25%

(4) Comentários/sugestões

Paraná - PR

1. **Humanização e Atenção:** Há uma forte demanda por maior humanização e atenção aos pleitos dos corretores, com respostas mais rápidas e precisas.
2. **Seguradoras como Garantidoras de Risco:** Observa-se que as seguradoras estão se tornando meras garantidoras de risco, transferindo muitos processos para os corretores.
3. **Falta de Entendimento Técnico:** Há uma carência de conhecimento técnico por parte das seguradoras.
4. **Problemas Comerciais:** As seguradoras deixam a desejar quando surgem problemas, com falta de conhecimento e alçadas para soluções rápidas.
5. **Qualificação Técnica e Humanização:** Reitera-se a necessidade de qualificação técnica e humanização no atendimento.
6. **Atendimento via Assessorias:** Há indicações de insatisfação dos corretores quanto ao atendimento comercial via assessorias. A Bradesco é diretamente citada por essa mudança estratégica.

Em resumo, o documento aponta para a necessidade de as seguradoras melhorarem o atendimento, a qualificação técnica e a humanização, além de agilizar a resolução de problemas e demonstrar maior preocupação com as demandas dos corretores.

(4) Comentários/sugestões

Santa Catarina - SC

- 1. Estrutura e Ritmo de Trabalho:** Todos atendem conforme seu ritmo de trabalho. Entretanto há estruturas mais elogiadas do que outras, como exemplo caso Porto no suporte físico e virtual.
- 2. Comunicação com os Corretores:** Necessidade de melhorar a comunicação com os corretores.
- 3. Retorno de Produto:** Devem melhorar processos de retorno de produto e as estruturas de atendimento.
- 4. Treinamento Comercial:** Comerciais precisam ser treinados para sanar dúvidas dos corretores, alguns são repassadores de e-mail. Indicam a necessidade de maior proximidade dos comerciais junto aos corretores.
- 5. Deficiência em Sistema :** Deficiências apontadas em sistemas e conhecimento de seus procedimentos operacionais para atender às demandas de produtos.
- 6. Treinar Melhor Comerciais:** Treinar melhor comerciais para ajudar o corretor. Apontam necessidade de haver mais proatividade das equipes.
- 7. Falta de Conhecimento dos Produtos:** De um modo geral, o atendimento dos comerciais atende nossas necessidades, deixando a desejar alguns por falta de conhecimento dos produtos.

Em resumo, há necessidade de melhorar a comunicação, o treinamento dos comerciais, a estrutura de atendimento e a proatividade das equipes, apontando a Porto como um exemplo positivo em termos de estrutura e eficiência.

(4) Comentários/sugestões

Rio Grande do Sul - RS

- 1. Atendimento Presencial:** Melhorar o atendimento presencial e os treinamentos.
- 2. Treinamentos Presenciais:** Aumentar a frequência de treinamentos presenciais.
- 3. Investimento Comercial:** Investir mais no suporte comercial para os seguradores.
- 4. Interação com Corretores:** Aprimorar a interação e comunicação com os corretores.
- 5. Treinamento Contínuo:** Garantir treinamento contínuo para os comerciais.
- 6. Visitas Produtivas:** Realizar visitas mais produtivas aos corretores.
- 7. Alívio da Sobrecarga:** Reduzir a sobrecarga dos atendentes comerciais.
- 8. Rever Atendimento Virtual:** Avaliar o impacto do atendimento virtual no suporte.
- 9. Reabrir Filiais:** Considerar a reabertura de filiais no interior para maior proximidade.
- 10. Qualificação Gerencial:** Melhorar a qualificação dos gerentes comerciais.
- 11. Autonomia Comercial:** Aumentar a autonomia dos comerciais para decisões rápidas.
- 12. Reduzir Distanciamento:** Diminuir o distanciamento entre seguradoras e corretores..

Em resumo, necessidade de melhorar o atendimento presencial, investir no suporte comercial, qualificar os gerentes comerciais, aumentar a autonomia dos representantes e reduzir o distanciamento entre as seguradoras e os corretores, especialmente no interior.

Atendimento e Operação

5. Como você e seu grupo avaliam as **estruturas operacionais de cada uma das seguradoras no processamento das apólices/endossos, vistorias, inspeções e capacidade de entrega rápida e de soluções demandadas pelos corretores/clientes?**

(5) Atendimento e Operação

Empresa	Excelente			Muito bom			Bom			Favorável			Regular			Ruim			Desfavorável			Desconheço (não opero)		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
ALLIANZ	0%	17%	0%	0%	39%	25%	64%	28%	54%	64%	83%	79%	18%	11%	17%	9%	0%	0%	27%	11%	17%	9%	6%	4%
AXA	0%	0%	0%	9%	11%	4%	18%	17%	17%	27%	28%	21%	18%	6%	8%	0%	0%	0%	18%	6%	8%	55%	67%	71%
BRDESCO	0%	0%	0%	0%	28%	4%	36%	33%	67%	36%	61%	71%	45%	22%	21%	0%	6%	4%	45%	28%	25%	18%	11%	4%
GBOEX	0%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	0%	21%	9%	0%	21%	0%	0%	4%	0%	6%	0%	0%	6%	4%	91%	94%	75%
HDI/YELUM	0%	22%	0%	18%	39%	25%	64%	39%	54%	82%	100%	79%	9%	0%	13%	9%	0%	8%	18%	0%	21%	0%	0%	0%
ICATU	9%	0%	0%	0%	11%	0%	64%	0%	13%	73%	11%	13%	0%	6%	17%	0%	0%	0%	0%	6%	17%	27%	83%	71%
MAG	0%	0%	0%	0%	11%	0%	45%	17%	8%	45%	28%	8%	9%	11%	13%	0%	0%	0%	9%	11%	13%	45%	61%	79%
MAPFRE	0%	0%	0%	0%	22%	0%	36%	22%	42%	36%	44%	42%	36%	39%	29%	9%	6%	13%	45%	44%	42%	18%	11%	17%
PORTO	9%	22%	21%	36%	44%	33%	45%	33%	46%	91%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	0%	0%
POTTENCIAL	0%	0%	0%	9%	28%	4%	36%	17%	8%	45%	44%	13%	9%	6%	4%	0%	0%	4%	9%	6%	8%	45%	50%	79%
SANCOR	0%	0%	0%	0%	0%	4%	18%	17%	38%	18%	17%	42%	36%	17%	8%	0%	6%	0%	36%	22%	8%	45%	61%	50%
TOKIO	9%	11%	0%	55%	50%	17%	27%	28%	42%	91%	89%	58%	0%	6%	25%	0%	0%	0%	0%	6%	25%	9%	6%	17%
ZURICH	0%	0%	0%	9%	39%	13%	27%	33%	33%	36%	72%	46%	27%	17%	25%	9%	6%	4%	36%	22%	29%	27%	6%	25%

(6) Comentários/sugestões

Paraná - PR

1. **Emissão Boa, Mas Lenta:** A emissão em si funciona bem, mas falta entendimento e velocidade no processo.
2. **Atraso e Juros:** Em caso de atraso na emissão, a seguradora deveria pagar juros ao corretor para compensar a quebra no fluxo de caixa, pois o atraso na emissão causa atraso no pagamento da comissão.
3. **Sistemas Antigos:** Menciona-se que ainda há sistemas que precisam ser melhorados criando maior facilidade de acesso, navegação e repostas rápidas.
4. **Melhora nos Prestadores de Inspeção:** É necessário melhorar os prestadores de inspeção, que muitas vezes utilizam sistemas arcaicos e demoram nas emissões. Sugere-se disponibilizar mais inspeções online para agilizar o processo.
5. **Atendimento via Assessorias:** Menciona-se a mudança de estratégia de atendimento via terceirização comercial para assessorias, fato indicado como ponto de insatisfação por parte dos corretores na Bradesco.

Em resumo, o documento destaca a necessidade de agilizar o processo de emissão de apólices, modernizar os sistemas, melhorar os serviços de inspeção e compensar os corretores por atrasos na emissão.

(6) Comentários/sugestões

Santa Catarina - SC

1. **Vistoria Digital:** Praticamente todas as seguradoras têm vistoria digital, mas muitas precisam ser refeitas devido à falta de experiência dos segurados em tirar fotos, causando atrasos nas emissões.
2. **Sistemas e chat:** Deficiência em sistema e chat para soluções de problemas como boletos, inadimplentes e outras situações, onde o corretor é tratado como uma pessoa estranha ao contrato.
3. **Renovações de VI:** Apresenta-se problemas nas renovações da carteira de vida individual comparado aos seguros novos com custos menores que as renovações.
4. **Problemas com Soluções Digitais:** Questões que são praticamente digitais funcionam bem, mas quando surge um problema, quase ninguém tem experiência para a solução.
5. **Aperfeiçoamento dos Sistemas:** Necessidade de aperfeiçoamento dos sistemas de algumas seguradoras quanto ao sistema de pagamentos, excesso de fotos em vistoria, falta de acordo com concessionária no sinistro, e alteração da proposta somente pode ser feita por endosso.
6. **Pontos de atendimento para VP:** Necessidade de flexibilidade na vistoria de automóveis, com mais opções de atendimento conforme a necessidade.
7. **Insatisfação com Emissão e Vistoria:** Em geral, há insatisfação com a emissão e as vistorias. Seguradoras devem melhorar, sendo mais rápidas e concisas em alguns processos.

Em resumo, necessidade de melhorias na agilidade dos processos, na tecnologia dos sistemas, na experiência do cliente com a vistoria digital e na solução de problemas complexos, apontando problemas específicos em algumas seguradoras.

(6) Comentários/sugestões

Rio Grande do Sul - RS

- 1. Prestadores para Vistorias:** Seguradoras devem voltar a usar prestadores para vistorias.
- 2. Postos Fixos:** Retorno dos postos fixos para vistorias é recomendado.
- 3. Melhoria na Qualidade:** Há necessidade de melhoramento na qualidade das vistorias por parte de algumas seguradoras.
- 4. Responsabilidade da Seguradora:** Segurados não querem realizar as vistorias. A responsabilidade é da seguradora que não deveriam repassar para corretores ou os próprios segurados.
- 5. Sobrecarga do Corretor:** Corretores estão sobrecarregados com as vistorias que toma muito tempo e não são remunerados por isto.
- 6. Falhas no Sistema:** Falhas nos sistemas atrasam as emissões.
- 7. Tratamento Diferenciado:** Oficinas credenciadas reclamam de tratamento desigual.
- 8. Demora nos Retornos:** Há muita demora nos retornos operacionais.
- 9. Falta de Qualificação:** Falta pessoal qualificado para atender os corretores.

Em resumo, uma insatisfação geral com o processo de vistoria, destacando a sobrecarga dos corretores, a falta de qualidade e agilidade nas vistorias, e a necessidade de as seguradoras assumirem a responsabilidade por este processo, seja através de prestadores de serviço ou funcionários próprios.

Atendimento e Operação

7. Como você e seu grupo avaliam o **atendimento e o processamento dos sinistros e dos serviços de assistência 24h** de cada uma das seguradoras abaixo?

7. Atendimento e Operação

Empresa	Excelente			Muito bom			Bom			Favorável			Regular			Ruim			Desfavorável			Desconheço (não opero)		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
ALLIANZ	0%	6%	0%	9%	44%	4%	45%	33%	29%	55%	83%	33%	27%	6%	58%	0%	6%	4%	27%	11%	63%	18%	6%	4%
AXA	0%	0%	0%	0%	6%	0%	27%	22%	8%	27%	28%	8%	9%	6%	13%	0%	0%	13%	9%	6%	25%	64%	67%	67%
BRDESCO	0%	0%	0%	9%	33%	4%	36%	44%	29%	45%	78%	33%	36%	11%	54%	0%	0%	13%	36%	11%	67%	18%	11%	0%
GBOEX	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	8%	0%	6%	8%	9%	0%	13%	0%	0%	4%	9%	0%	17%	91%	94%	75%
HDI/YELUM	0%	6%	0%	18%	56%	8%	45%	39%	21%	64%	100%	29%	36%	0%	58%	0%	0%	13%	36%	0%	71%	0%	0%	0%
ICATU	9%	0%	0%	18%	6%	0%	27%	11%	0%	55%	17%	0%	18%	0%	25%	0%	0%	0%	18%	0%	25%	27%	83%	75%
MAG	0%	0%	0%	9%	11%	0%	27%	22%	0%	36%	33%	0%	18%	0%	21%	0%	0%	0%	18%	0%	21%	45%	67%	79%
MAPFRE	0%	0%	0%	0%	28%	0%	27%	28%	13%	27%	56%	13%	55%	22%	50%	0%	11%	25%	55%	33%	75%	18%	11%	13%
PORTO	18%	22%	17%	18%	39%	21%	45%	39%	29%	82%	100%	67%	9%	0%	29%	0%	0%	4%	9%	0%	33%	9%	0%	0%
POTTENCIAL	0%	0%	0%	18%	22%	0%	18%	11%	4%	36%	33%	4%	18%	6%	17%	0%	0%	0%	18%	6%	17%	45%	61%	79%
SANCOR	0%	0%	0%	0%	11%	0%	9%	11%	8%	9%	22%	8%	45%	0%	33%	0%	6%	4%	45%	6%	38%	45%	72%	54%
TOKIO	9%	6%	0%	18%	33%	8%	55%	39%	29%	82%	78%	38%	9%	11%	33%	0%	6%	8%	9%	17%	42%	9%	6%	21%
ZURICH	0%	0%	0%	9%	33%	8%	27%	44%	8%	36%	78%	17%	27%	11%	54%	9%	6%	4%	36%	17%	58%	27%	6%	25%

(8) Comentários/sugestões

Paraná - PR

1. **Demora nos Serviços de Assistência:** Há demora nos serviços de assistência, baixa rede referenciada e profissionais mal qualificados.
2. **Abertura de Atendimento:** É importante a abertura de atendimento para discussão com o analista e prestador para entendimentos e esclarecimentos necessários.
3. **Problemas nas Assistências:** Cias que atuam no Ramo Vida não têm problemas, mas as assistências continuam com problemas de atrasos para o Ramo Auto e baixa qualidade para assistência seguro residencial.
4. **Melhoria nos Serviços:** Os serviços necessitam de melhoria, tanto oficinas como nos guinchos e serviços de assistência, muito embora observam-se avanços pontuais.

Em resumo, o documento aponta para a necessidade de melhorias nos serviços de assistência, especialmente nos ramos Auto e Residencial, e destaca a importância da qualificação dos profissionais e da agilidade no atendimento.

(8) Comentários/sugestões

Santa Catarina - SC

- 1. Melhoria nos Prestadores:** Poderiam escolher melhor seus prestadores, regionalizando os atendimentos.
- 2. Regulação do sinistro:** Ocorrências no processo de peritagem que induz o segurado ao erro, gerando insatisfações negativas de sinistros.
- 3. Atendimento Geral:** Embora existam registros positivos de melhoria no âmbito geral, ainda há muito processo manual e dificuldades nas informações de sinistro vida.
- 4. Problema no Final da Assistência:** O grande problema é o final da assistência 24 horas (ex: guincheiro).
- 6. Central de Atendimento:** Ainda há muitos sinistros com tempo de até 60 minutos de espera no telefone.
- 7. Rastreamento de Guincho:** O prestador de serviço de guincho deveria ser rastreado pela seguradora para evitar a não aceitação do serviço pelo prestador mais próximo.
- 8. Atendimento Regional:** O atendimento regional seria fundamental para melhorar o desempenho no atendimento.

Em resumo, o documento destaca a necessidade de melhorar a escolha e o rastreamento dos prestadores de serviço, evitar a indução ao erro na análise de sinistros, agilizar o atendimento telefônico e implementar um atendimento regionalizado para melhorar a eficiência e a satisfação do cliente.

(8) Comentários/sugestões

Rio Grande do Sul - RS

- 1. Assistência 24 Horas:** Atrasos no atendimento são uma reclamação constante. A dificuldade em acionar prestadores e a demora no pagamento de reembolsos são pontos críticos. A falta de rastreamento dos caminhões agrava a situação.
- 2. Processos de Sinistro:** A morosidade na regulação, a falta de acesso aos analistas e a demora no fornecimento de peças são os principais problemas. Carros que passam mais de um mês em conserto são inaceitáveis.
- 3. Atendimento ao Cliente:** As seguradoras estão focadas em reduzir custos, o que compromete a qualidade do atendimento. O atendimento presencial é moroso, com grandes filas, enquanto o atendimento virtual é limitado. A falta de qualificação e rapidez no atendimento, tanto nos sinistros quanto na assistência 24 horas, é uma preocupação.
- 4. Fornecimento de Peças:** Problemas com o fornecimento de peças nas oficinas são recorrentes. A falta de acompanhamento das seguradoras nos processos de sinistro, principalmente no fornecimento de peças, é um ponto crítico. A falta de autonomia para as oficinas comprarem as peças agrava a situação.
- 5. Visão Geral:** Apesar de algumas opiniões positivas, a maioria dos comentários aponta para a necessidade de melhorias significativas nos serviços de assistência e nos processos de sinistro. A imagem do mercado segurador está em risco devido à má qualidade do atendimento.

Corretores revelam a insatisfação generalizada com a assistência 24 horas e os processos de sinistro das seguradoras, destacando a morosidade, a falta de acesso aos analistas, os problemas no fornecimento de peças e o foco excessivo na redução de custos em detrimento da qualidade do atendimento ao cliente.

Produtos e Serviços

9. Como você e seu grupo avaliam a **qualidade de produtos, grau de competitividade e flexibilidade na aceitação** de riscos de cada seguradora?

(9) Produtos e Serviços

Empresa	Excelente			Muito bom			Bom			Favorável			Regular			Ruim			Desfavorável			Desconheço (não opero)		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
ALLIANZ	0%	17%	0%	0%	28%	4%	45%	33%	75%	45%	78%	79%	27%	17%	4%	9%	0%	13%	36%	17%	17%	18%	6%	4%
AXA	0%	0%	0%	9%	22%	0%	18%	6%	13%	27%	28%	13%	18%	6%	4%	0%	0%	13%	18%	6%	17%	55%	67%	71%
BRDESCO	0%	11%	0%	0%	39%	4%	45%	11%	71%	45%	61%	75%	18%	28%	17%	18%	0%	0%	36%	28%	17%	18%	11%	8%
GBOEX	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	13%	0%	0%	17%	9%	0%	4%	0%	0%	4%	9%	0%	8%	91%	100%	75%
HDI/YELUM	0%	11%	0%	18%	44%	17%	36%	33%	58%	55%	89%	75%	36%	11%	13%	9%	0%	13%	45%	11%	25%	0%	0%	0%
ICATU	9%	6%	0%	18%	11%	0%	27%	0%	13%	55%	17%	13%	18%	0%	0%	0%	0%	4%	18%	0%	4%	27%	83%	83%
MAG	0%	6%	0%	0%	11%	0%	45%	11%	13%	45%	28%	13%	9%	6%	0%	0%	0%	4%	9%	6%	4%	45%	67%	83%
MAPFRE	0%	11%	0%	0%	28%	0%	27%	28%	58%	27%	67%	58%	36%	17%	17%	18%	6%	4%	55%	22%	21%	18%	11%	21%
PORTO	9%	22%	13%	36%	50%	42%	36%	22%	38%	82%	94%	92%	9%	6%	4%	0%	0%	4%	9%	6%	8%	9%	0%	0%
POTTENCIAL	0%	11%	0%	9%	6%	0%	27%	28%	13%	36%	44%	13%	18%	0%	0%	9%	0%	17%	27%	0%	17%	36%	56%	71%
SANCOR	0%	0%	0%	0%	17%	0%	9%	0%	29%	9%	17%	29%	45%	0%	8%	0%	6%	8%	45%	6%	17%	45%	78%	54%
TOKIO	9%	17%	0%	27%	39%	8%	45%	28%	50%	82%	83%	58%	9%	11%	13%	0%	0%	13%	9%	11%	25%	9%	6%	17%
ZURICH	0%	11%	0%	9%	22%	4%	27%	39%	42%	36%	72%	46%	27%	22%	17%	9%	0%	13%	36%	22%	29%	27%	6%	25%

(10) Comentários/sugestões

Paraná - PR

- 1. Restrições e Falta de Flexibilidade:** Há muitas restrições e pouca flexibilidade.
- 2. Critério Aberto ao Corretor:** É necessário um critério mais aberto ao corretor, pois a informação não está disponível.
- 3. Regras de Aceitação Claras:** O problema é a falta clara da regra de aceitação. Não há necessidade de flexibilidade se não for possível, desde que isso fique claro desde o princípio.
- 4. Avaliação e Poder do Comercial:** Falta avaliação e poder maior do comercial da seguradora para estas definições.
- 5. Aceitação Restrita e Pouca Flexibilidade:** Há aceitação restrita e pouca flexibilidade.
- 6. Problemas na Flexibilidade:** Problemas maiores na flexibilidade para aceitação de forma geral.

Em resumo, o documento destaca a necessidade de maior clareza nas regras de aceitação, mais flexibilidade e autonomia para o comercial da seguradora.

(10) Comentários/sugestões

Santa Catarina - SC

- 1. Excelentes Produtos e Baixa Flexibilidade:** Excelentes produtos disponíveis, alta competitividade, baixa flexibilidade e aceitação.
- 2. Qualificar Produtos:** Qualificar melhor seus produtos e melhorar o processo de aceitação de riscos.
- 3. Insatisfação com a Sancor:** parou de operar com auto; oferecem produtos, o corretor vende e depois tiram produtos do mercado.
- 4. Dificuldade com Riscos Diferentes:** Para produtos que são o foco de cada seguradora é tranquilo, mas quando aparecem riscos diferentes, aí fica difícil.
- 5. Melhorar Aceitação no Seguro Empresarial:** Não existe flexibilidade, deveria melhorar a aceitação no seguro empresarial.
- 6. Análise Individual de Riscos:** Gente qualificada para individualmente analisar o risco e aceitação.

Em resumo, necessidade de maior flexibilidade na aceitação de riscos, especialmente em seguros empresariais e para riscos diferentes do foco principal das seguradoras. A qualificação dos produtos e a análise individual de riscos são apontadas como áreas de melhoria.

(10) Comentários/sugestões

Rio Grande do Sul - RS

- 1. Restrição na Aceitação:** Há uma percepção generalizada de que as seguradoras estão cada vez mais restritivas na aceitação de riscos. Muitos corretores sentem que as seguradoras priorizam apenas os riscos que lhes são convenientes, sem avaliar casos específicos ou necessidades de cobertura dos clientes.
- 2. Falta de Flexibilidade:** As seguradoras flexibilizam as regras apenas para as grandes corretoras, onde há maior interesse comercial, deixando os pequenos corretores sem alternativas para atender seus clientes.
- 3. Veículos com Mais de 10 Anos:** Existe uma dificuldade significativa na aceitação de veículos com mais de 10 anos, especialmente para veículos de carga.
- 4. Riscos Específicos:** Há dificuldades na aceitação de riscos específicos como silos com secadores, mercados, galpões, fábricas e lojas. A aceitação de alagamento e inundação também é restrita, mesmo para lojas de móveis e outras localidades.
- 5. Renovação de Carteira:** Algumas seguradoras não aceitam renovações da própria carteira, mesmo sem sinistro e sem justificativa, como relatado no caso da Azul Seguros do grupo Porto Seguro.
- 6. Necessidade de Ampliação:** Os corretores sugerem que as seguradoras aumentem o nível de aceitação em riscos e liberem a aceitação de riscos mais complexos para corretores que não tenham tanta produtividade.
- 7. Competitividade:** Apesar da diversidade de produtos ser considerada boa, a falta de competitividade é um problema.
- 8. Avaliação Geral:** A maioria das seguradoras, com exceção da Porto Seguro, está abaixo da expectativa do grupo em termos de aceitação de riscos.

Em resumo, indica que a principal dificuldade enfrentada pelos corretores é a aceitação restrita de riscos pelas seguradoras, que priorizam seus próprios interesses e impõem limitações que dificultam o atendimento às necessidades dos clientes, especialmente em casos de veículos antigos e riscos específicos.

Produtos e Serviços

11. Como você e seu grupo avaliam o uso de tecnologia para apoiar a comercialização dos produtos junto aos corretores e racionalizar/otimizar/simplificar os processos de vendas do portfólio de produtos de cada seguradora?

(11) Produtos e Serviços

Empresa	Extremamente eficaz			Muito eficaz			Moderadamente eficaz			Favorável			Pouco eficaz			Nada eficaz			Desfavorável			Desconheço (não opero)		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS
ALLIANZ	0%	22%	0%	0%	33%	29%	55%	39%	67%	55%	94%	96%	9%	0%	0%	27%	0%	0%	36%	0%	0%	9%	6%	4%
AXA	0%	0%	0%	9%	6%	8%	18%	22%	8%	27%	28%	17%	18%	0%	8%	0%	6%	0%	18%	6%	8%	55%	67%	75%
BRDESCO	0%	6%	0%	9%	28%	21%	27%	44%	71%	36%	78%	92%	27%	6%	8%	18%	0%	0%	45%	6%	8%	18%	17%	0%
GBOEX	0%	0%	0%	0%	0%	8%	9%	0%	17%	9%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	6%	0%	91%	94%	75%
HDI/YELUM	0%	17%	0%	36%	50%	42%	27%	33%	50%	64%	100%	92%	18%	0%	4%	18%	0%	4%	36%	0%	8%	0%	0%	0%
ICATU	9%	0%	0%	36%	22%	8%	27%	0%	17%	73%	22%	25%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	6%	0%	27%	72%	75%
MAG	0%	0%	0%	9%	17%	4%	45%	11%	13%	55%	28%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	45%	72%	83%
MAPFRE	0%	6%	0%	0%	33%	4%	45%	33%	54%	45%	72%	58%	9%	17%	21%	27%	0%	0%	36%	17%	21%	18%	11%	21%
PORTO	0%	17%	17%	45%	44%	58%	27%	33%	21%	73%	94%	96%	18%	0%	4%	0%	6%	0%	18%	6%	4%	9%	0%	0%
POTTENCIAL	0%	6%	0%	0%	17%	4%	45%	22%	17%	45%	44%	21%	9%	6%	0%	0%	0%	0%	9%	6%	0%	45%	50%	79%
SANCOR	0%	6%	0%	0%	11%	8%	18%	6%	17%	18%	22%	25%	27%	0%	17%	9%	6%	0%	36%	6%	17%	45%	72%	58%
TOKIO	9%	22%	4%	36%	39%	25%	27%	33%	50%	73%	94%	79%	18%	0%	0%	0%	0%	4%	18%	0%	4%	9%	6%	17%
ZURICH	0%	6%	4%	9%	33%	17%	36%	44%	33%	45%	83%	54%	18%	11%	21%	9%	0%	4%	27%	11%	25%	27%	6%	21%

(12) Comentários/sugestões

Paraná - PR

1. **Melhora Necessária:** É preciso melhorar em vários aspectos, como mais clareza nos assuntos e objetividade na solução de problemas.
2. **Sistemas Sem Atenção aos Corretores:** Os sistemas são desenvolvidos sem a devida atenção aos corretores.
3. **Ferramentas:** Corretores pedem mais ferramentas disponíveis para comercializar e racionalizar o processo de vendas.
4. **Atendimento presencial:** Preferência pelo retorno do gerente comercial.
5. **Tecnologia e Humanização:** A tecnologia é bem-vinda, mas é preciso focar na humanização do processo.
6. **Dificuldade na Classificação de Risco:** Cotações com dificuldade de classificação do risco.
7. **Tecnologia e Afastamento:** A tecnologia é bem-vinda, mas está faltando humanização. Quanto mais cresce a tecnologia, mais afastada fica a seguradora.
8. **Chat Sem Qualificação:** O chat muitas vezes não tem qualificação para o atendimento.

Em resumo, o documento destaca a necessidade de equilibrar a tecnologia com a humanização, melhorar os sistemas para atender às necessidades dos corretores, e garantir que o atendimento, inclusive via chat, seja qualificado.

(12) Comentários/sugestões

Santa Catarina - SC

- 1. Tecnologia Voltada à Prática do Corretor:** A tecnologia deveria ser voltada à prática diária do corretor, sendo mais eficaz.
- 2. Impossibilidade de Alterar Propostas na Zurich:** A Zurich não permite alterar propostas, somente por endosso, e qualquer problema não conseguem resolver sem abrir chamado.
- 3. Melhora Significativa em Tecnologia:** Nos últimos anos ocorreu uma melhora significativa em tecnologia, melhorando entendimentos.
- 4. Destaque para a AVI da Icatu:** Destaca-se a AVI (Inteligência Artificial) da Icatu como vanguarda no estilo de oferta.
- 5. Treinamentos Online:** Sugere-se realizar treinamentos online, objetivos e com duração máxima de 45 minutos.
- 6. Melhorar a IA:** Existem seguradoras mais avançadas neste item (exemplo citado ICATU) e outras com necessidade de modernização em seus sistemas (exemplo citado ZURICH).
- 7. Divulgação e Treinamento:** Há necessidade de maior divulgação e treinamento. A tecnologia com instabilidade atrapalha negociações. Poucos funcionários apontados neste quesito.

Em resumo, o documento destaca a necessidade de a tecnologia ser mais prática e eficaz para o corretor, elogiando e ou apontando necessidades de melhorias. A importância de treinamentos online, divulgação e estabilidade tecnológica são ressaltadas, bem como a necessidade de agilidade e melhorias contínuas.

(12) Comentários/sugestões

Rio Grande do Sul - RS

- 1. Atendimento Humano:** Essencial, complementando a tecnologia
- 2. Visitas Comerciais:** Necessidade de mais visitas para ajustes.
- 3. Atualizações:** Realizar fora do horário comercial.
- 4. Suporte Técnico:** Falta suporte quando sistemas travam.
- 5. Conhecimento Técnico:** Corretores precisam aprimorar habilidades.
- 6. Treinamentos:** Horários de treinamento precisam ser revistos.
- 7. Atendimento Presencial:** Deixando a desejar.
- 8. Tempo para Prospectar:** Corretores sobrecarregados.
- 9. Autonomia nos Chats:** Falta autonomia nos chats de atendimento.
- 10. Sistemas:** Simplificar e qualificar os sistemas.

Em resumo, a necessidade de equilibrar o uso da tecnologia com o atendimento humano nas seguradoras. Aponta para a importância de sistemas eficientes, atualizações fora do horário comercial, suporte técnico adequado, desenvolvimento de conhecimento técnico dos corretores, melhor atendimento presencial e mais autonomia nos chats, além de simplificar os processos e reduzir o excesso de informações repassadas aos corretores.

13. Como você e seu grupo visualizam o equilíbrio ideal entre a **implementação de ferramentas inteligentes e inteligência artificial nos processos de seguros** e a manutenção do toque humano necessário para preservar a essência da profissão de corretor?

(13) Comentários/sugestões

Paraná - PR

1. **Direcionamento Humano:** É importante ter um direcionamento para o humano em casos mais complexos que necessitam de interferência humana. É necessário um plano B que envolva o atendimento humano para casos que saem da rotina normal.
2. **Humanização como Foco:** A humanização deve ser o foco, com a IA servindo como auxílio, mas não substituindo a atenção humana. A união da IA com a manutenção humana é vista como ideal.
3. **Manutenção Humana Fundamental:** A manutenção humana ainda é fundamental, principalmente em decisões mais pontuais.
4. **Evolução Tecnológica:** A evolução tecnológica é necessária para agilizar processos, mas deve ser combinada com apoio humanizado em pontos críticos.
5. **Ferramentas Tecnológicas para Todos:** É importante que as ferramentas tecnológicas cheguem a todos os corretores, com um toque de humanização nessa relação.
6. **Equilíbrio entre IA e Humano:** O melhor dos mundos é mesclar e manter o equilíbrio entre IA e o toque humano para evoluir e atender às necessidades dos consumidores.
7. **IA para Pequenas Soluções:** A IA é importante para pequenas soluções, mas a humanização é crucial para temas mais complexos.

Em resumo, o documento enfatiza a importância de equilibrar a tecnologia da IA com a humanização nos processos das seguradoras, garantindo que o atendimento humano esteja presente em situações complexas e que todos os corretores tenham acesso às ferramentas tecnológicas.

(13) Comentários/sugestões

Santa Catarina - SC

1. **Conhecer Ferramentas e Utilizá-las:** É importante conhecer melhor as ferramentas e saber utilizá-las para que o corretor continue sendo peça fundamental na garantia do processo comercial.
2. **Equilíbrio Ideal:** Ainda não foi encontrado o equilíbrio ideal; a IA é um caminho sem retorno, mas o atendimento humano sempre será um diferencial relevante.
3. **Ferramentas para Facilitar a Venda:** As ferramentas devem vir para facilitar a venda dos produtos junto aos corretores.
4. **Tecnologia para Ajudar:** A tecnologia vem para ajudar, e é preciso estar preparado para as mudanças que facilitam o trabalho diário.
5. **IA para Agilidade e Assertividade:** A IA é vista como importante, pois traz agilidade e assertividade na solução de dúvidas e procedimentos.
6. **Oportunidade de Crescimento:** É uma oportunidade para o desenvolvimento de técnicas que ajudarão no crescimento do mercado e para os corretores crescerem e aproximarem o relacionamento com os consumidores.
7. **Aperfeiçoamento Contínuo:** É preciso se aperfeiçoar cada vez mais e acompanhar as mudanças, assim como a equipe.
8. **Investimento em IA:** Melhorar o investimento em IA é essencial para a evolução do mercado.
9. **Atualização Constante:** É preciso se atualizar, pois é o futuro e serve para melhorar o dia a dia.
10. **Humano como Diferencial:** A IA é essencial no processo, mas o humano sempre será o maior diferencial.
11. **Investimento no Corretor:** Investem muito bem em tecnologia, mas falta investimento na pessoa do corretor.

Em resumo, o documento enfatiza a necessidade de equilibrar o uso da IA com o atendimento humano, destacando que a IA deve ser uma ferramenta para facilitar o trabalho dos corretores e agilizar os processos, mas sem substituir o toque humano, que continua sendo um diferencial importante. Além disso, ressalta a importância de investir no desenvolvimento e treinamento dos corretores para que possam acompanhar as mudanças tecnológicas e garantir um atendimento de qualidade.

(13) Comentários/sugestões

Rio Grande do Sul - RS

- 1. Falhas no Atendimento Humano e Presencial:** A falta de atendimento presencial e a excessiva dependência de bots dificultam o suporte a corretores e segurados. O atendimento humano ainda é considerado essencial para solucionar demandas complexas que a automação não consegue resolver.
 - 2. Problemas Operacionais:** Sistemas operacionais lentos, assistência 24h ineficiente, e prestadores despreparados comprometem a qualidade. Gerentes despreparados e quadro insuficiente de funcionários das seguradoras são recorrentes.
 - 3. Sobrecarga dos Corretores:** Corretores estão assumindo tarefas que deveriam ser de responsabilidade das seguradoras, como contato com clientes para pendências, o que gera insatisfação.
 - 4. Necessidade de Treinamento:** Treinamentos mais qualitativos, que abordem habilidades tecnológicas e questões práticas do mercado, são essenciais.
 - 5. Desvalorização de Parceiros:** Escolha de prestadores por meio de "leilões" de baixo custo impacta negativamente a percepção de segurados.
 - 6. Humanização e Atendimento Presencial:** Reforçar o atendimento humano e oferecer suporte presencial para atender corretores e clientes. Proporcionar melhor estrutura de interação combinando tecnologia com o toque humano.
 - 7. Aprimoramento Operacional:** Atualizar sistemas e incluir prestadores mais qualificados para serviços como guinchos e assistência residencial.
 - 8. Valorização e Capacitação:** Investir no treinamento técnico dos corretores e valorizá-los como parceiros essenciais nas vendas.
 - 9. Melhor Comunicação:** Melhorar a clareza nos processos e comunicação direta com clientes para evitar sobrecarga dos corretores.
- A humanização do atendimento deve ser priorizada sem desconsiderar os avanços tecnológicos. Corretores demandam suporte mais qualificado, sistemas modernos e valorização para um mercado mais eficiente e acessível.**

Obrigado!

@prof.mauriciotadeu
Ano 2024

