

# **Tabulação PR** **Microrregiões** **Pesquisa Brasesul**

**@prof.mauriciotadeu**

**Ano 2024**

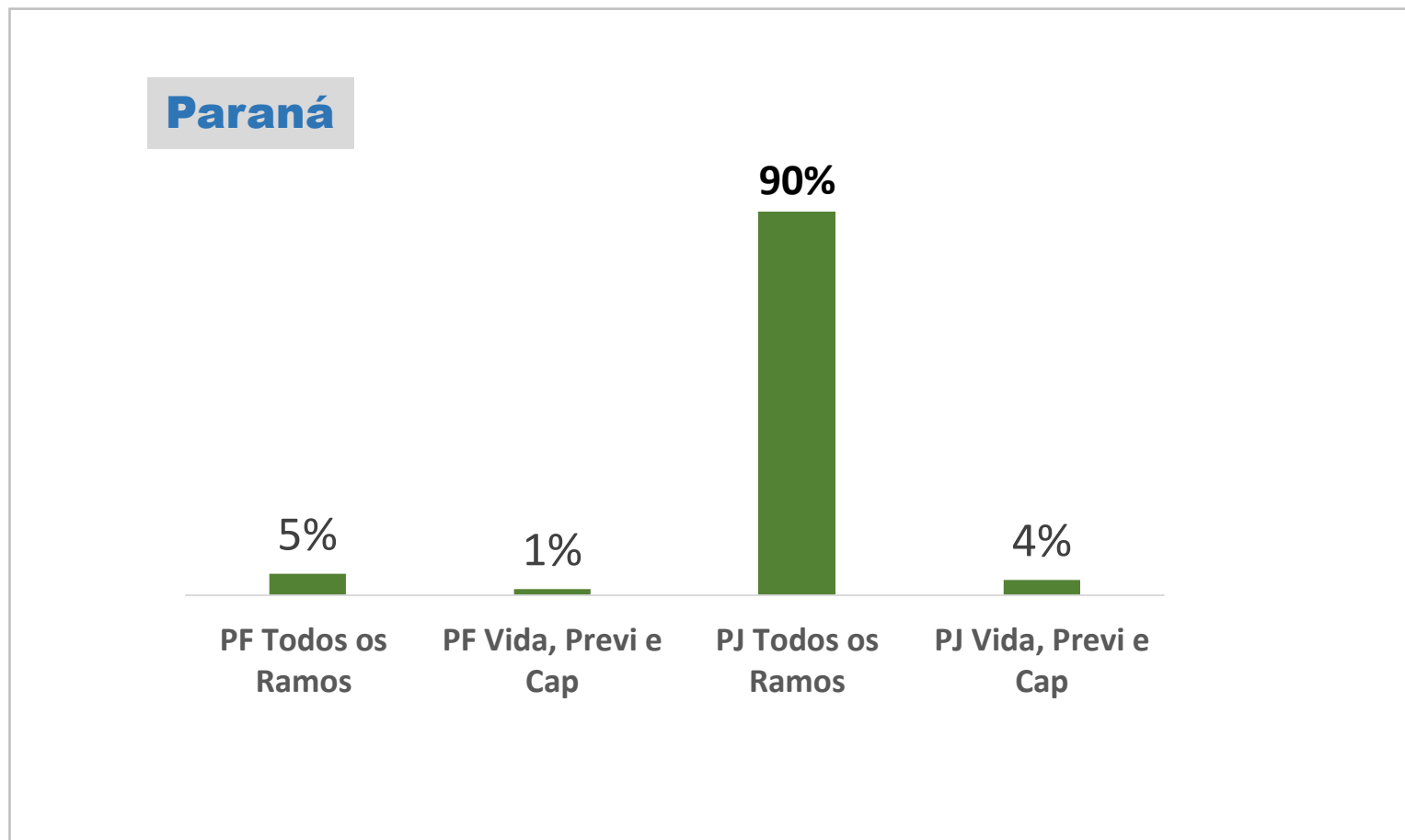
# **Qualificação dos pesquisados**

**Principais características**

**Distribuição geográfica**

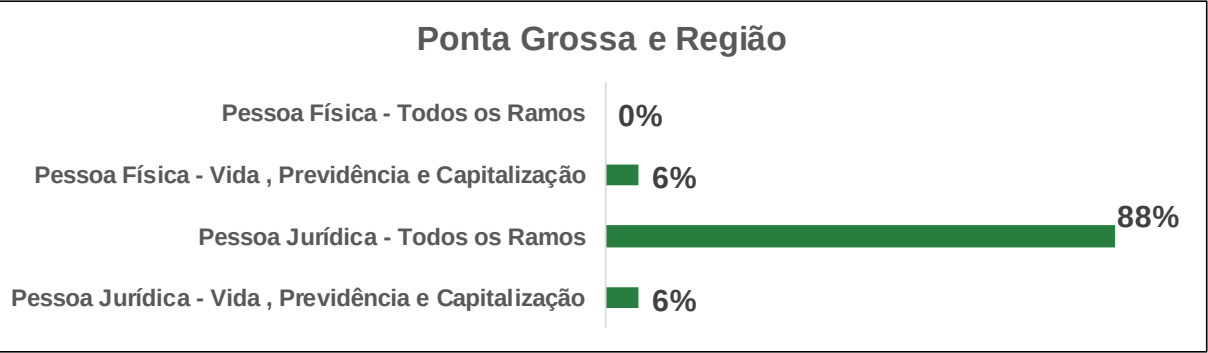
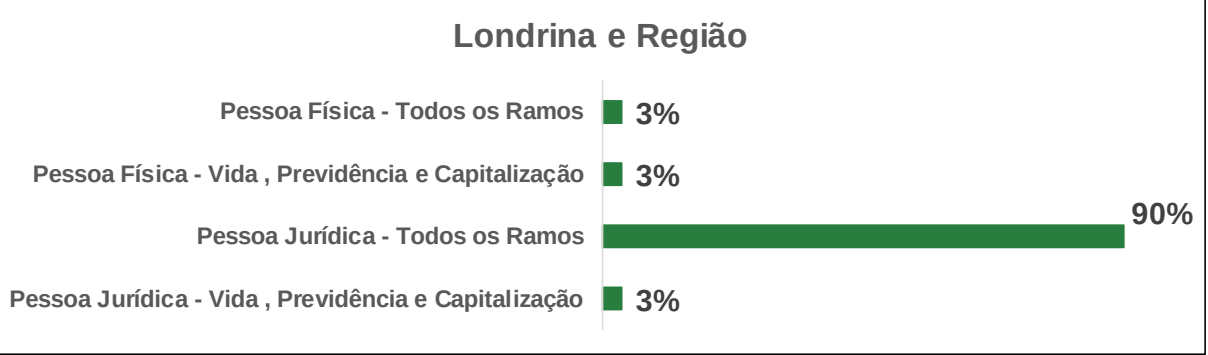
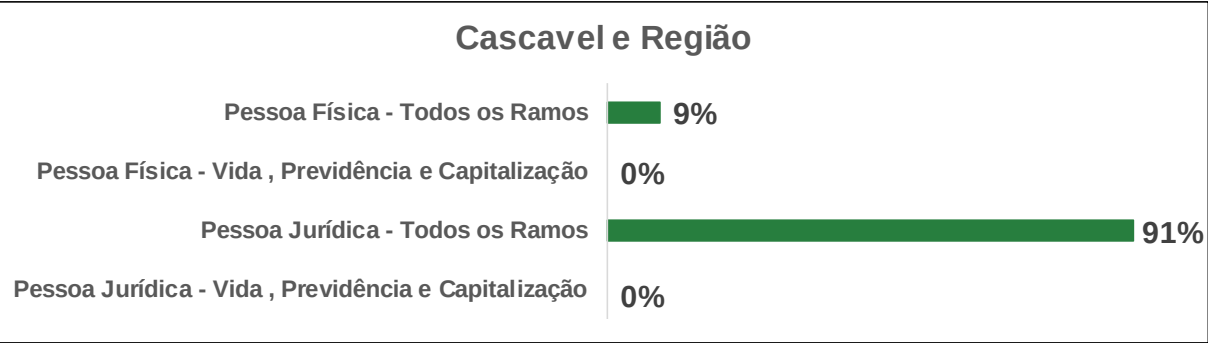
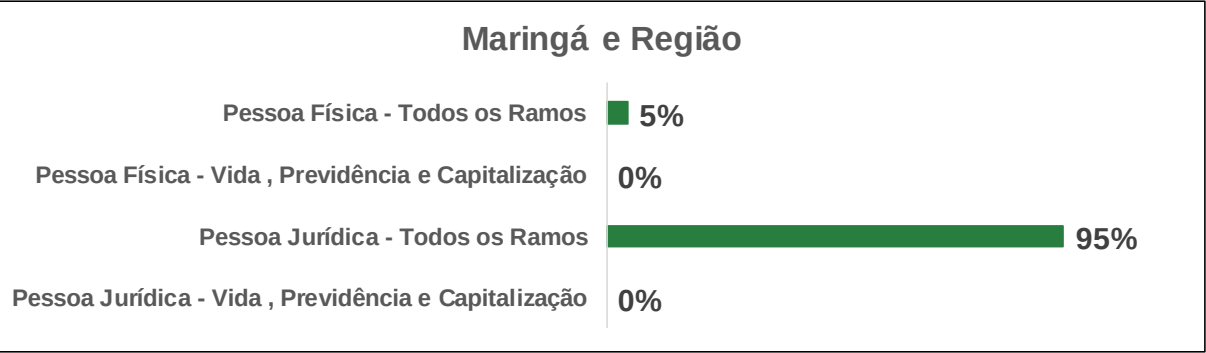
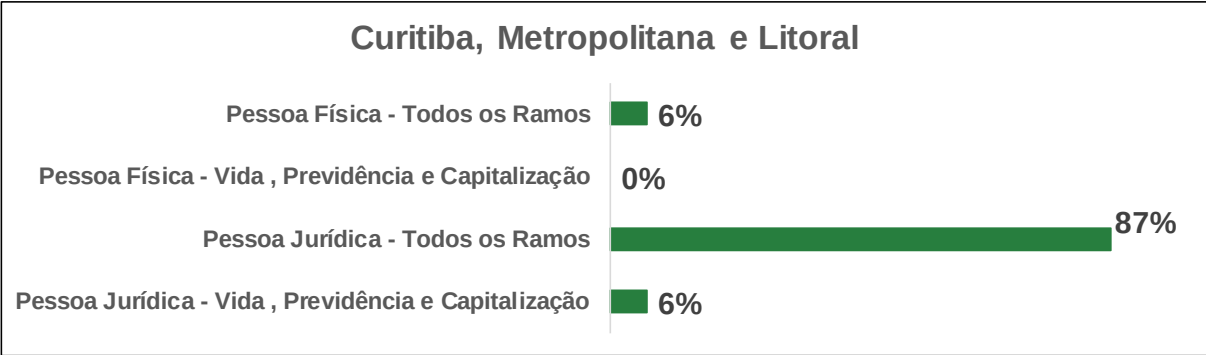
**Categorização**

# 1. Categoria Profissional **(Totalizador)**

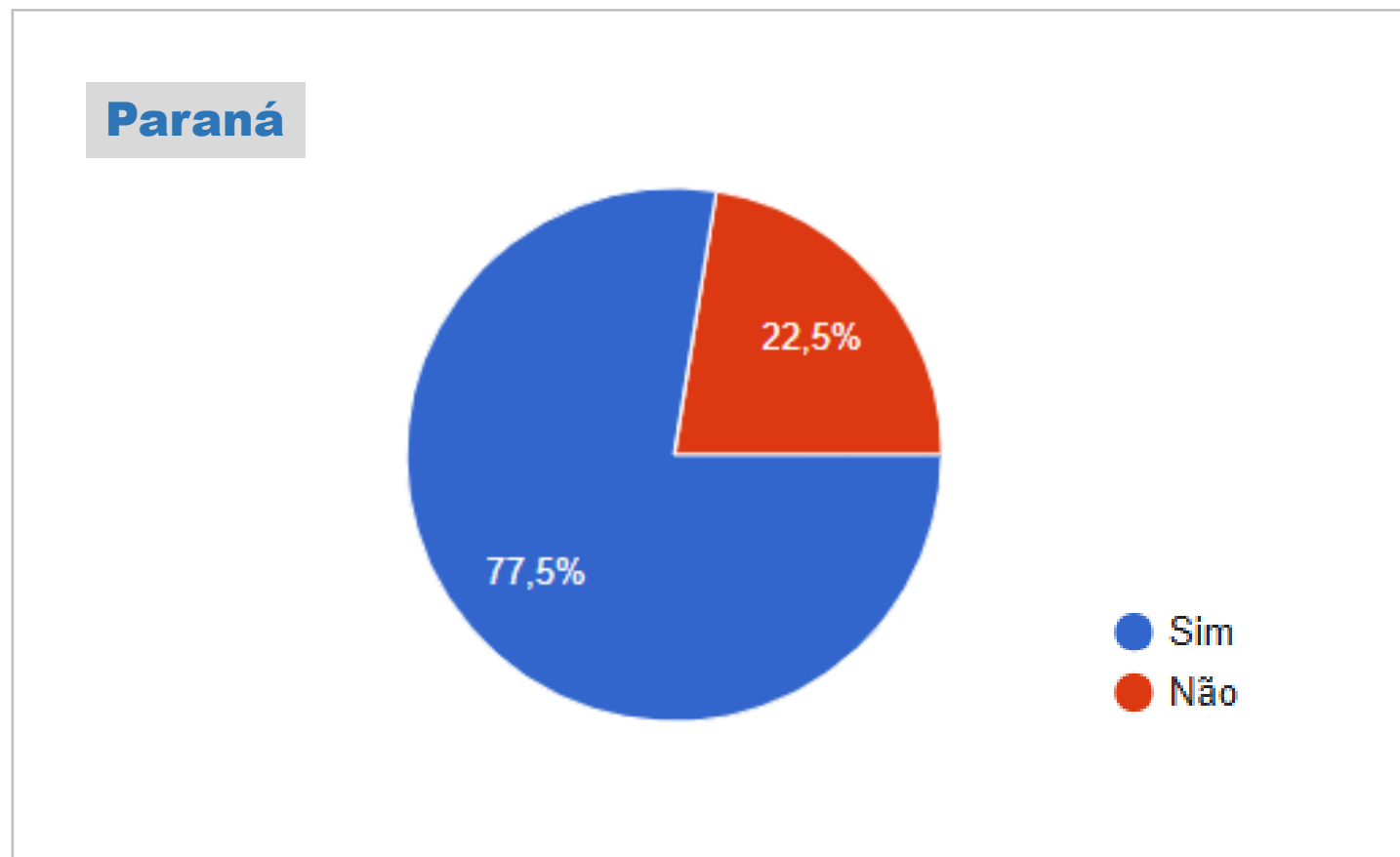


# 1. Categoria Profissional PR

(Por Região)

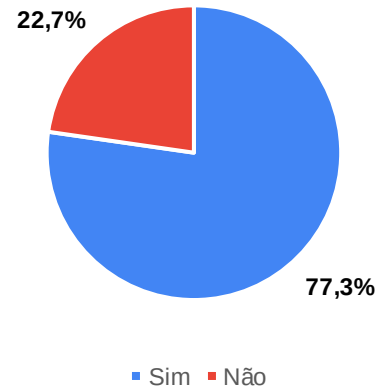


## 2. Associação Sindical (Totalizador - PR)

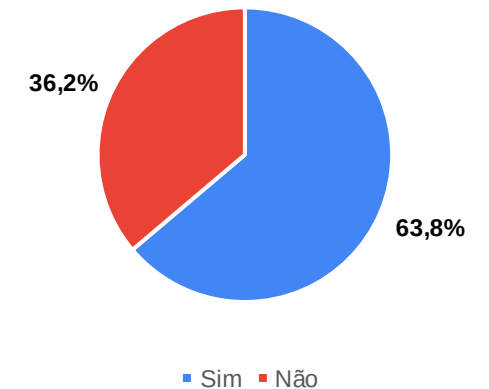


## 2. Associação Sindical PR (Por Região)

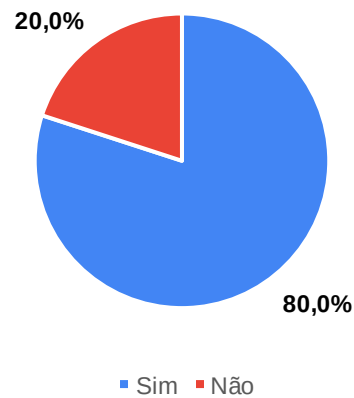
Cascavel e Região



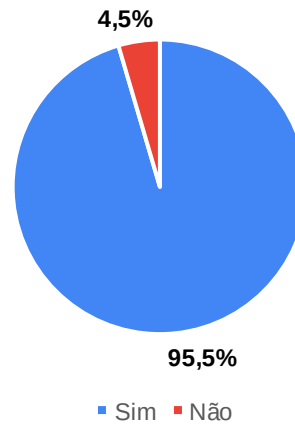
Curitiba, Metropolitana e Litoral



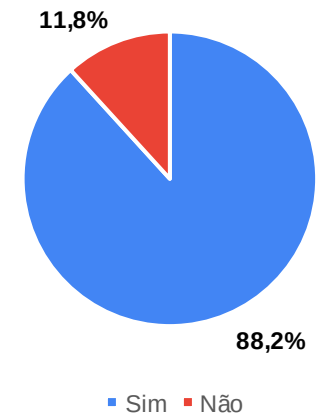
Londrina e Região



Maringá e Região

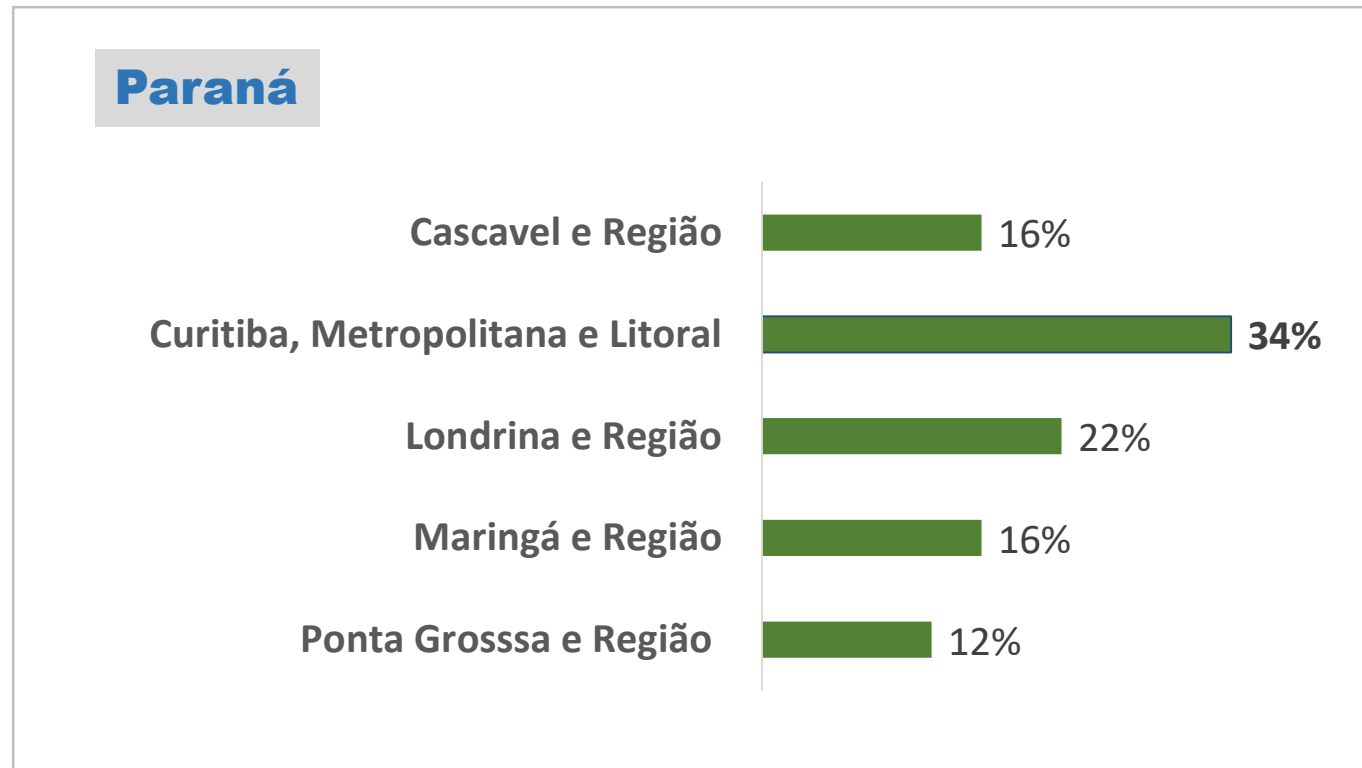


Ponta Grossa e Região

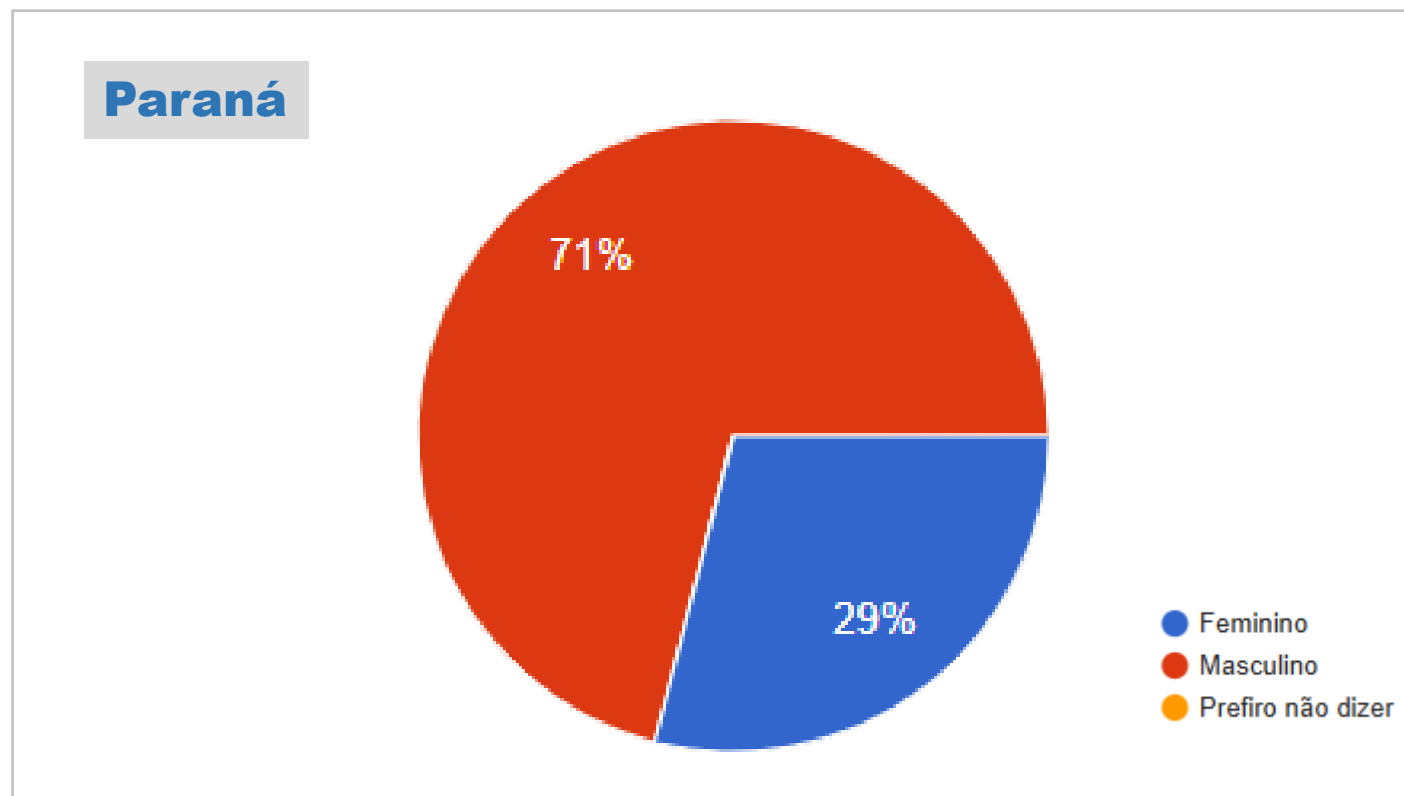


# 3. Distribuição da participação

(Totalizador)



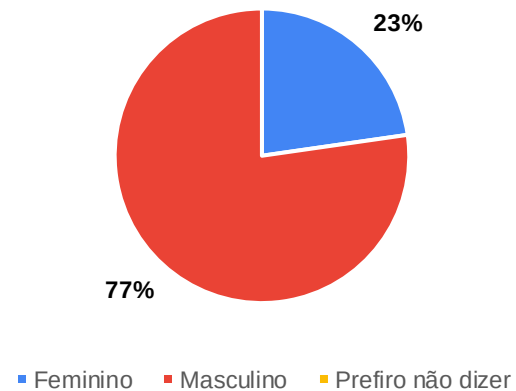
## 4. Sexo biológico (Totalizador - PR)



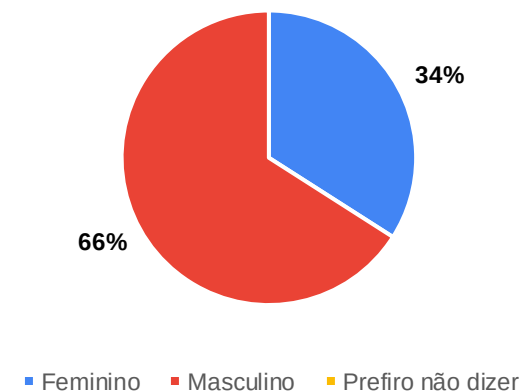


## 4. Sexo biológico PR (Por Região)

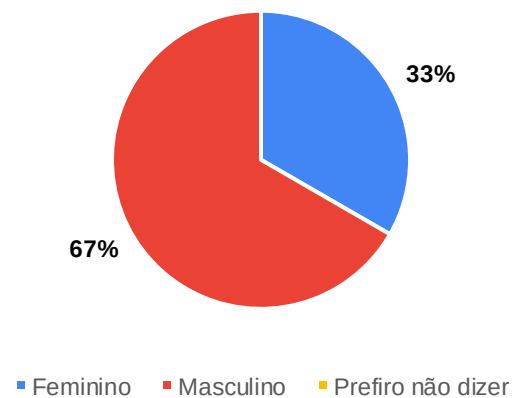
Cascavel e Região



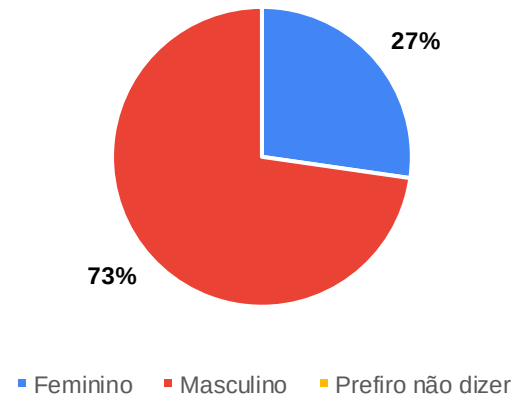
Curitiba, Metropolitana e Litoral



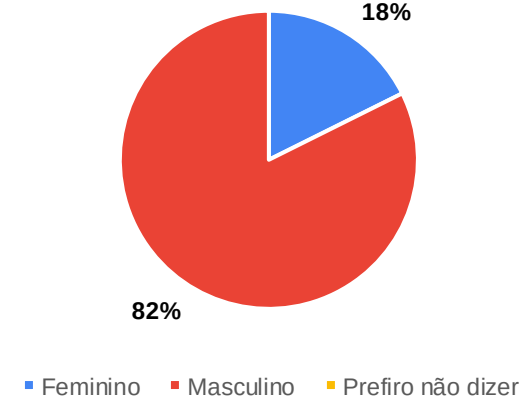
Londrina e Região



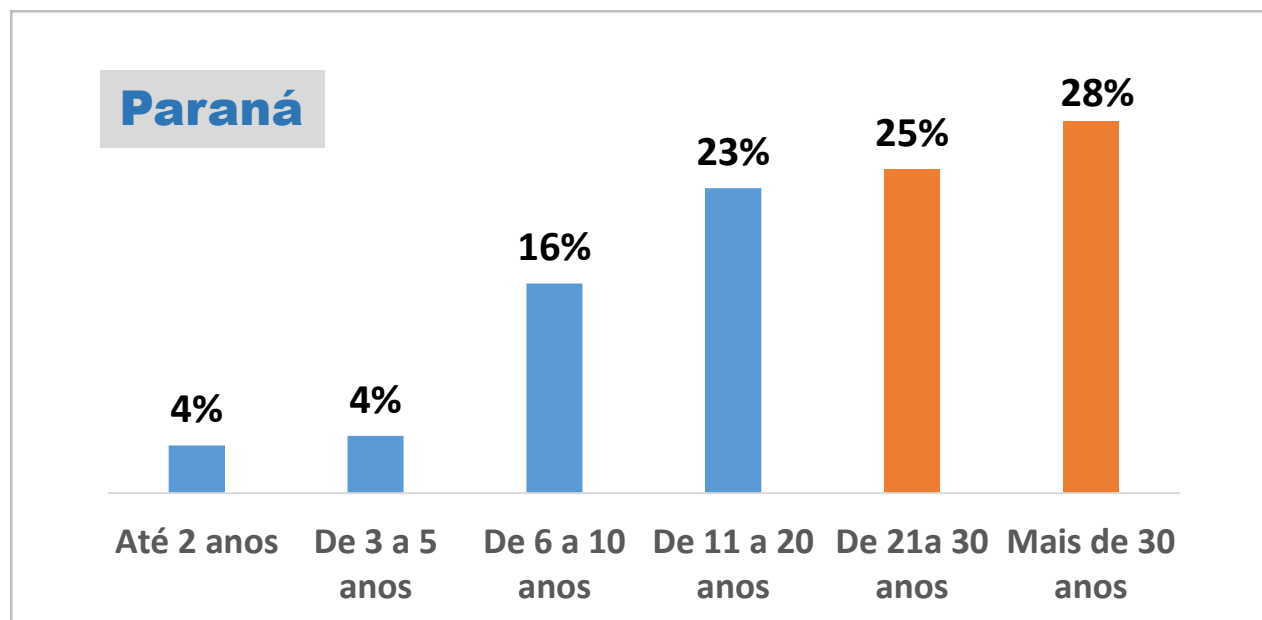
Maringá e Região



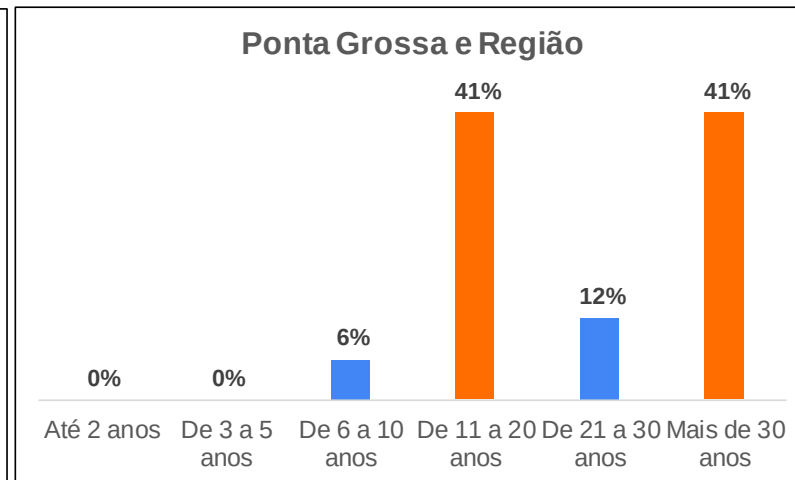
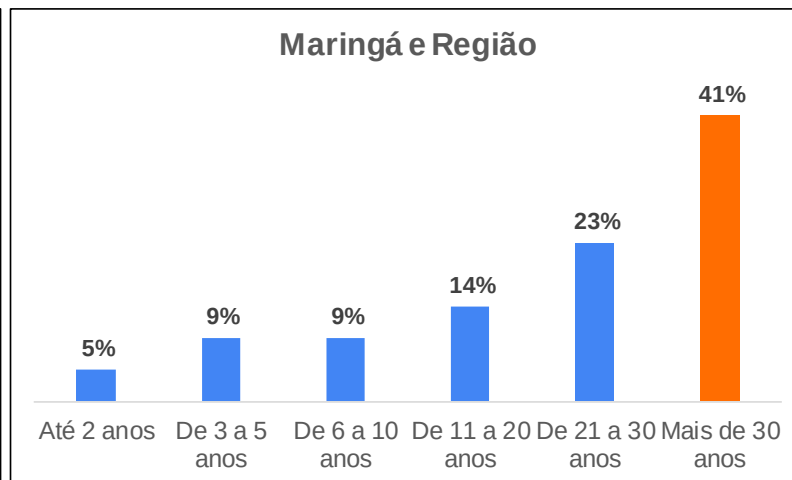
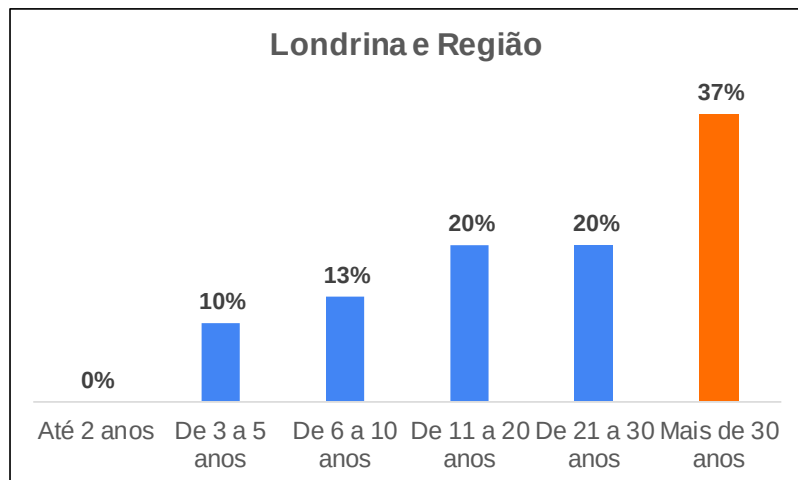
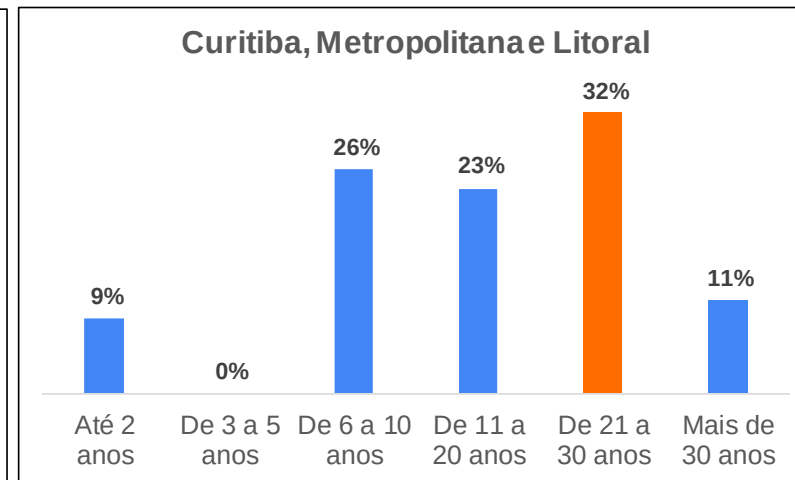
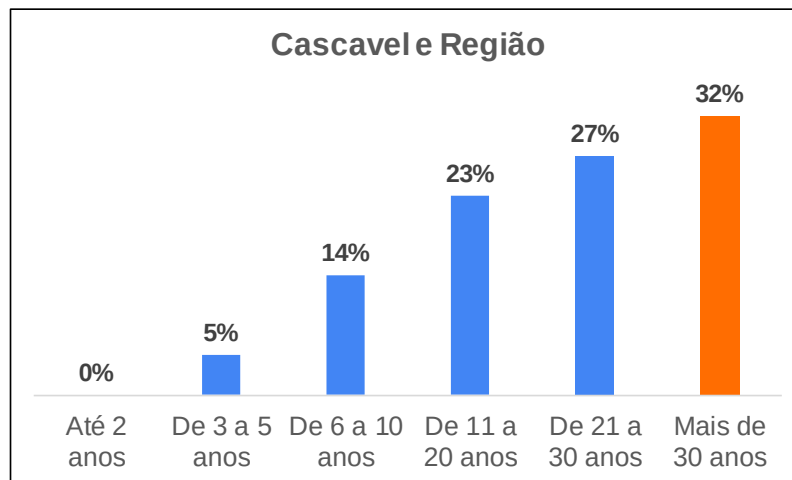
Ponta Grossa e Região



## 5. Tempo Profissional (Totalizador - PR)

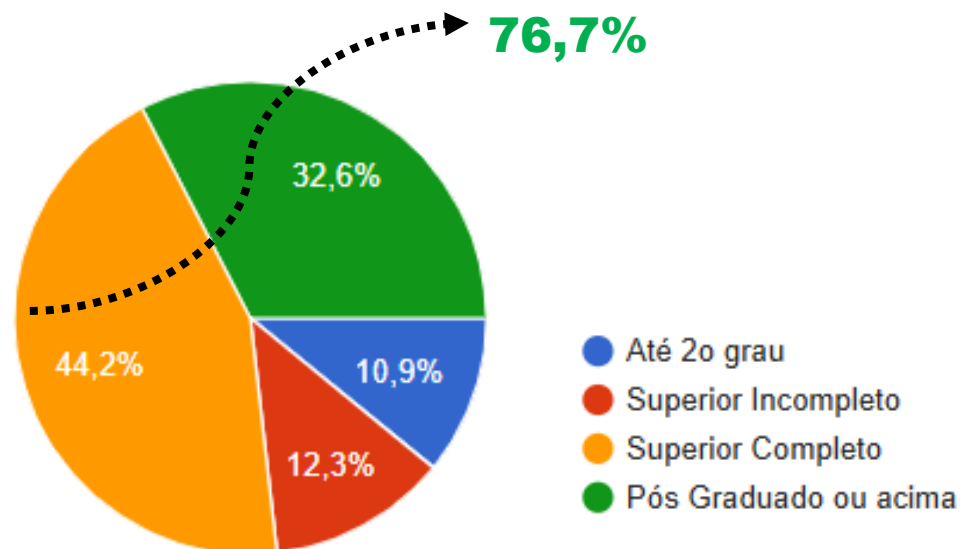


## 5. Tempo Profissional PR (Por Região)



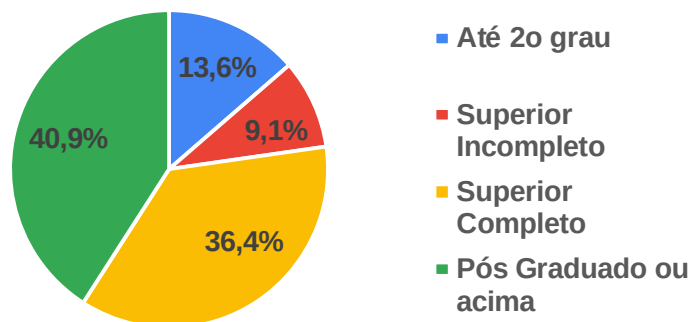
## 6. Grau de escolaridade (Totalizador - PR)

Paraná

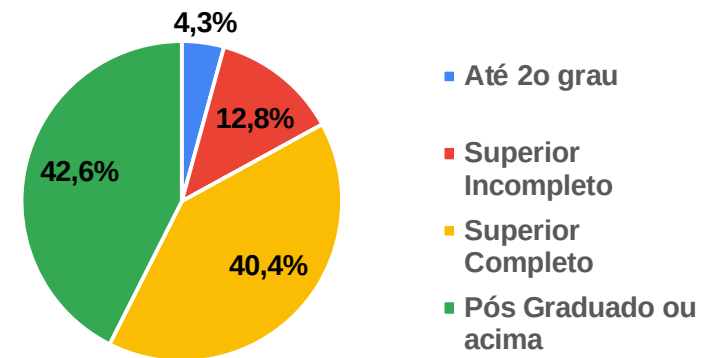


## 6. Grau de escolaridade PR (Por Região)

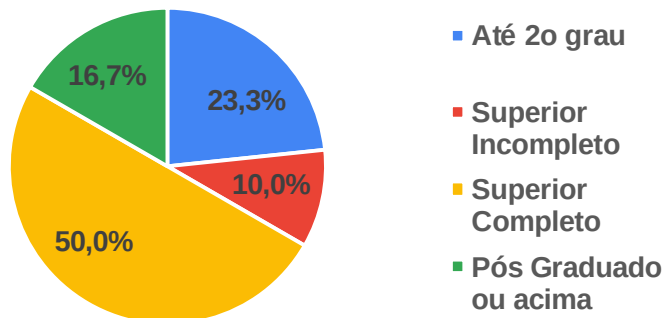
Cascavel e Região



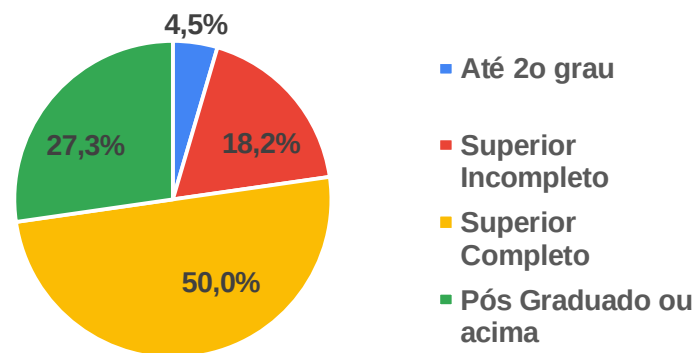
Curitiba, Metropolitana e Litoral



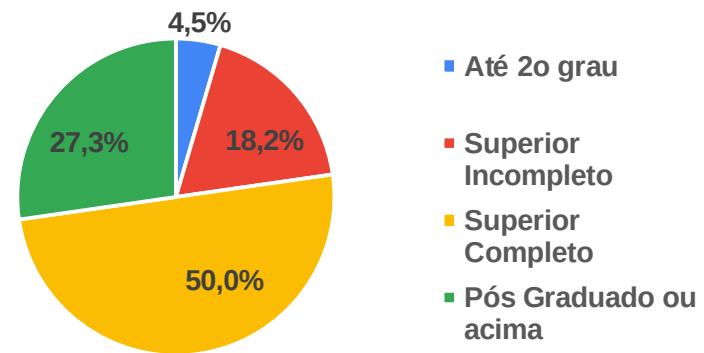
Londrina e Região



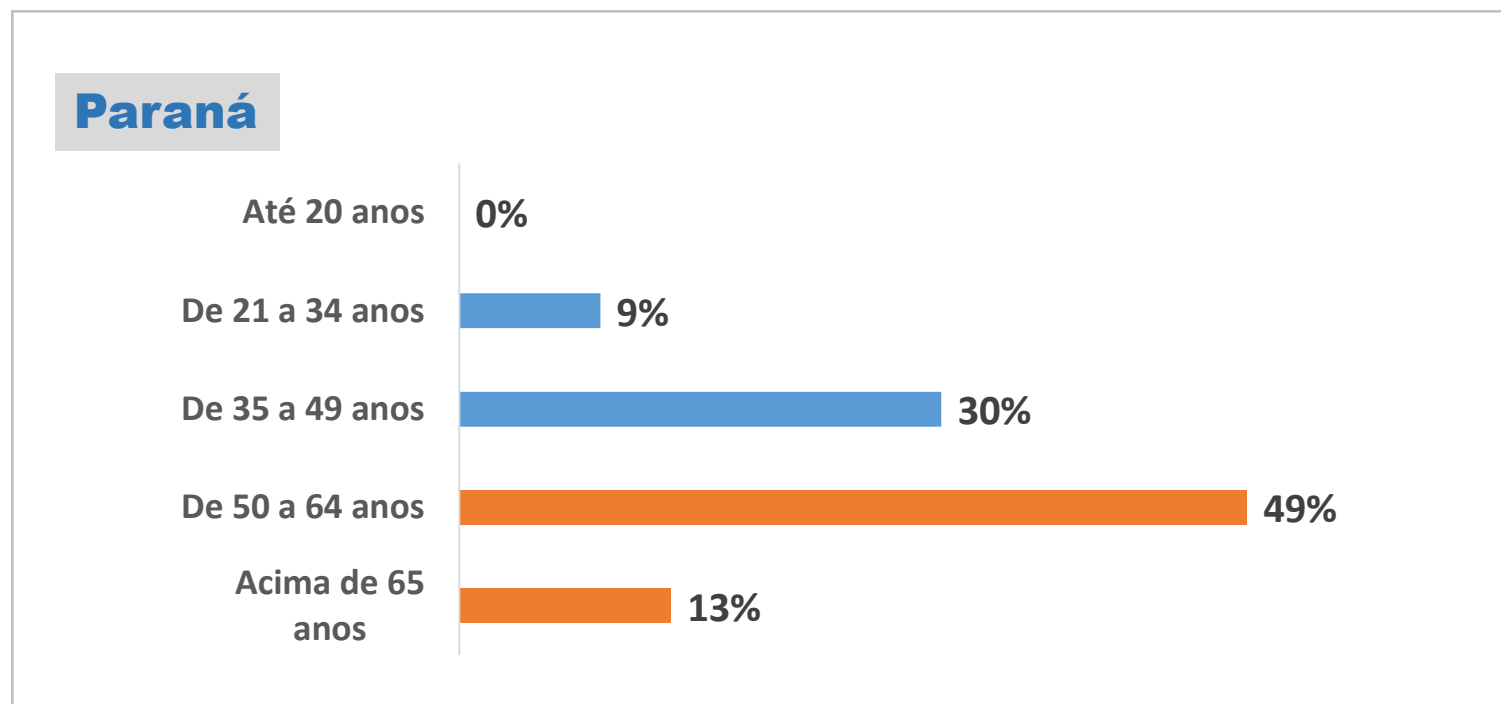
Maringá e Região



Ponta Grossa e Região

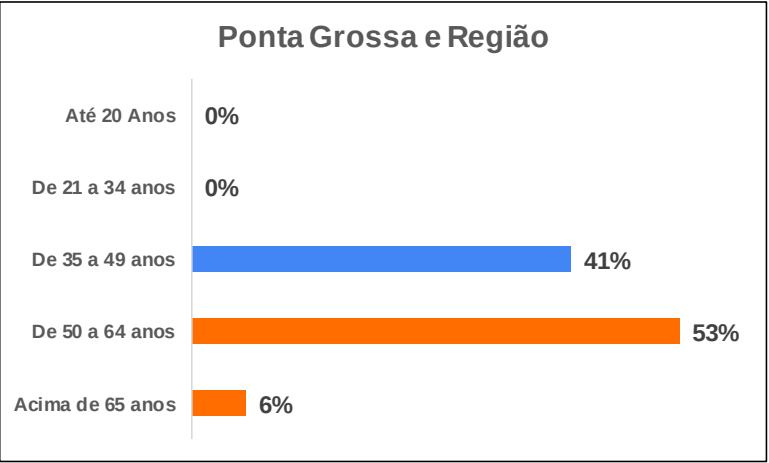
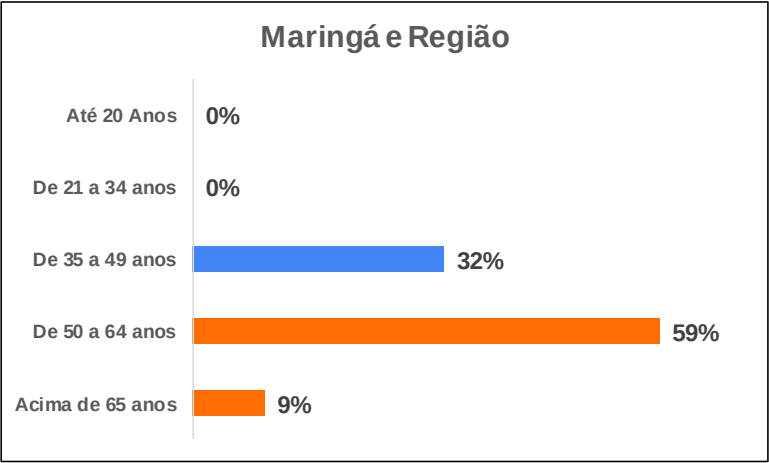
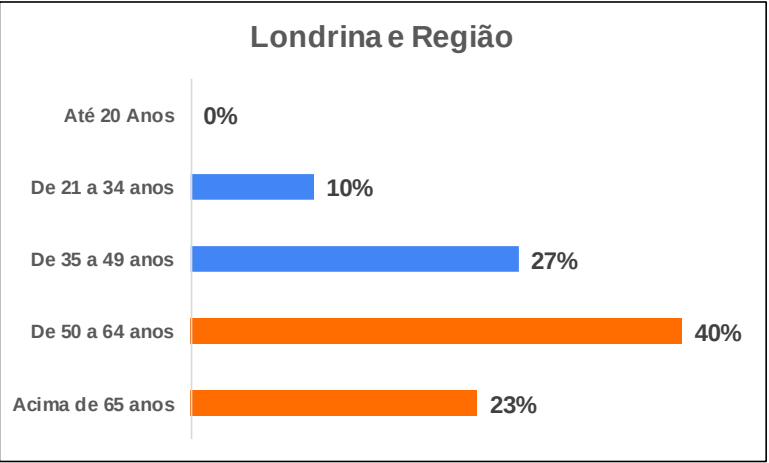
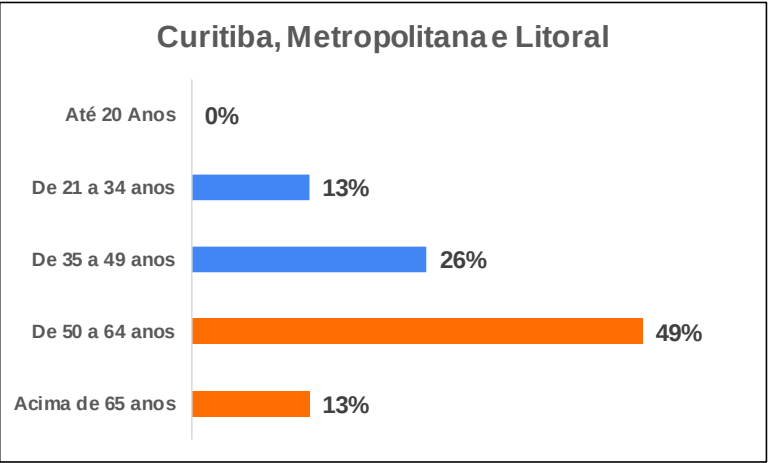
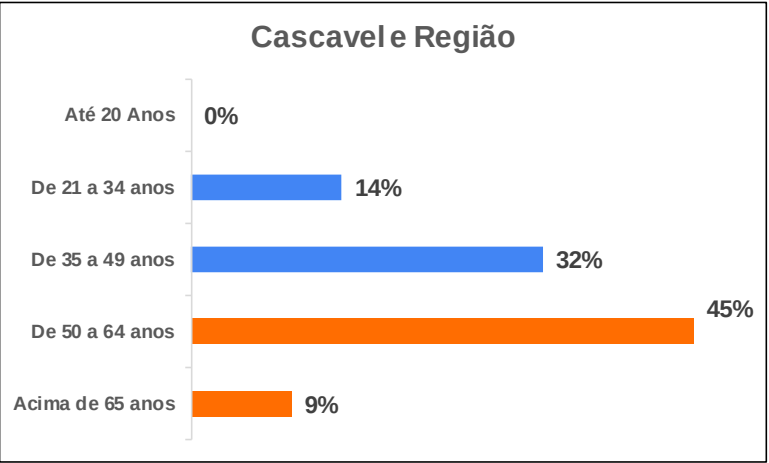


## 7. Faixa de idade (Totalizador - PR)



# 7. Faixa de idade PR

(Por região)

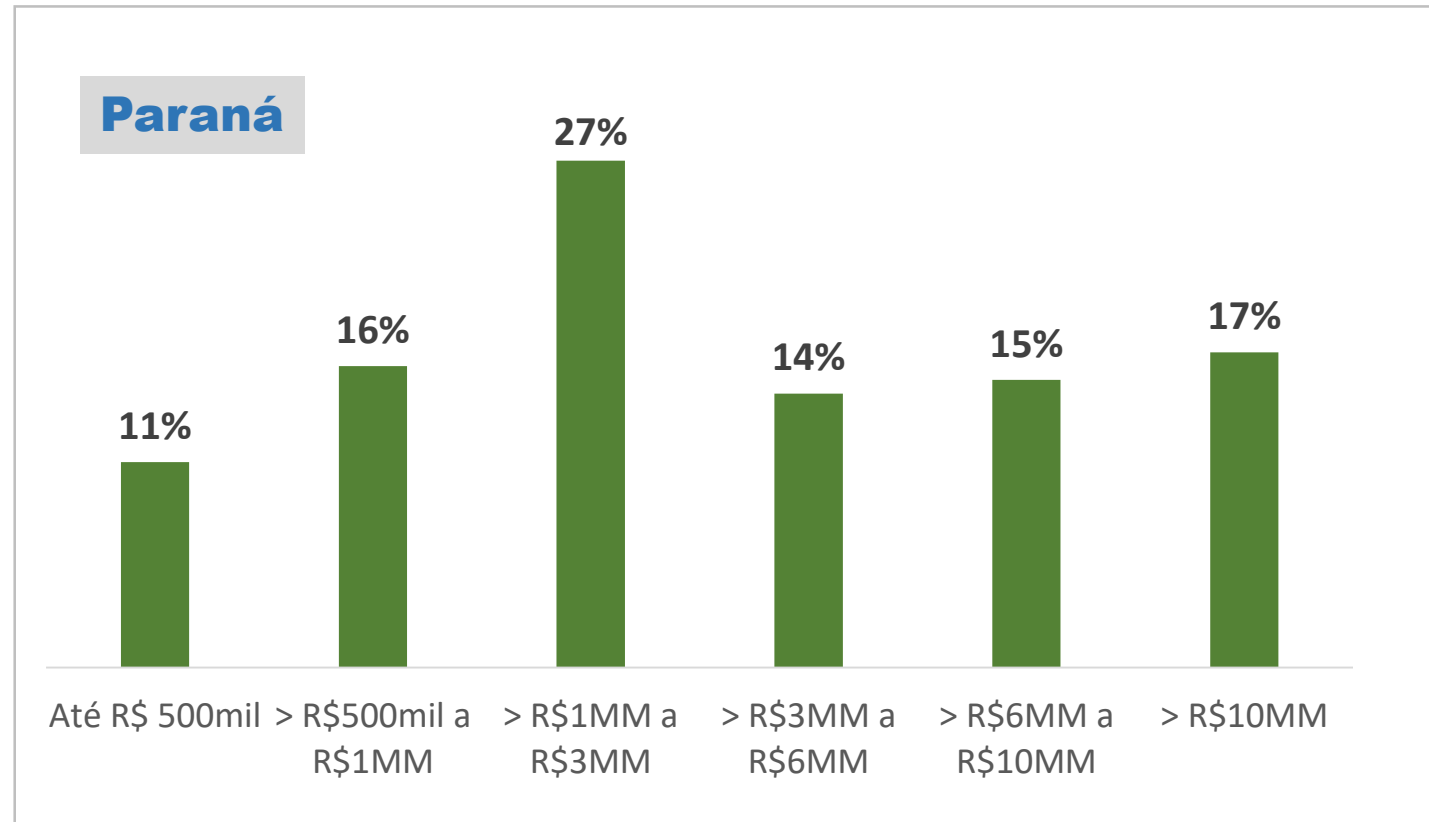


# **Qualificação dos pesquisados PR**

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



## 8. Volume ANUAL Prêmios Emitidos (Totalizador - PR)

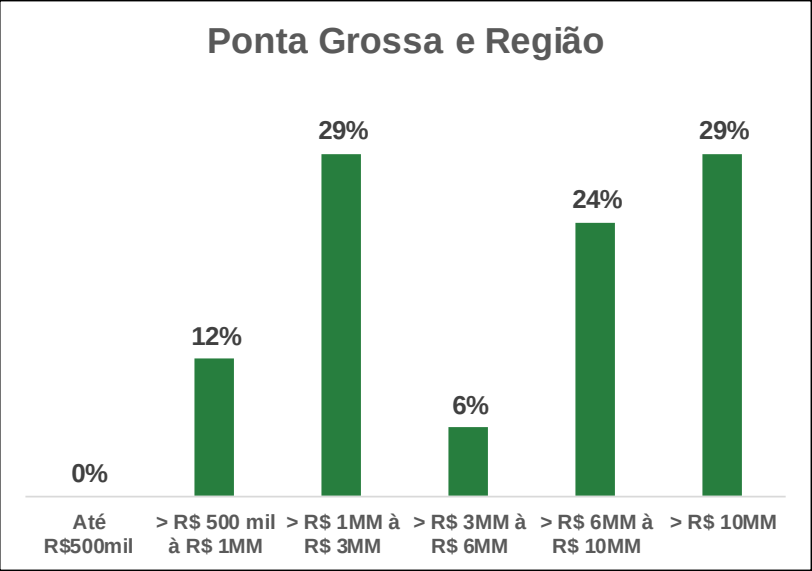
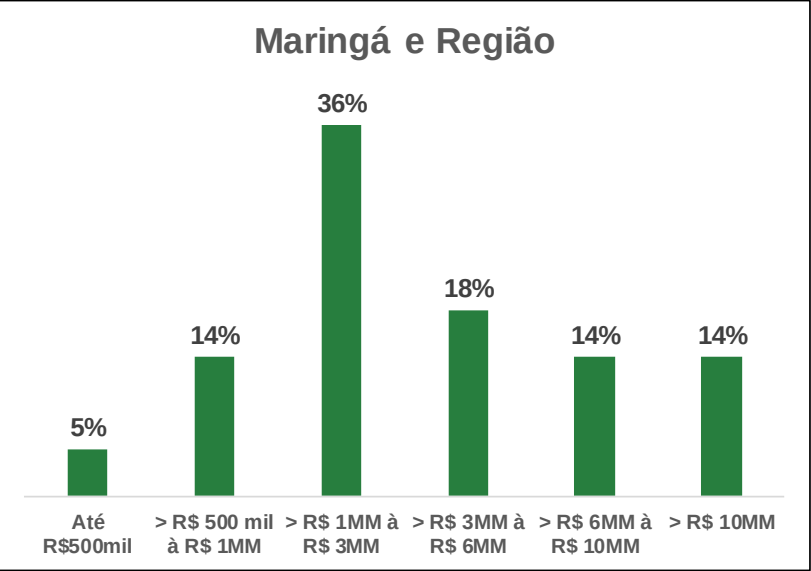
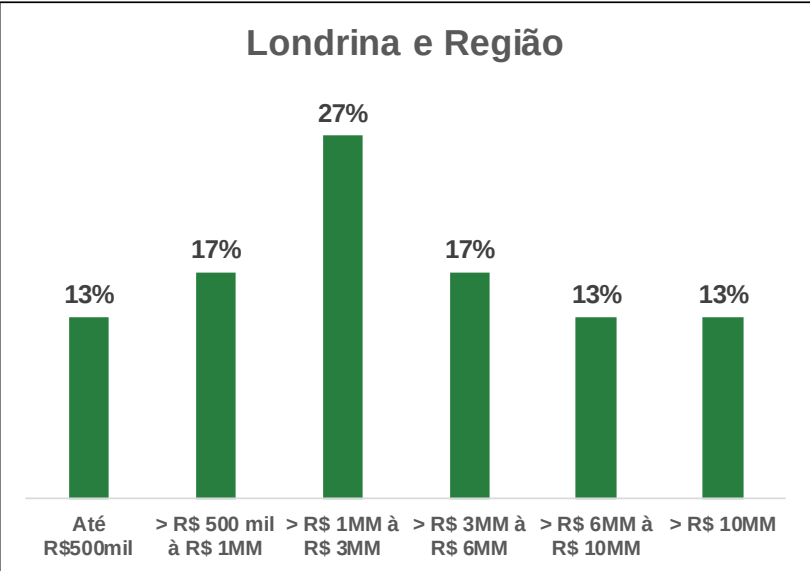
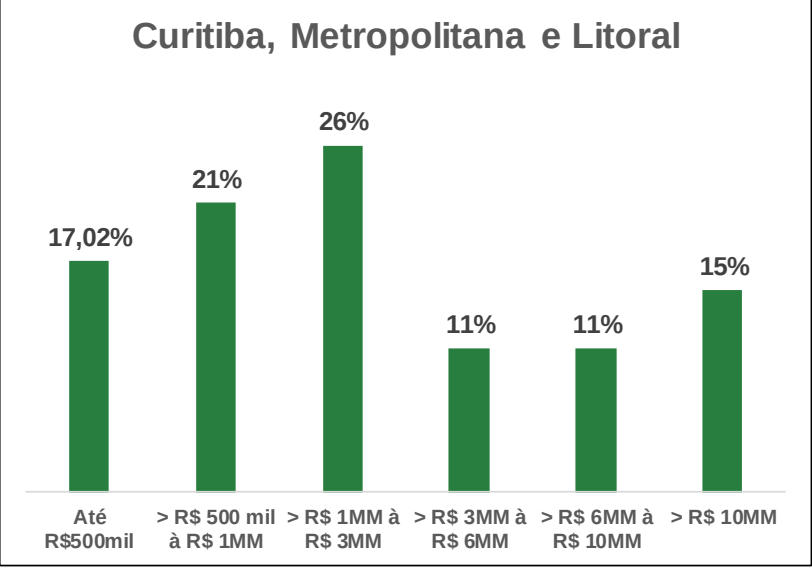
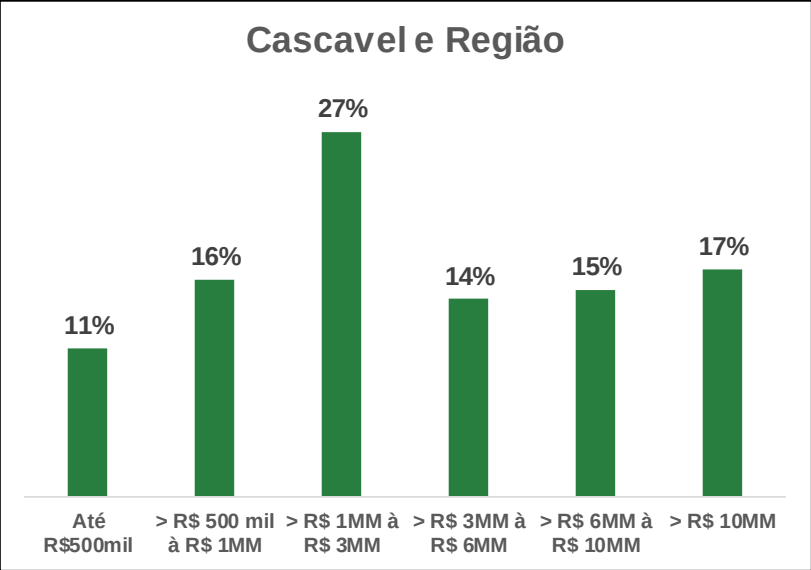


# 8. Volume

## ANUAL Prêmios

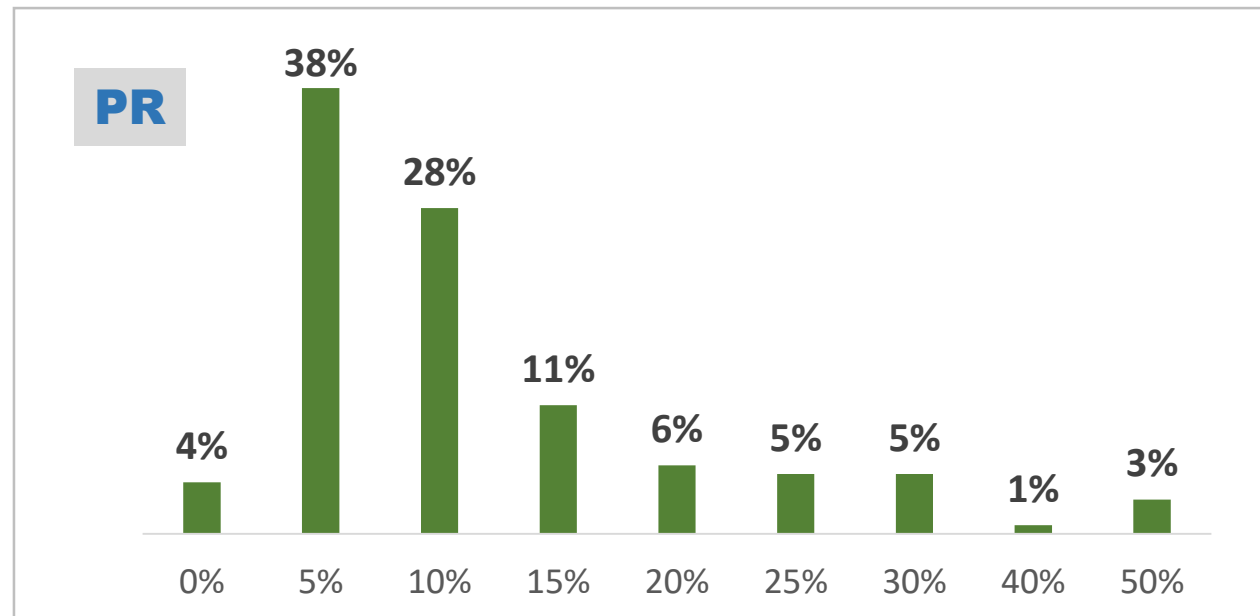
### Emitidos - PR

(Por região)



# 9. Mix atual de produtos (Totalizador - PR)

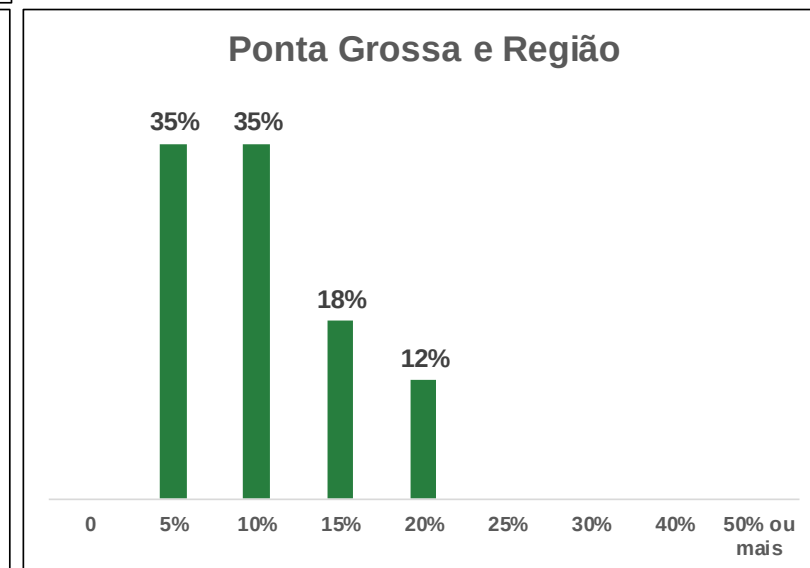
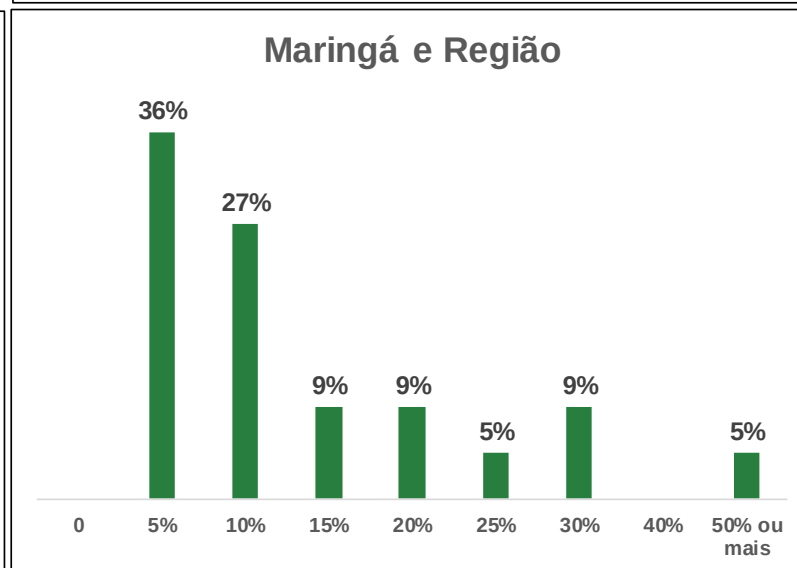
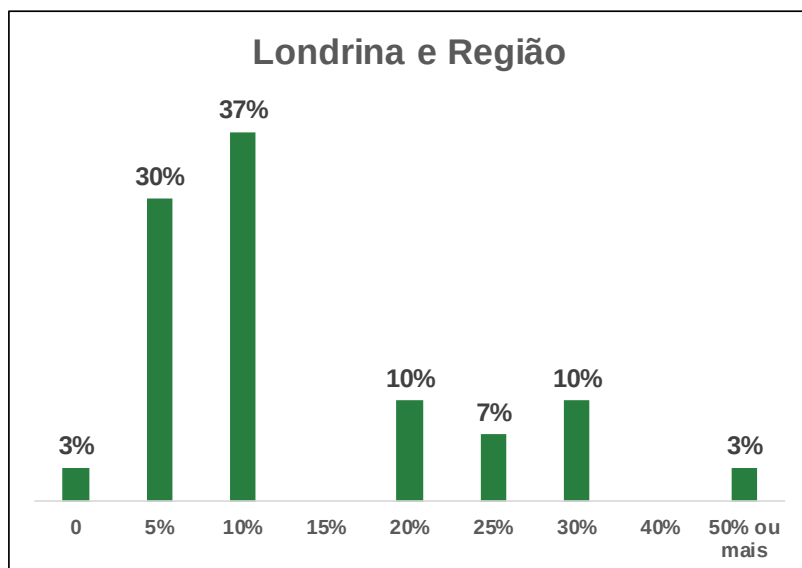
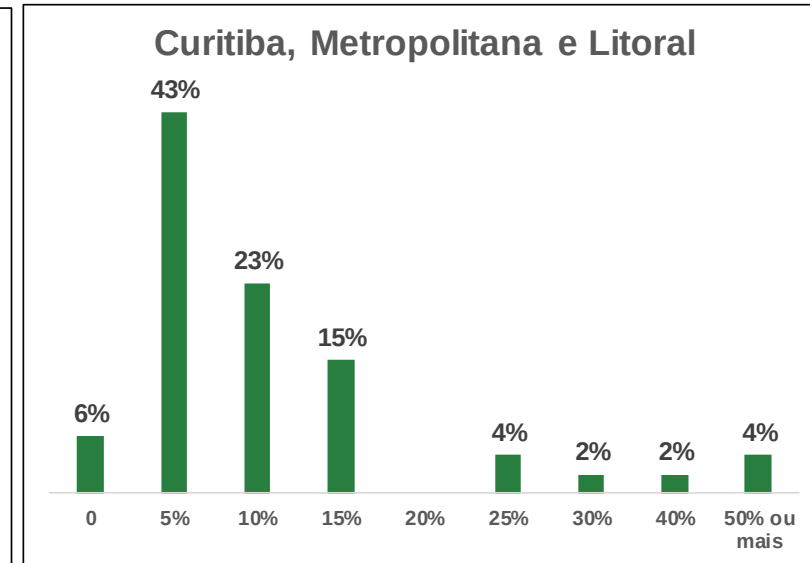
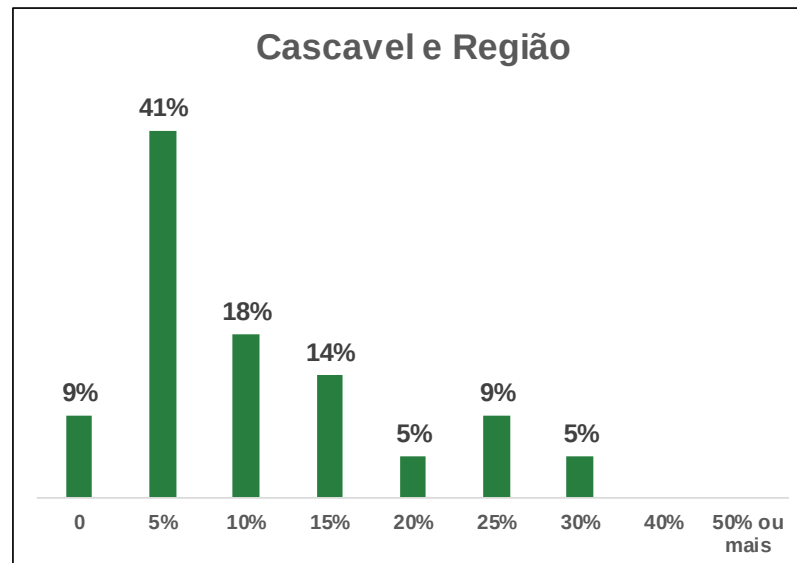
## Vida e Acidentes Pessoais



# 9. Mix atual de produtos - PR

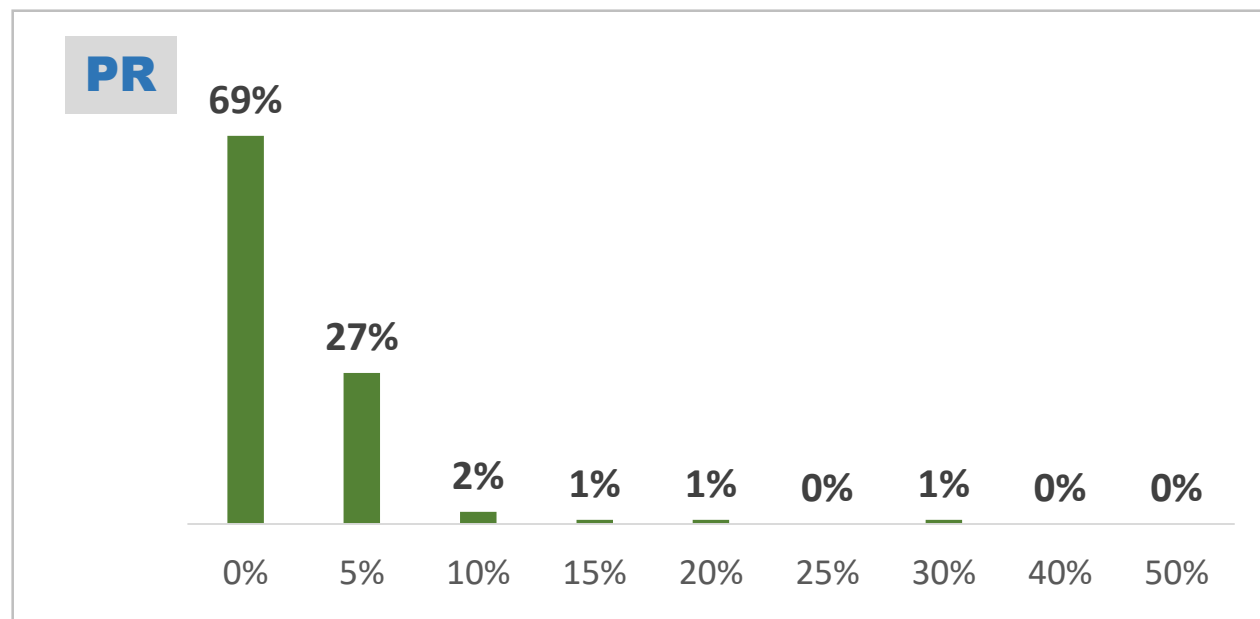
Vida e Acidentes Pessoais

(Por região)



# 9. Mix atual de produtos (Totalizador - PR)

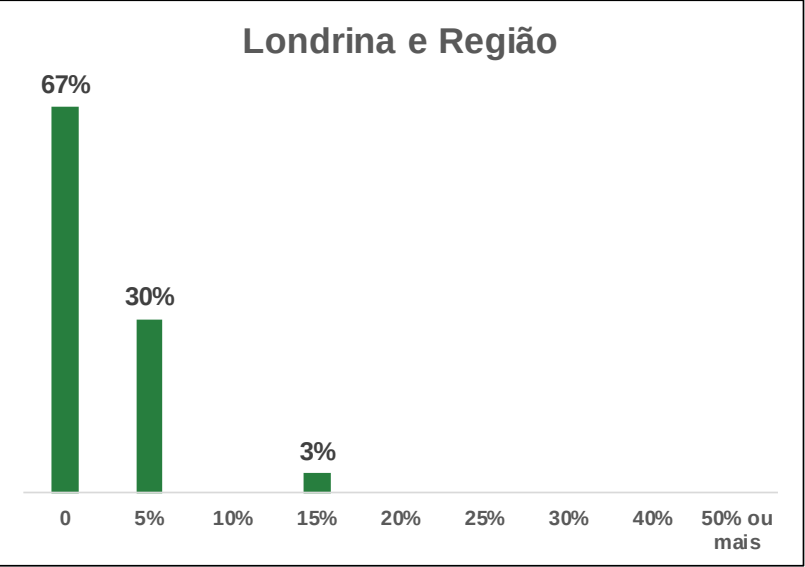
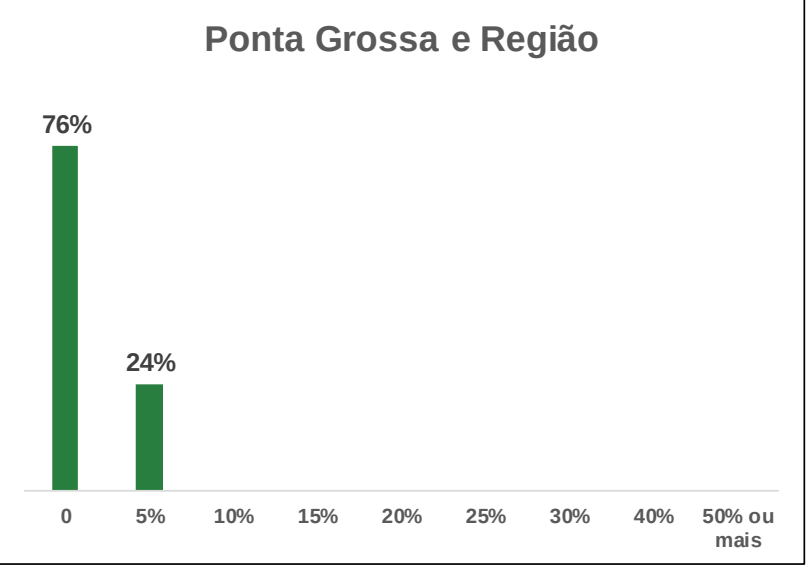
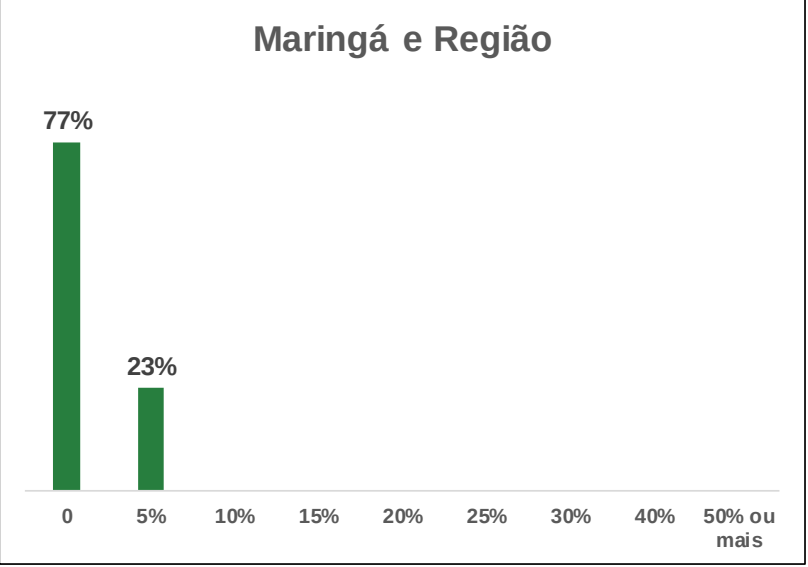
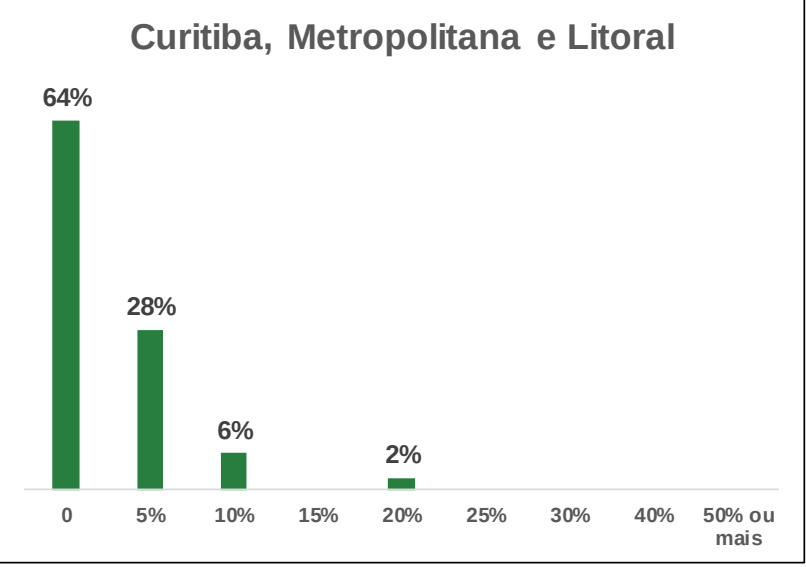
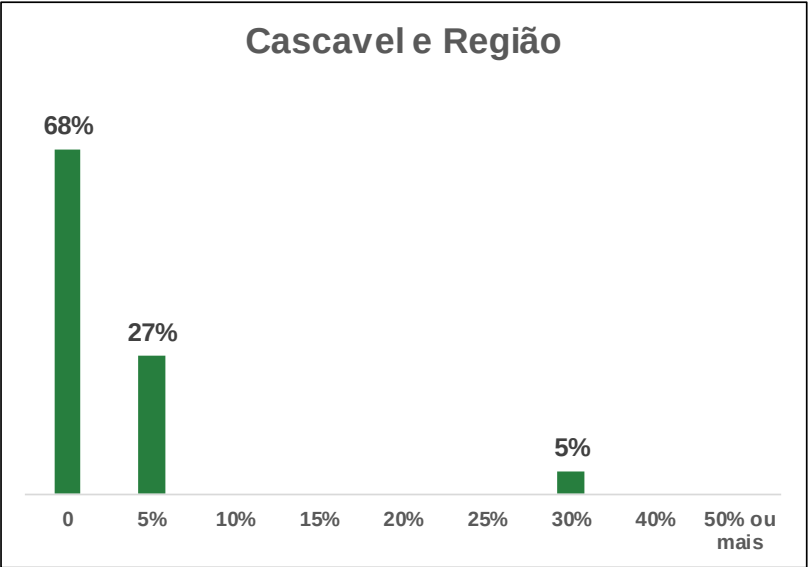
## Previdência Privada



# 9. Mix atual de produtos - PR

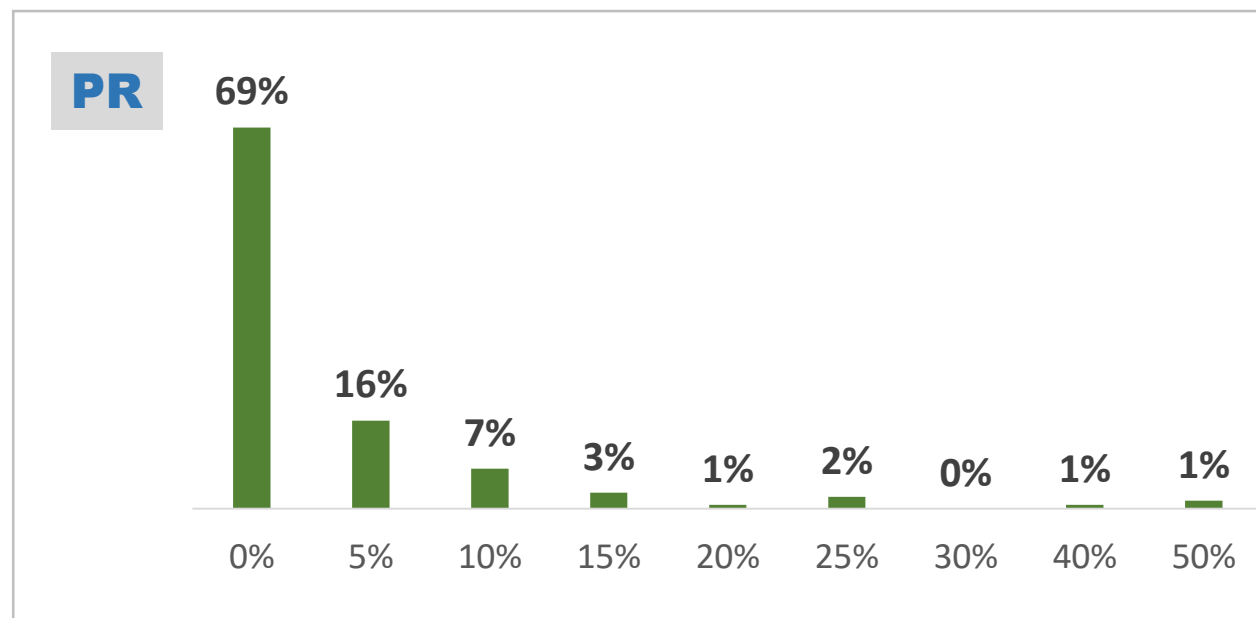
Previdência Privada

(Por região)



# 9. Mix atual de produtos (Totalizador - PR)

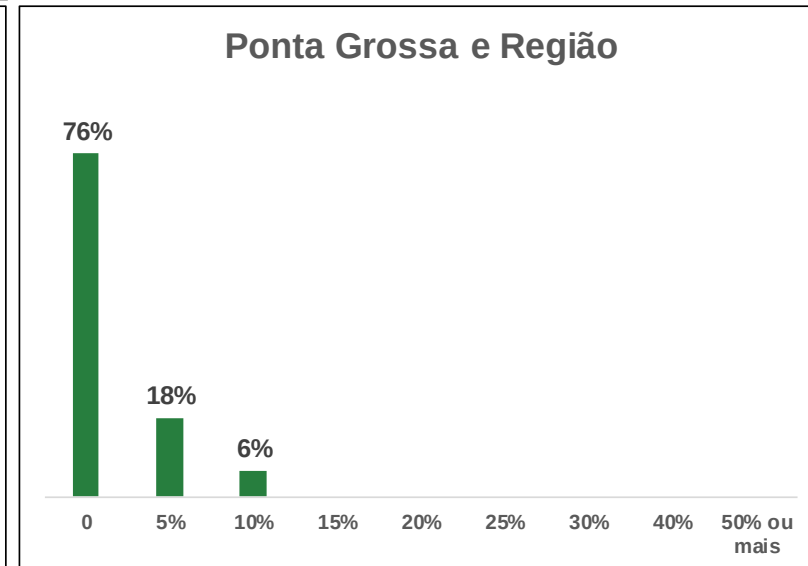
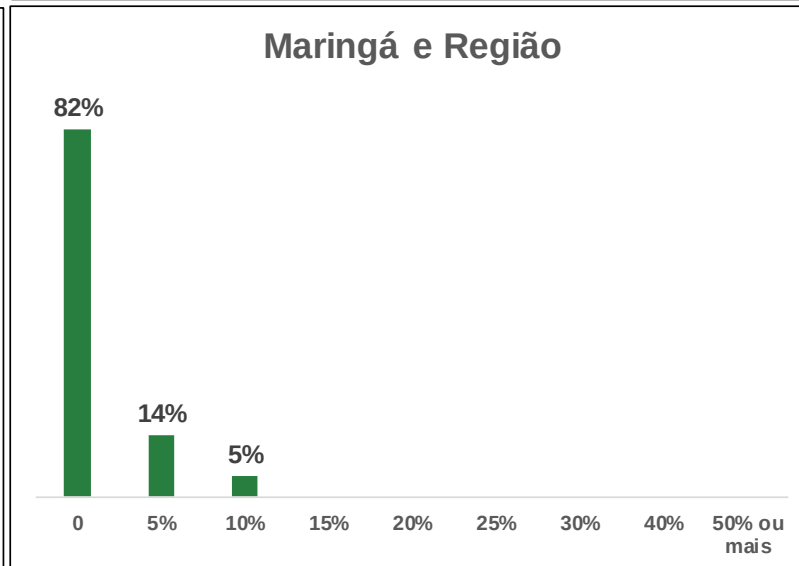
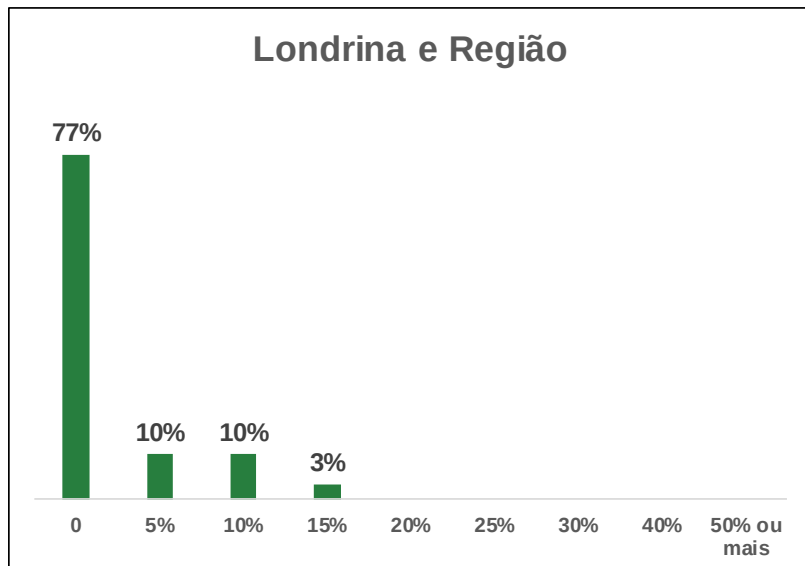
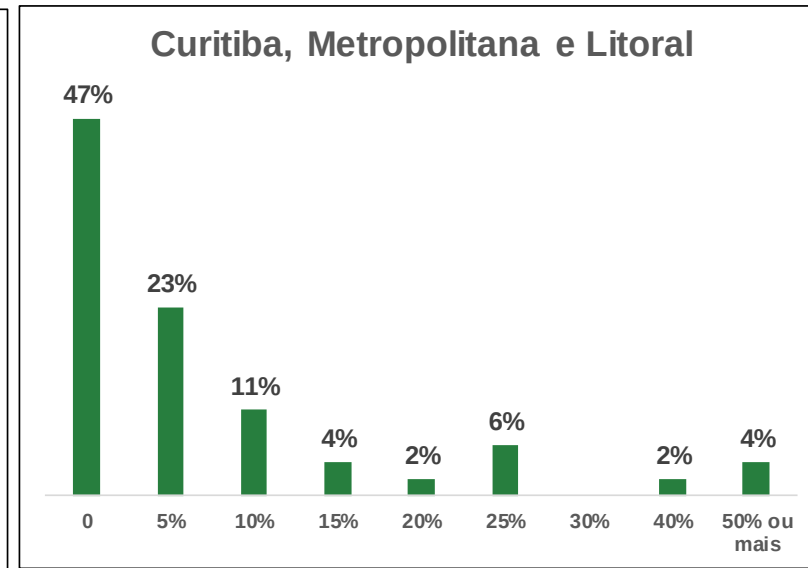
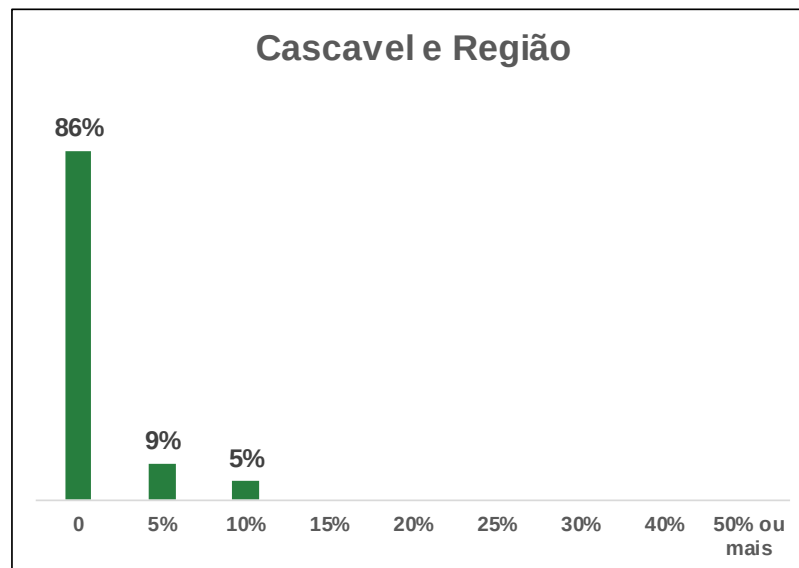
## Saúde Médica



# 9. Mix atual de produtos - PR

Saúde Médica

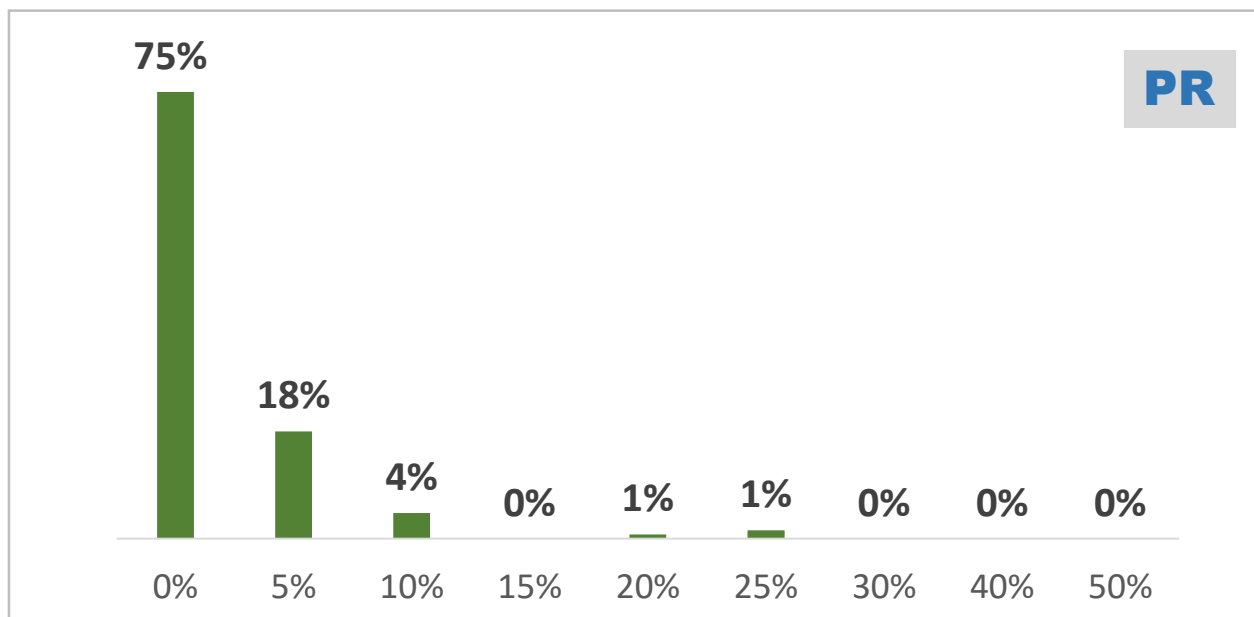
(Por região)





# 9. Mix atual de produtos (Totalizador - PR)

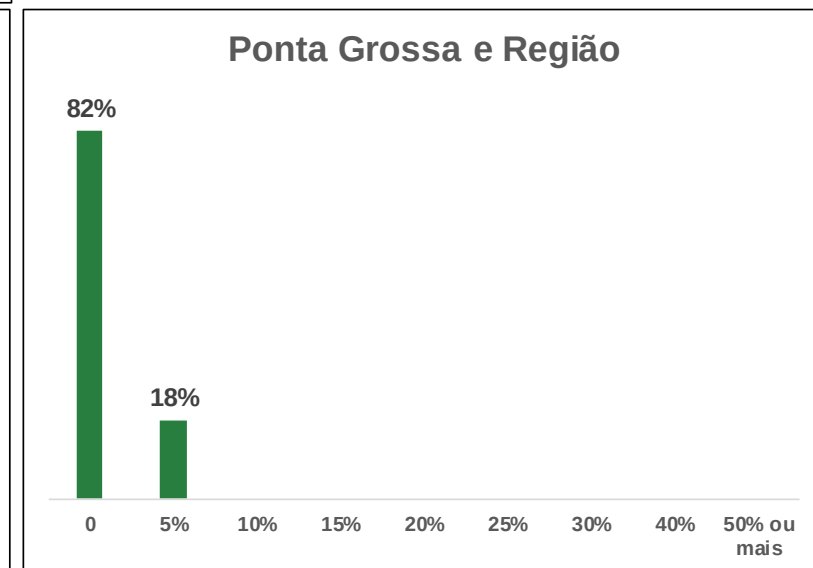
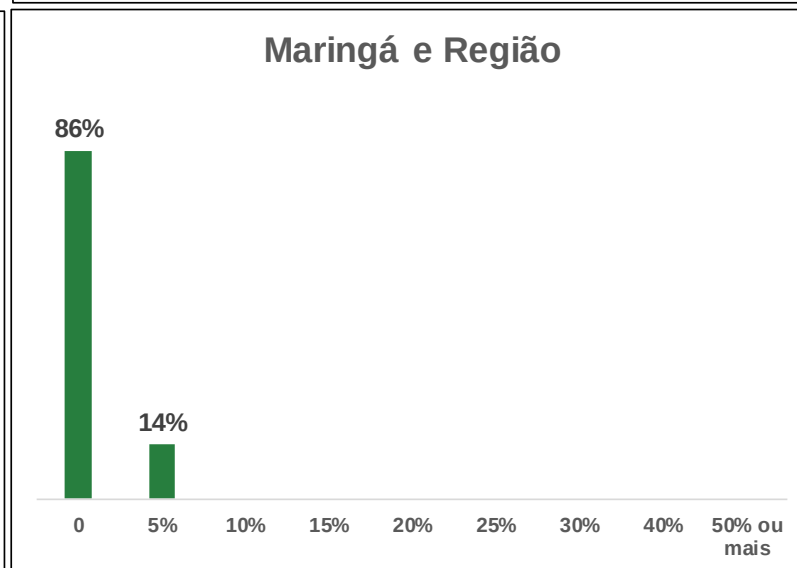
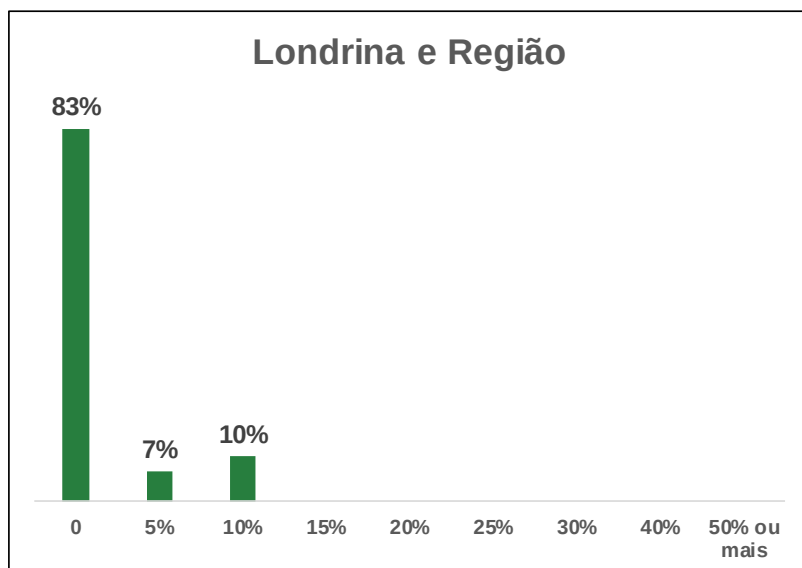
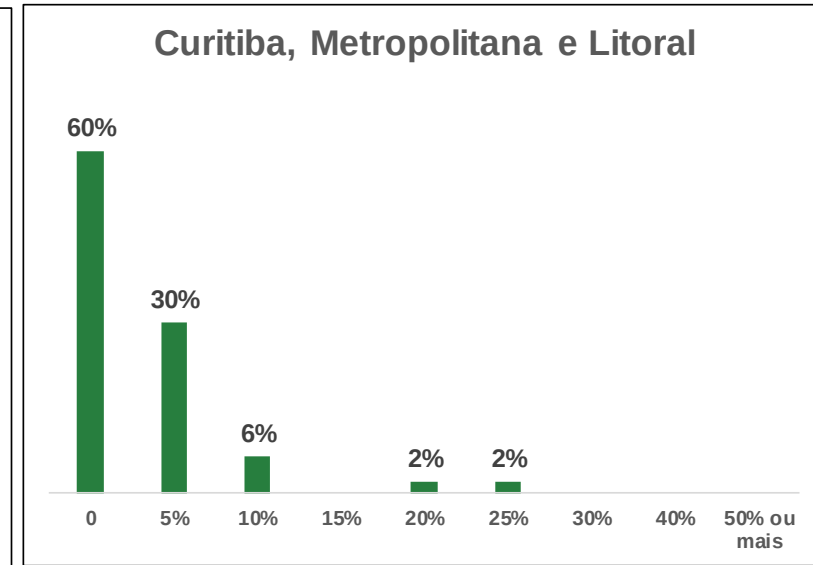
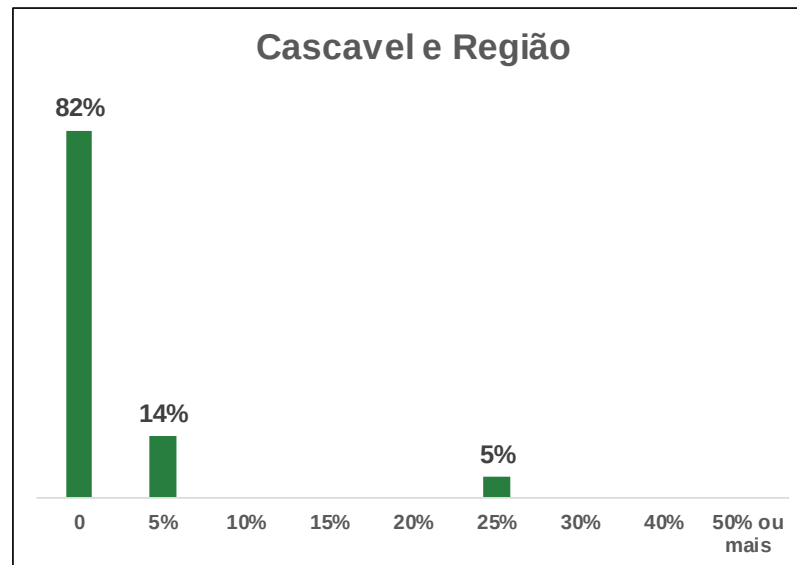
Saúde Odontológica



# 9. Mix atual de produtos - PR

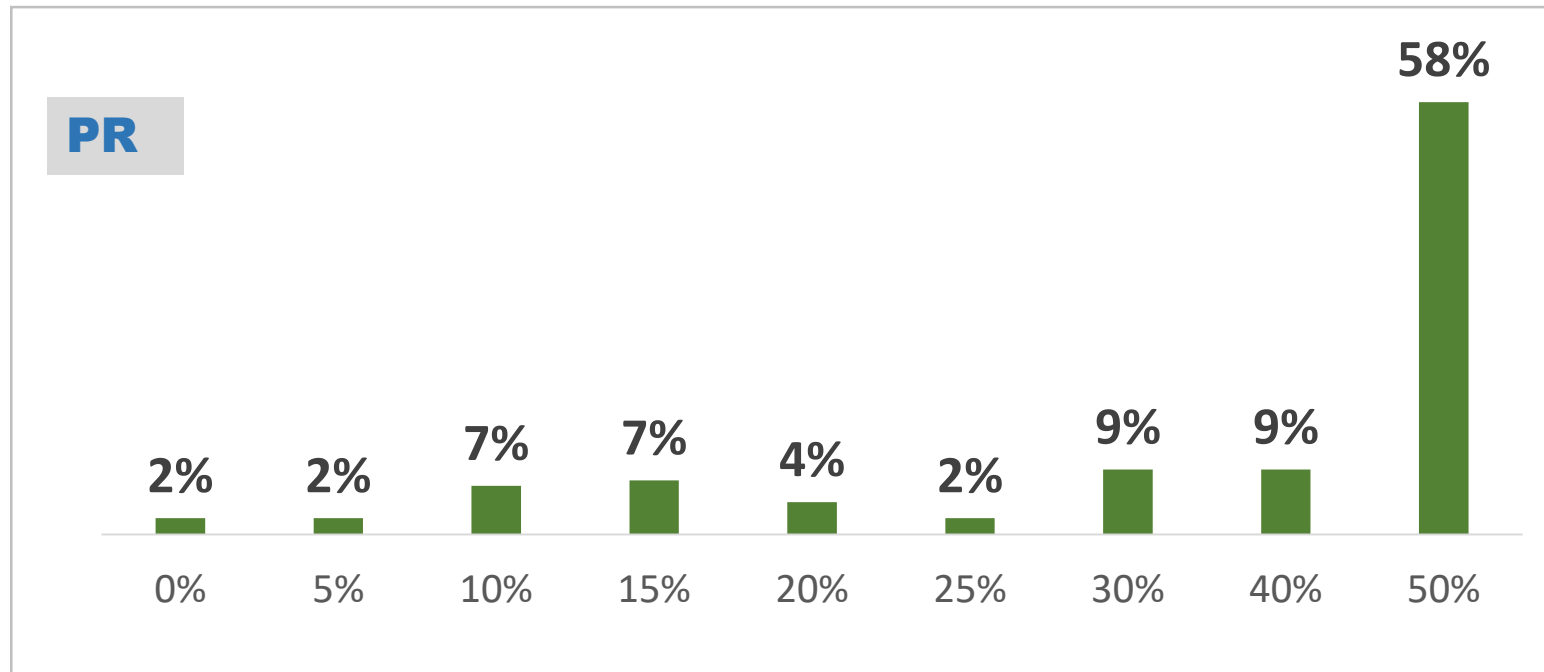
Saúde Odontológica

(Por região)



# 9. Mix atual de produtos (Totalizador - PR)

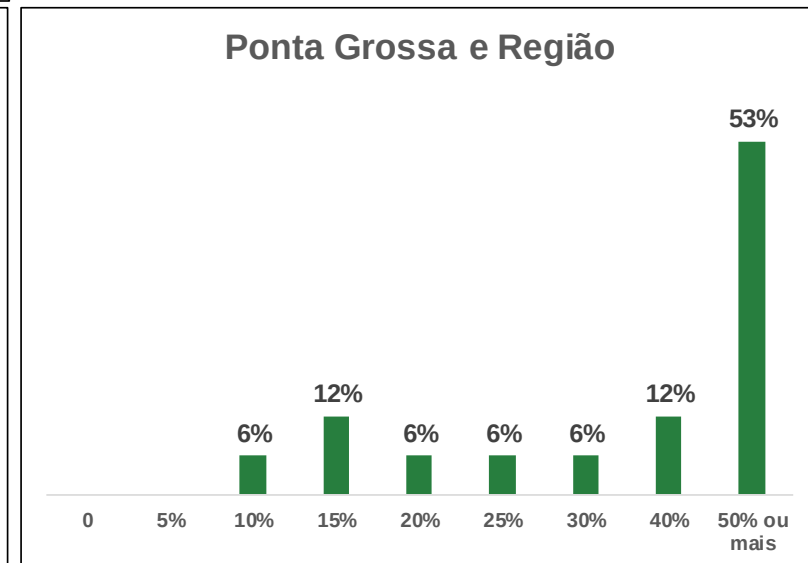
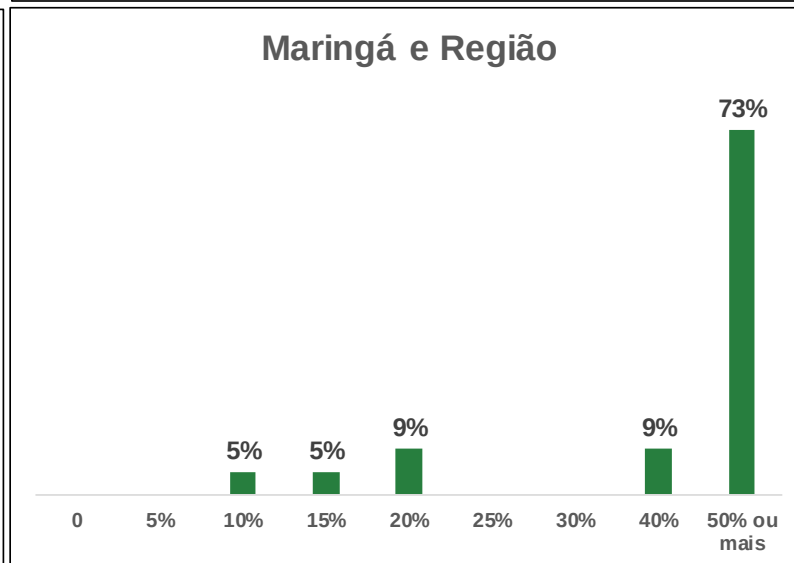
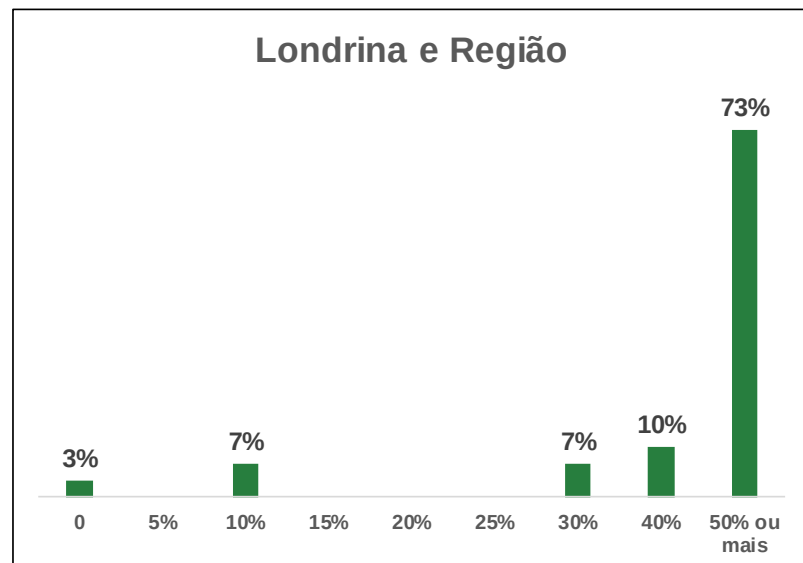
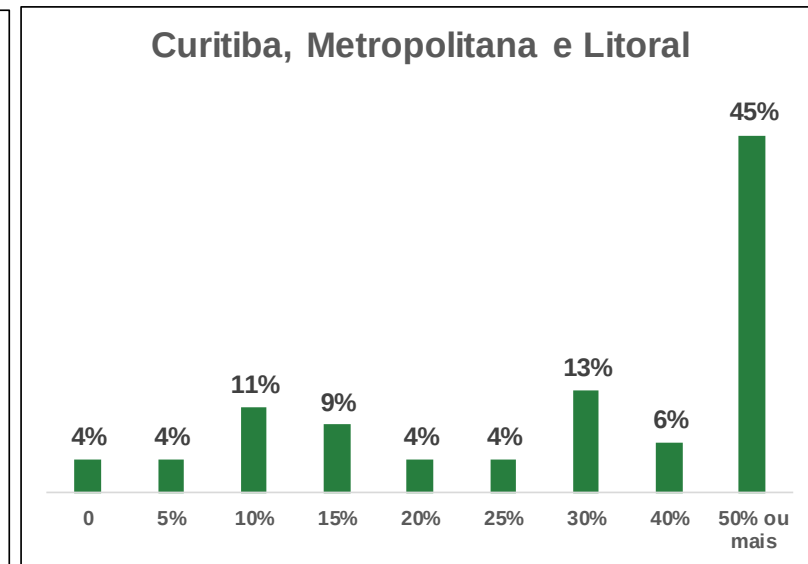
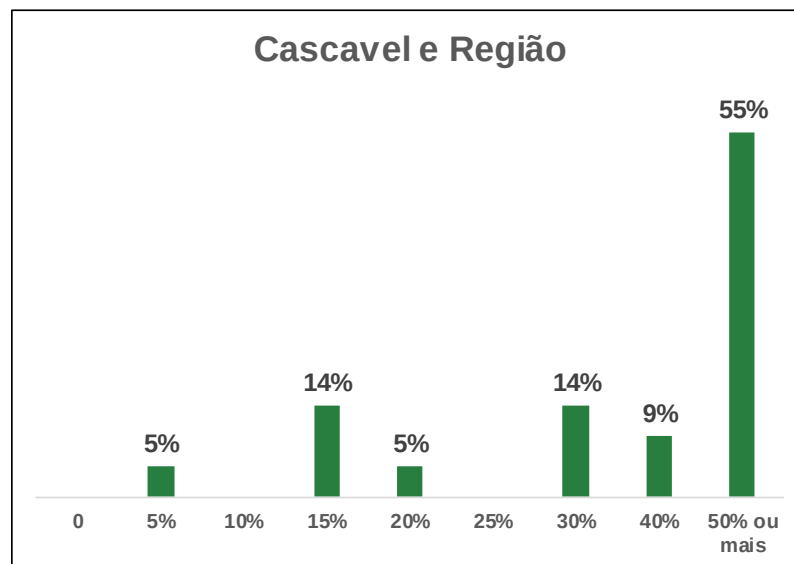
## Automóveis



# 9. Mix atual de produtos - PR

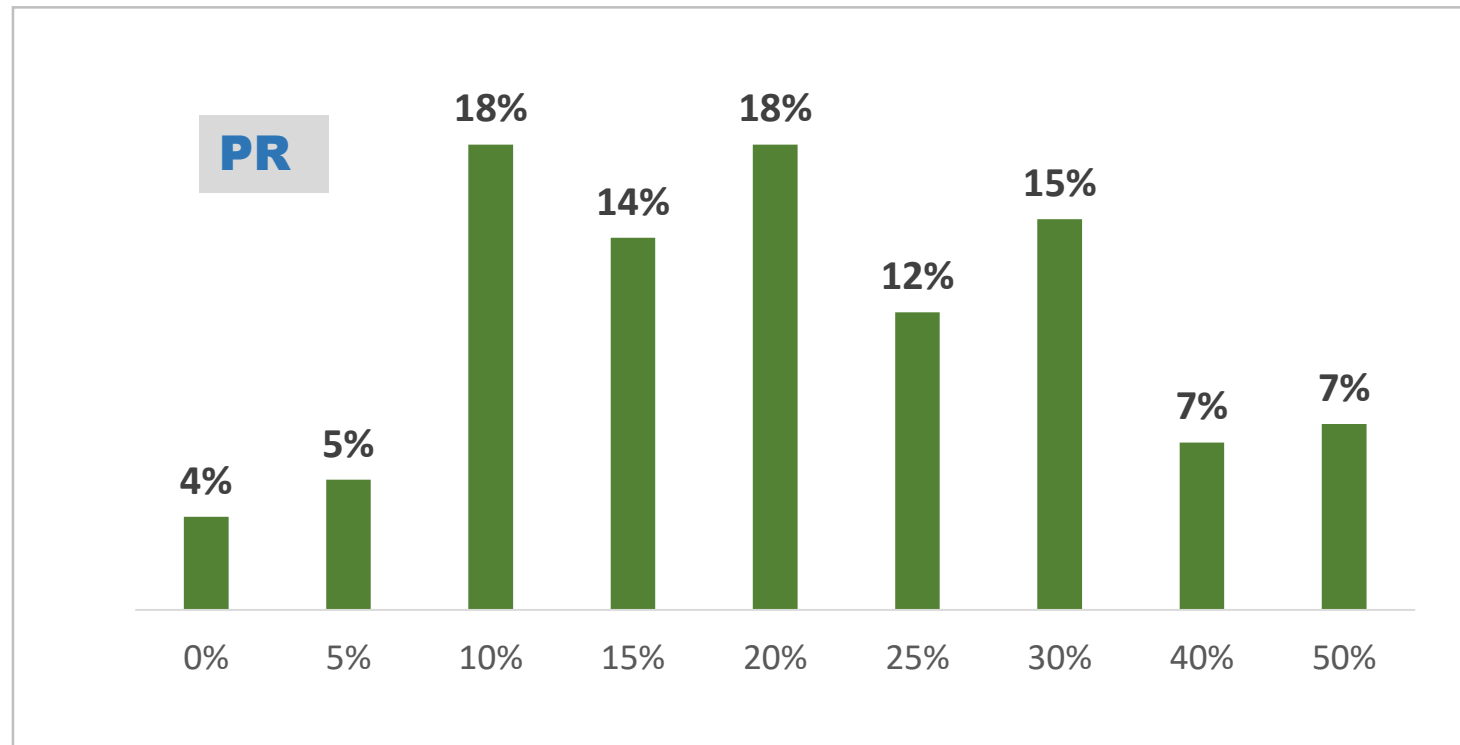
Automóveis

(Por região)



# 9. Mix atual de produtos (Totalizador - PR)

Patrimoniais

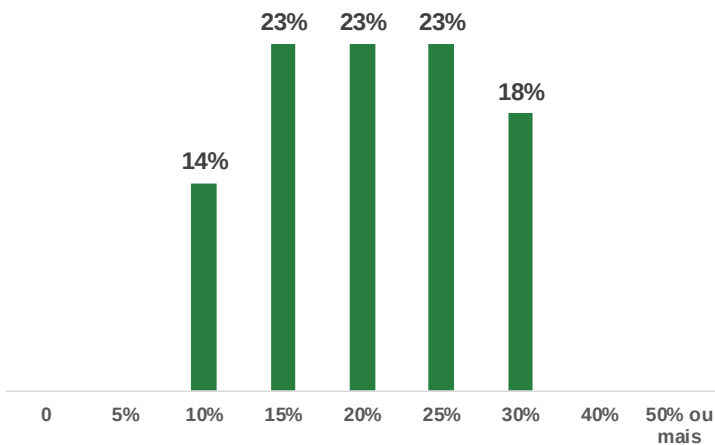


# 9. Mix atual de produtos - PR

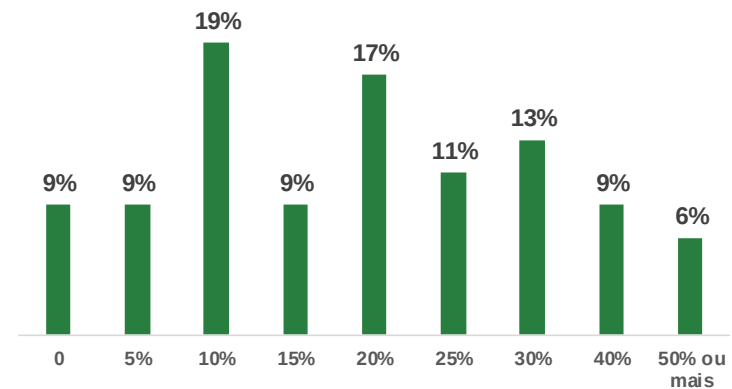
Patrimoniais

(Por região)

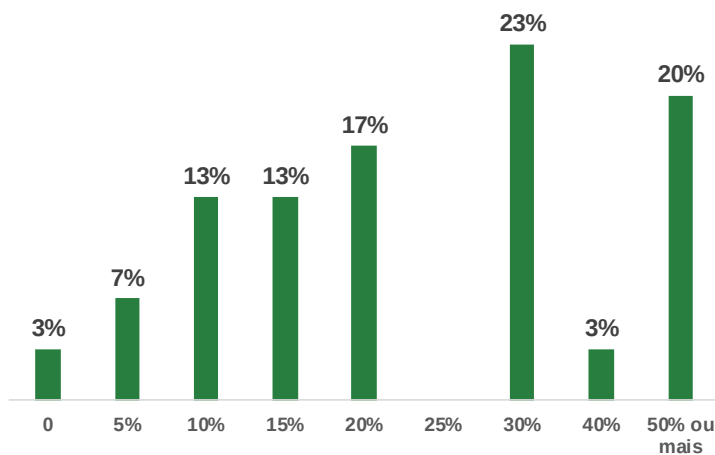
Cascavel e Região



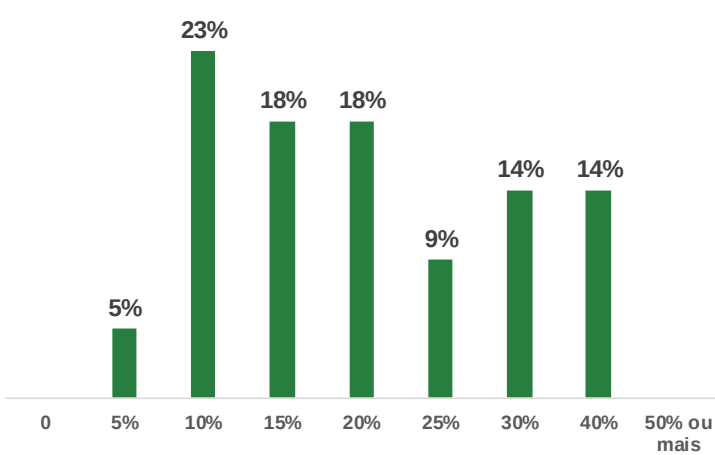
Curitiba, Metropolitana e Litoral



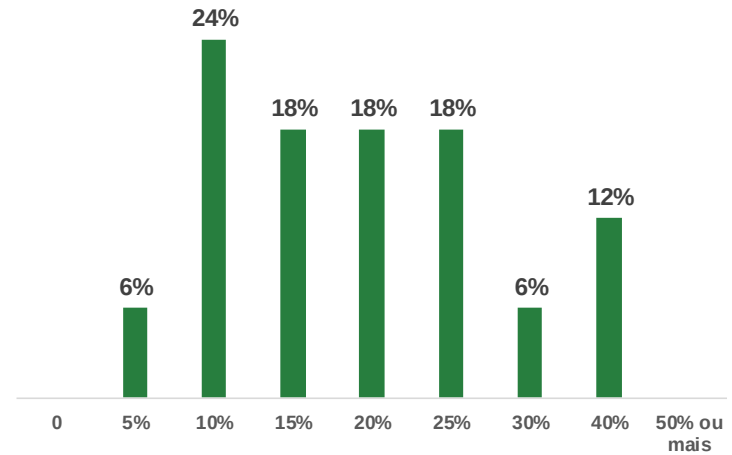
Londrina e Região



Maringá e Região

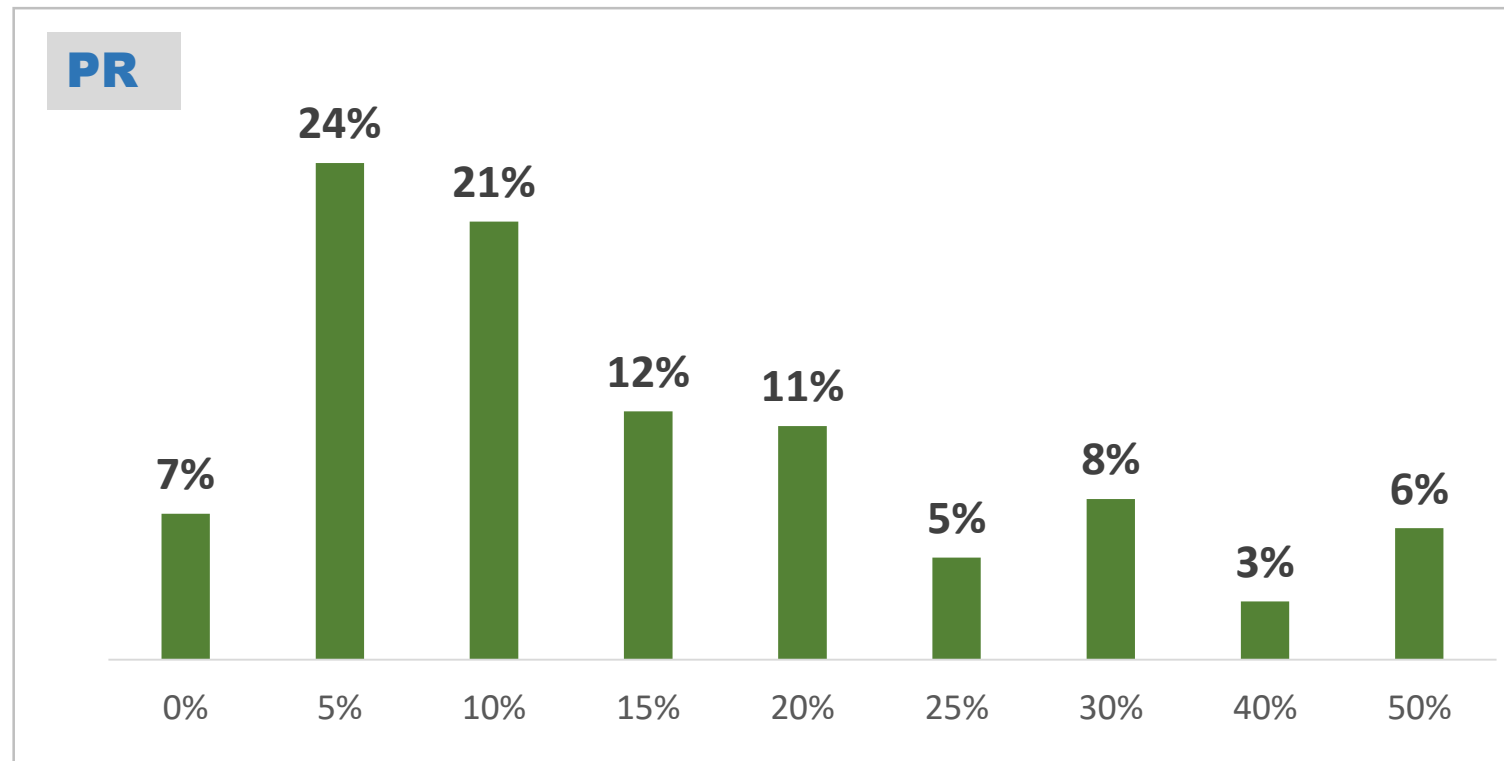


Ponta Grossa e Região



# 9. Mix atual de produtos (Totalizador - PR)

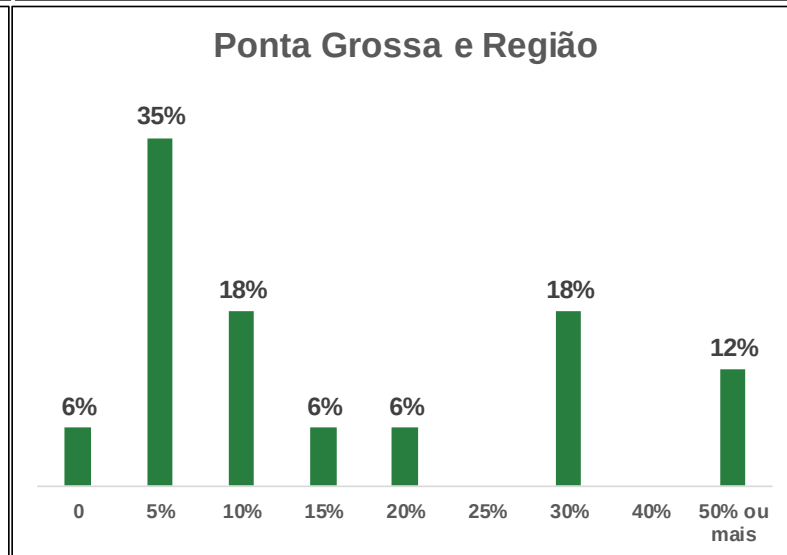
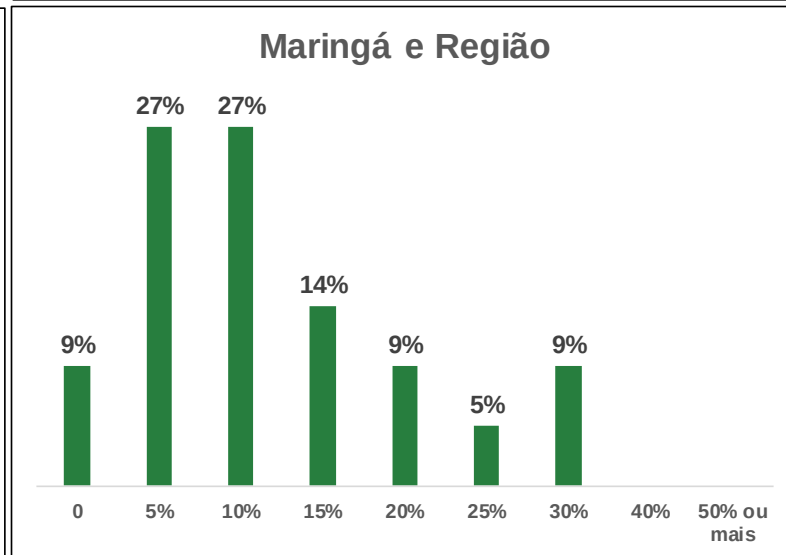
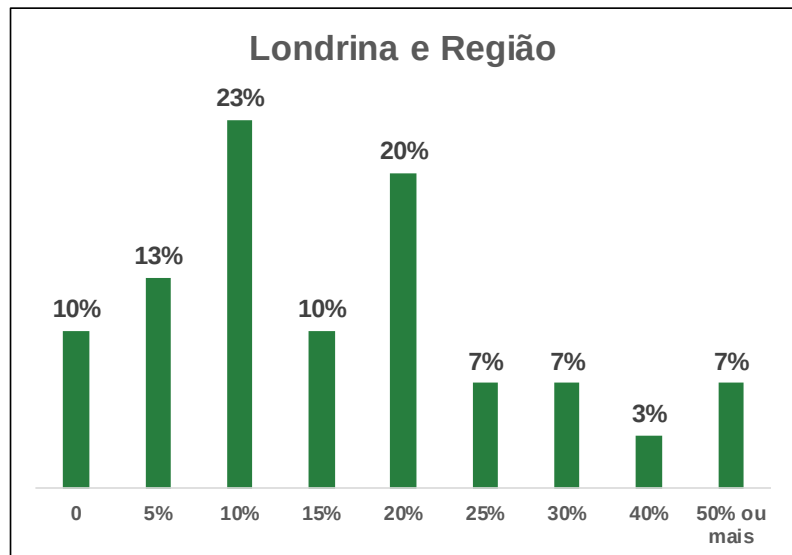
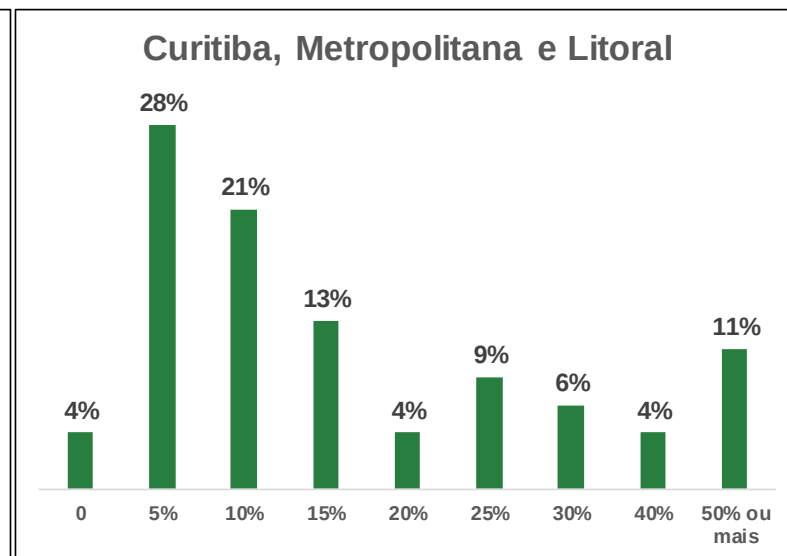
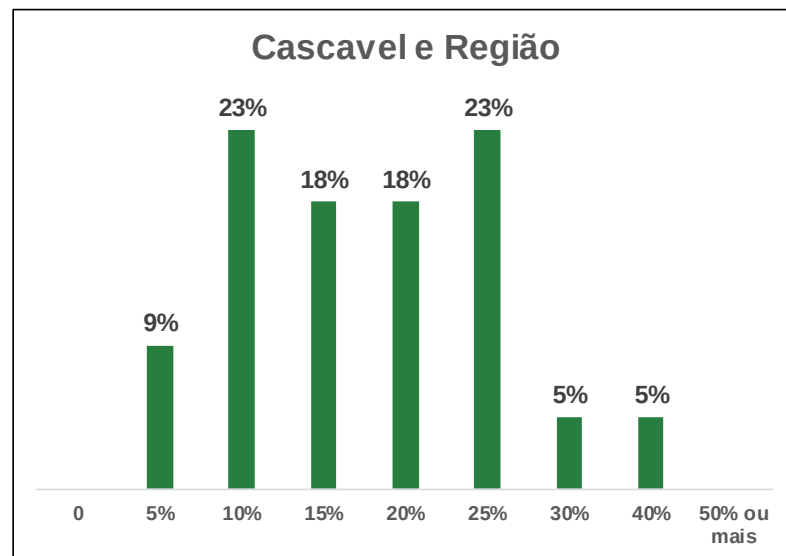
Outros



# 9. Mix atual de produtos - PR

Outros

(Por região)





10. Atuação em Linhas Diferenciadas

(Totalizador e Por Região - PR)

| Linhas         | Estado                | Atuo FREQUENTEMENTE | Atuo RARAMENTE | NÃO Atuo |
|----------------|-----------------------|---------------------|----------------|----------|
| Consórcio      | PR                    | 21%                 | 44%            | 35%      |
|                | Cascavel e Região     | 18%                 | 41%            | 41%      |
|                | Curitiba, Met. e Lit. | 19%                 | 49%            | 32%      |
|                | Londrina e Região     | 20%                 | 50%            | 30%      |
|                | Maringá e Região      | 27%                 | 41%            | 32%      |
|                | Ponta Grossa e Reg.   | 24%                 | 29%            | 47%      |
| Financiamentos | PR                    | 7%                  | 44%            | 49%      |
|                | Cascavel e Região     | 5%                  | 50%            | 45%      |
|                | Curitiba, Met. e Lit. | 9%                  | 43%            | 49%      |
|                | Londrina e Região     | 7%                  | 37%            | 57%      |
|                | Maringá e Região      | 9%                  | 45%            | 45%      |
|                | Ponta Grossa e Reg.   | 6%                  | 53%            | 41%      |

10. Atuação em Linhas Diferenciadas

(Totalizador e Por Região - PR)

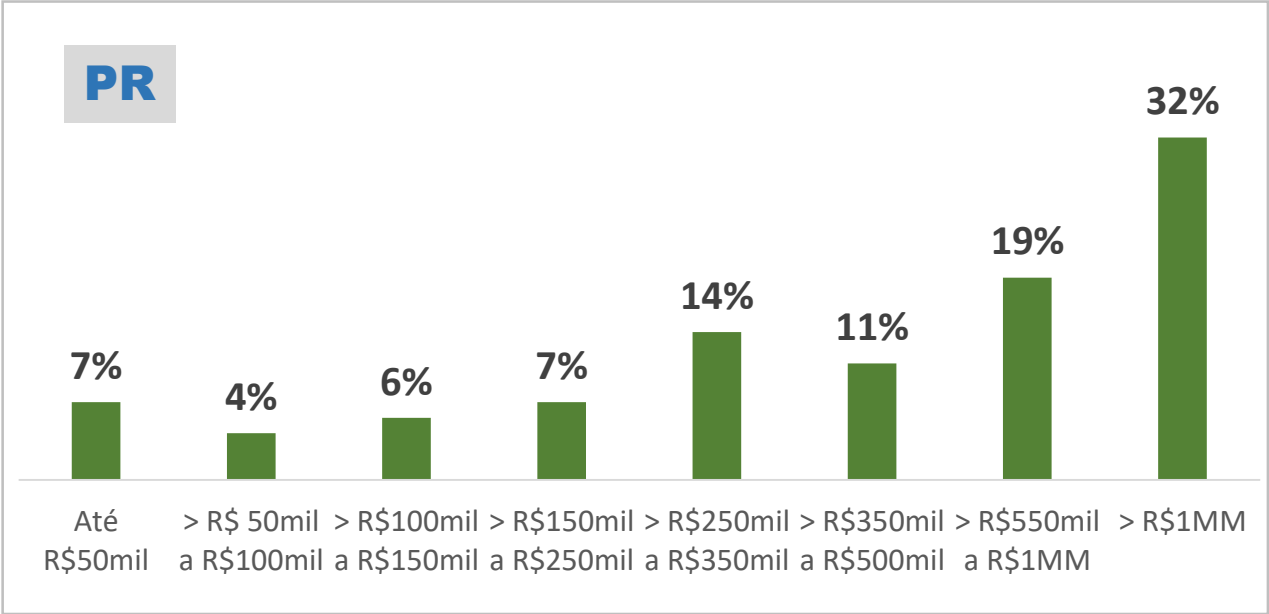
| Linhas             | Estado                | Atuo FREQUENTEMENTE | Atuo RARAMENTE | NÃO Atuo |
|--------------------|-----------------------|---------------------|----------------|----------|
| Investimentos      | PR                    | 5%                  | 17%            | 78%      |
|                    | Cascavel e Região     | 5%                  | 23%            | 73%      |
|                    | Curitiba, Met. e Lit. | 9%                  | 17%            | 74%      |
|                    | Londrina e Região     | 0%                  | 17%            | 83%      |
|                    | Maringá e Região      | 5%                  | 18%            | 77%      |
|                    | Ponta Grossa e Reg.   | 6%                  | 6%             | 88%      |
| Serviços bancários | PR                    | 9%                  | 43%            | 48%      |
|                    | Cascavel e Região     | 0%                  | 50%            | 50%      |
|                    | Curitiba, Met. e Lit. | 13%                 | 43%            | 45%      |
|                    | Londrina e Região     | 10%                 | 50%            | 40%      |
|                    | Maringá e Região      | 9%                  | 23%            | 68%      |
|                    | Ponta Grossa e Reg.   | 12%                 | 47%            | 41%      |

10. Atuação em Linhas Diferenciadas

(Totalizador e Por Região - PR)

| Linhas               | Estado                | Atuo FREQUENTEMENTE | Atuo RARAMENTE | NÃO Atuo |
|----------------------|-----------------------|---------------------|----------------|----------|
| Energia Fotovoltaica | PR                    | 18%                 | 34%            | 48%      |
|                      | Cascavel e Região     | 27%                 | 45%            | 27%      |
|                      | Curitiba, Met. e Lit. | 13%                 | 28%            | 60%      |
|                      | Londrina e Região     | 23%                 | 33%            | 43%      |
|                      | Maringá e Região      | 14%                 | 41%            | 45%      |
|                      | Ponta Grossa e Reg.   | 18%                 | 29%            | 53%      |
| Afiançadoras         | PR                    | 10%                 | 26%            | 64%      |
|                      | Cascavel e Região     | 18%                 | 18%            | 64%      |
|                      | Curitiba, Met. e Lit. | 6%                  | 26%            | 68%      |
|                      | Londrina e Região     | 10%                 | 27%            | 63%      |
|                      | Maringá e Região      | 9%                  | 27%            | 64%      |
|                      | Ponta Grossa e Reg.   | 12%                 | 35%            | 53%      |
| Linhas               | Estado                | Atuo FREQUENTEMENTE | Atuo RARAMENTE | NÃO Atuo |
| Proteção veicular    | PR                    | 2%                  | 3%             | 95%      |
|                      | Cascavel e Região     | 0%                  | 0%             | 100%     |
|                      | Curitiba, Met. e Lit. | 6%                  | 9%             | 85%      |
|                      | Londrina e Região     | 0%                  | 0%             | 100%     |
|                      | Maringá e Região      | 0%                  | 0%             | 100%     |
|                      | Ponta Grossa e Reg.   | 0%                  | 0%             | 100%     |

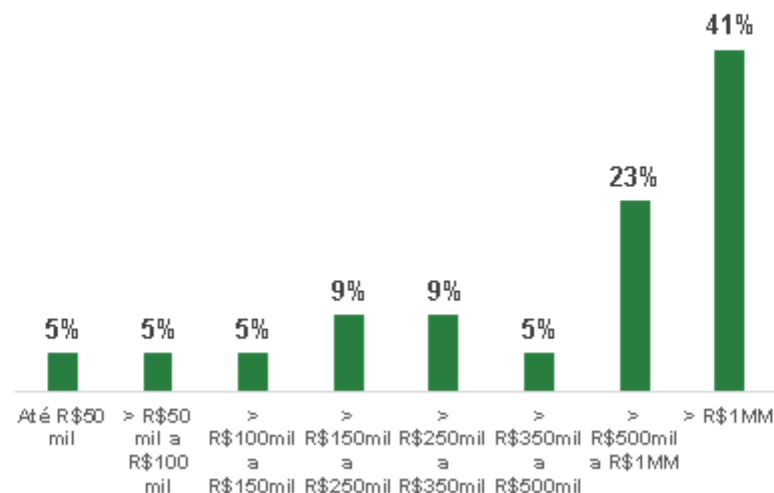
# 11. Comissões (Faturamento Anual) (Totalizador - PR)



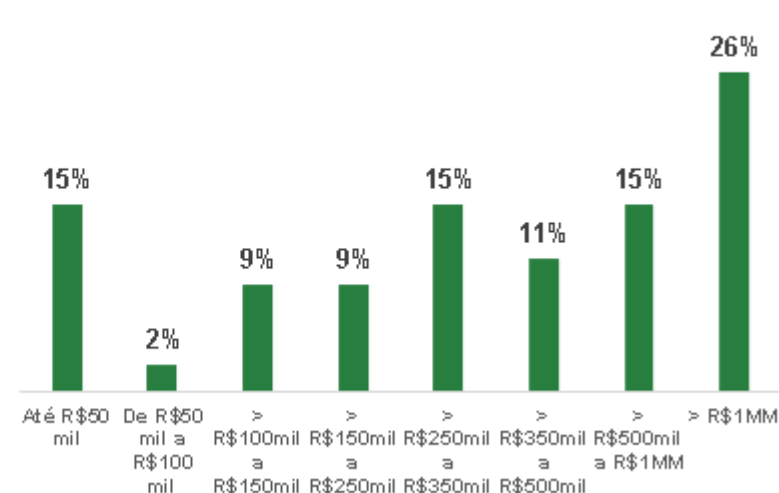
# 11. Comissões (Faturamento Anual)

(Por região)

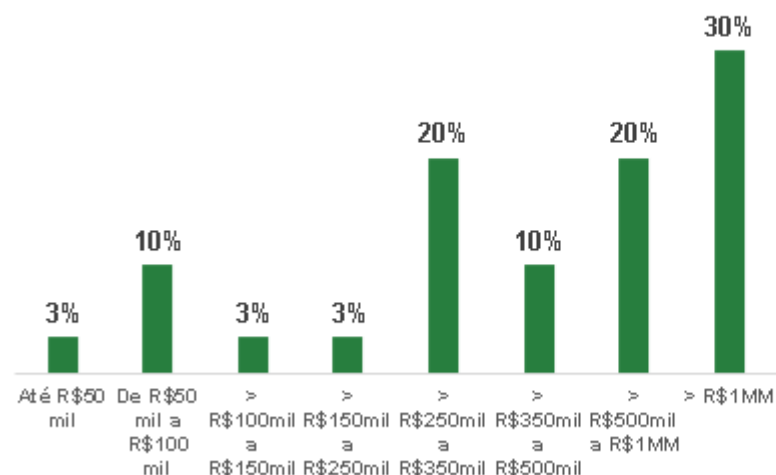
**Cascavel e Região**



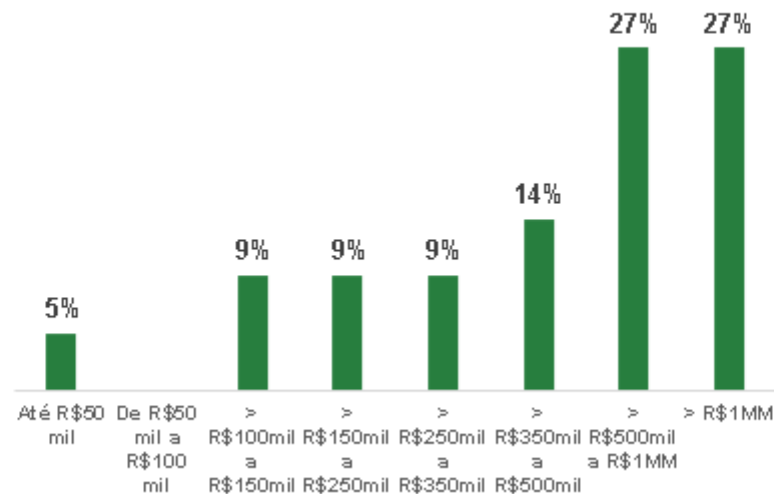
**Curitiba, Metropolitana e Litoral**



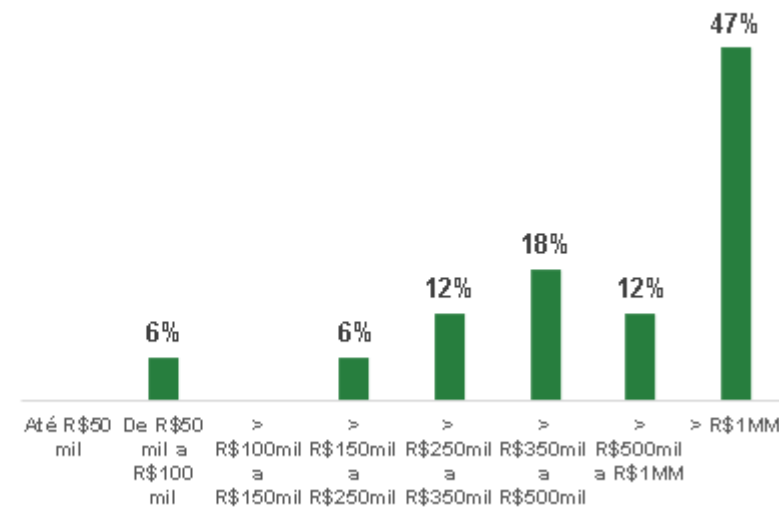
**Londrina e Região**



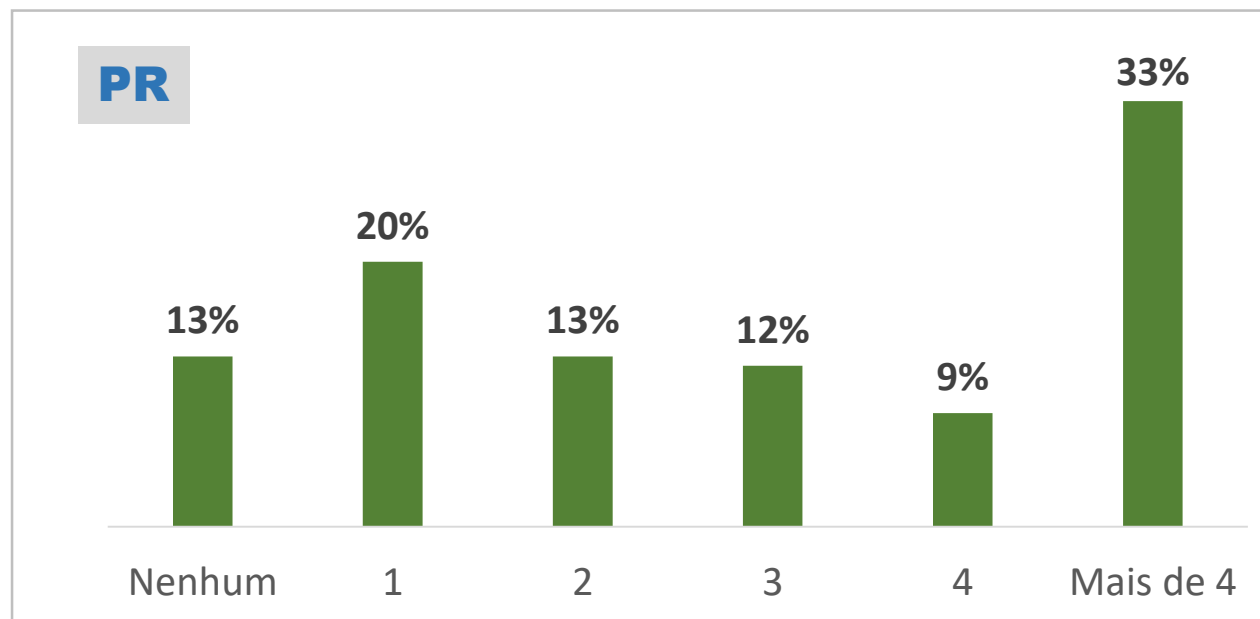
**Maringá e Região**



**Ponta Grossa e Região**



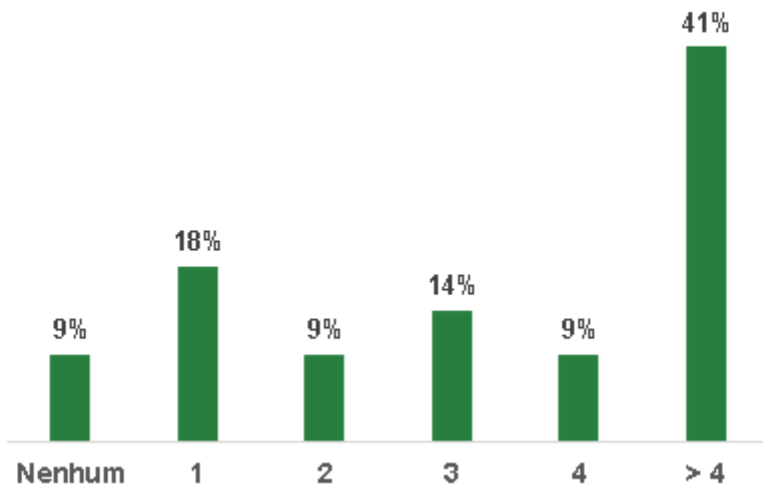
# 12. Estrutura de Pessoal (Totalizador - PR)



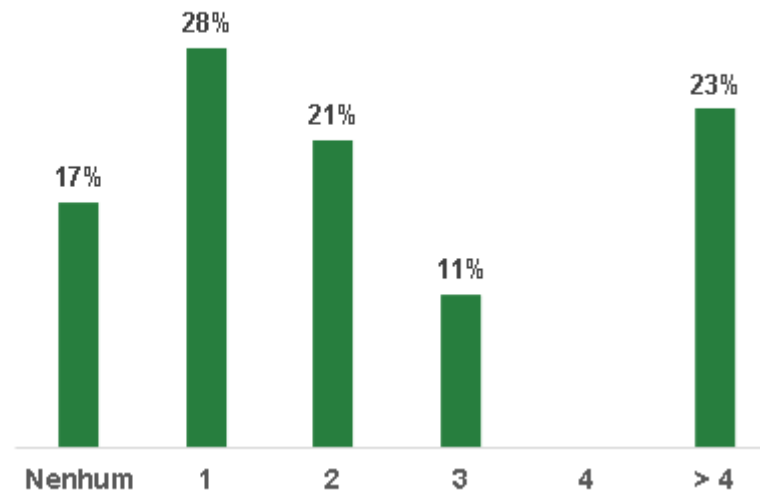
# 12. Estrutura de Pessoal

(Por região)

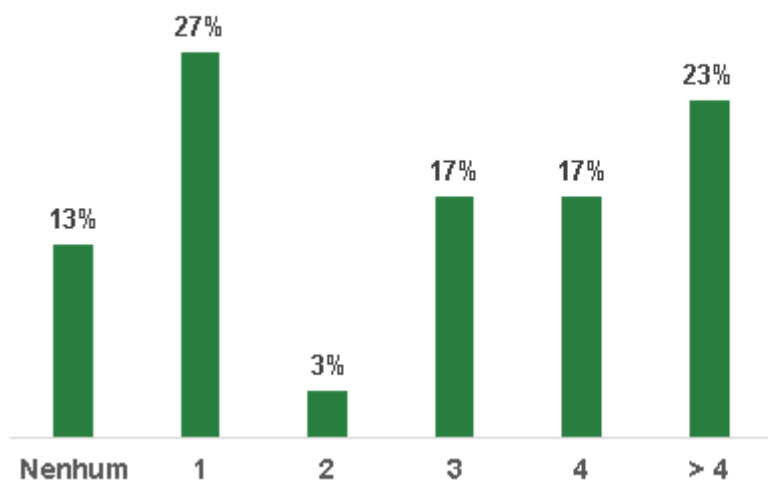
Cascavel e Região



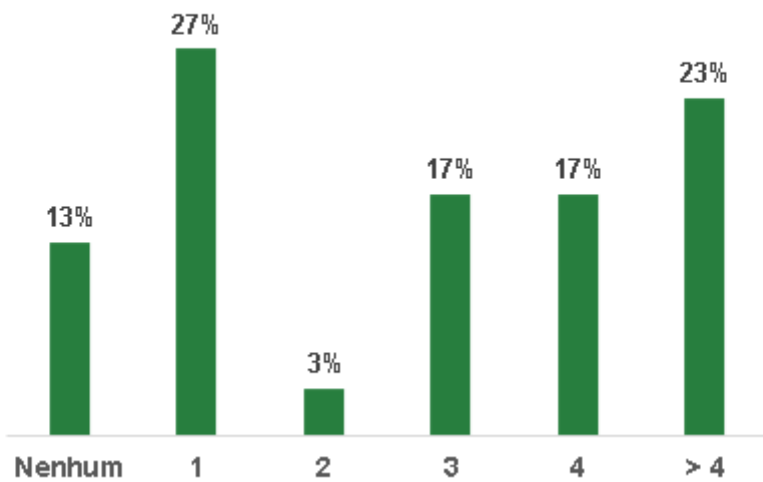
Curitiba, Metropolitana e Litoral



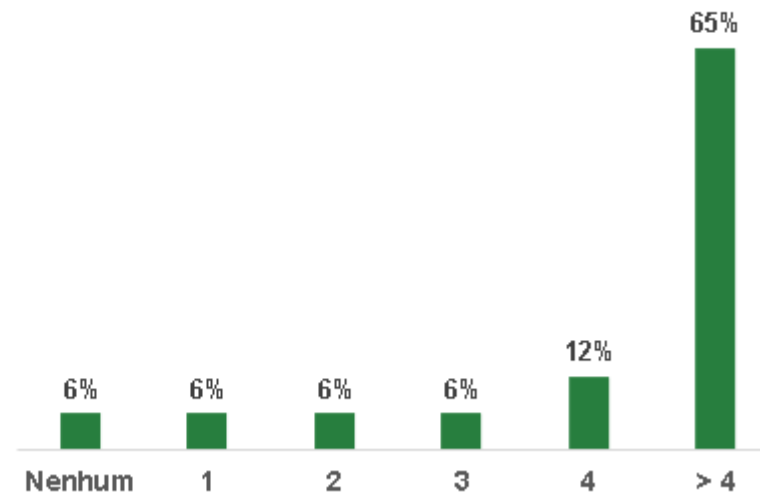
Londrina e Região



Maringá e Região



Ponta Grossa e Região



# 13. Sistema e Multicálculo

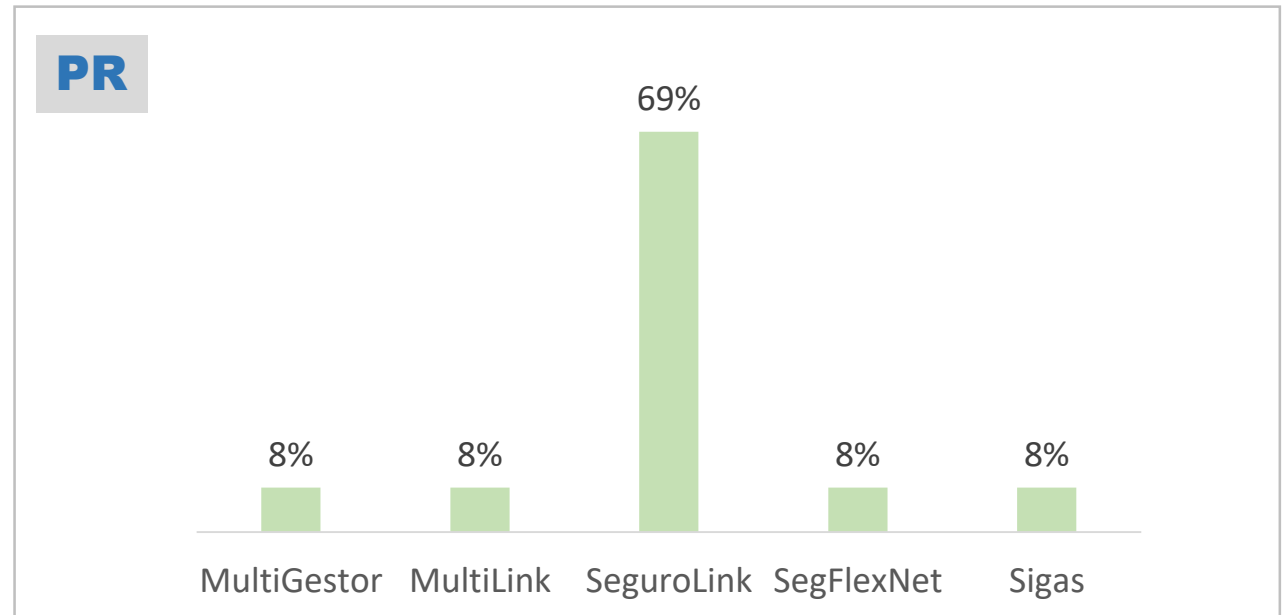
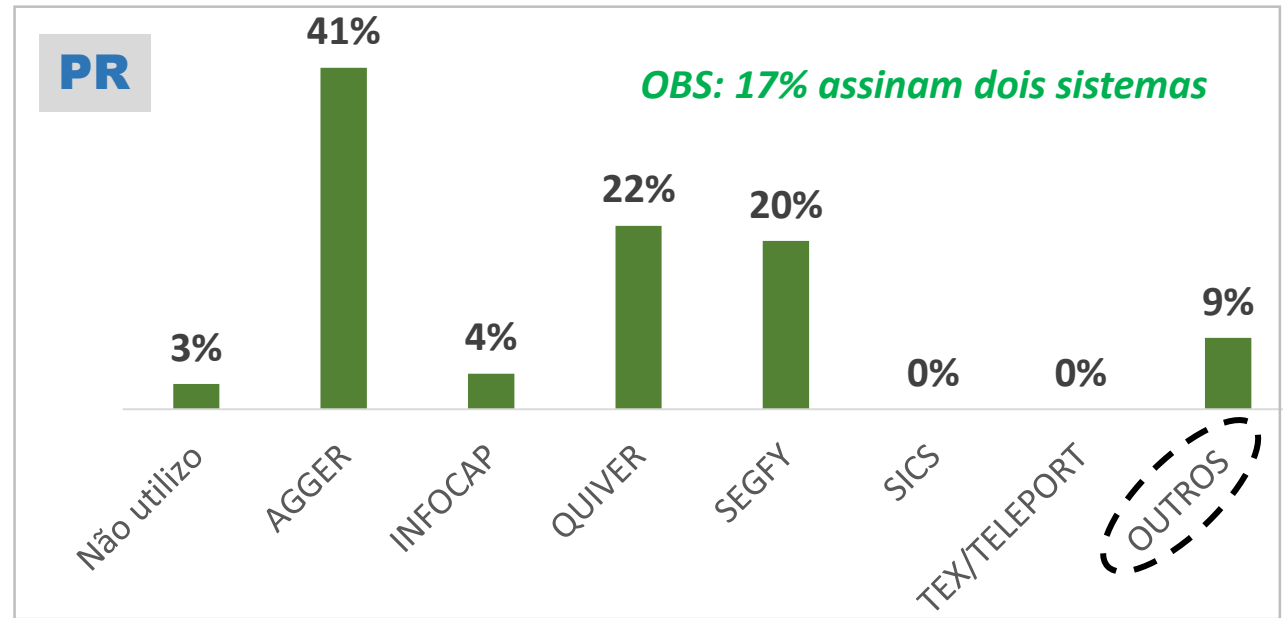
(Totalizador - PR)

Principais

# 13. Sistema e Multicálculo

(Totalizador - PR)

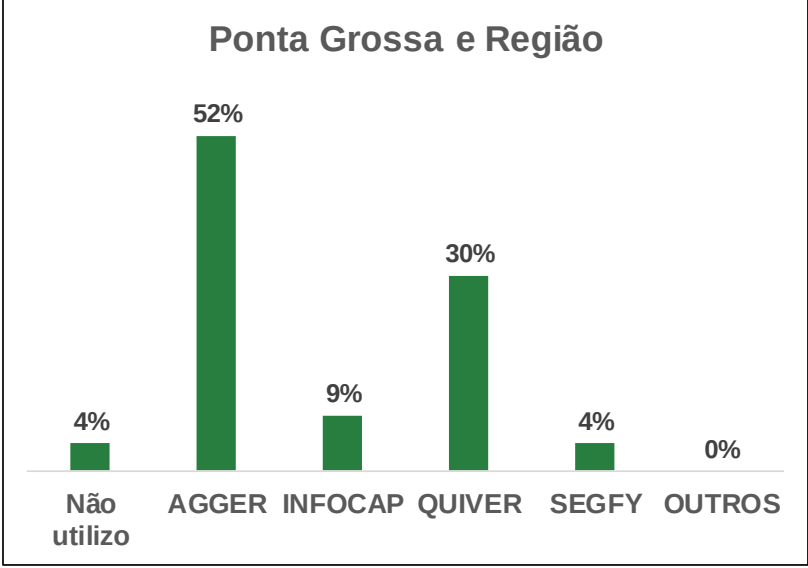
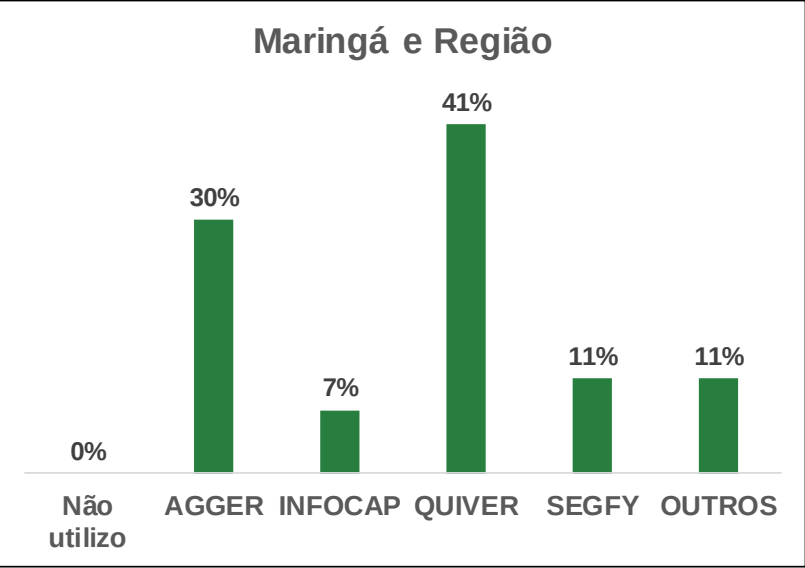
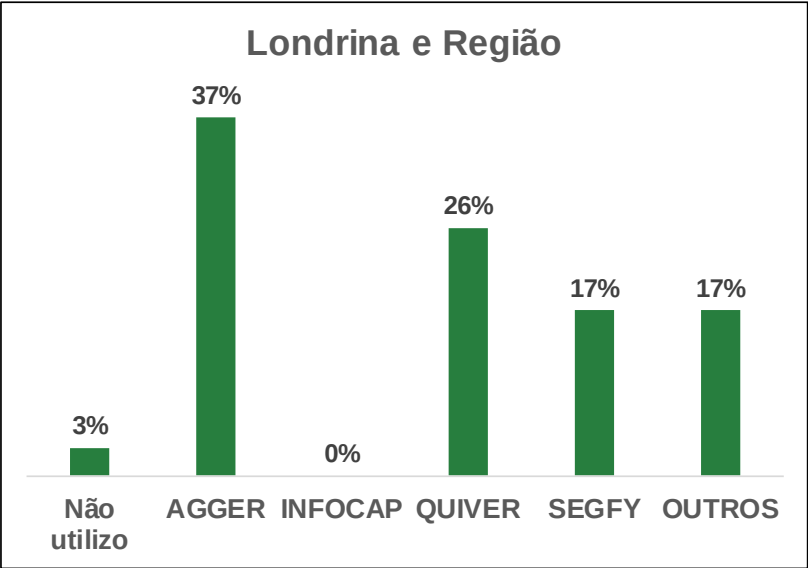
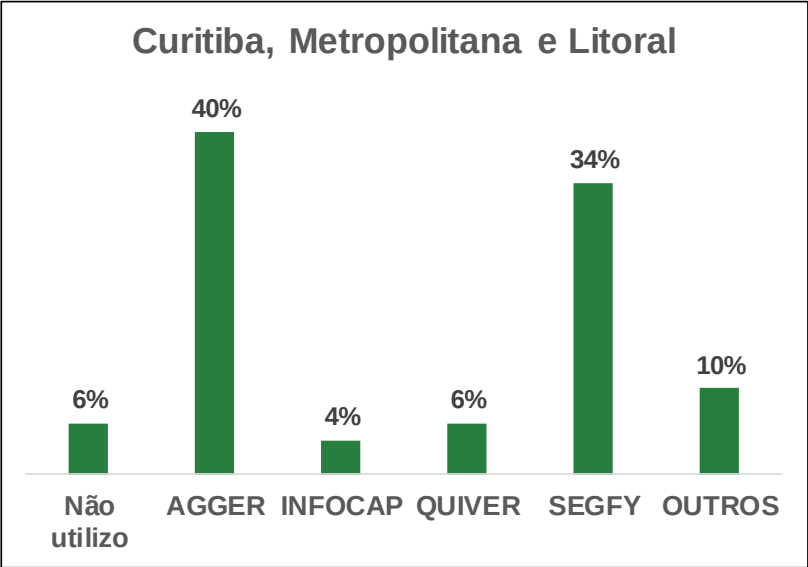
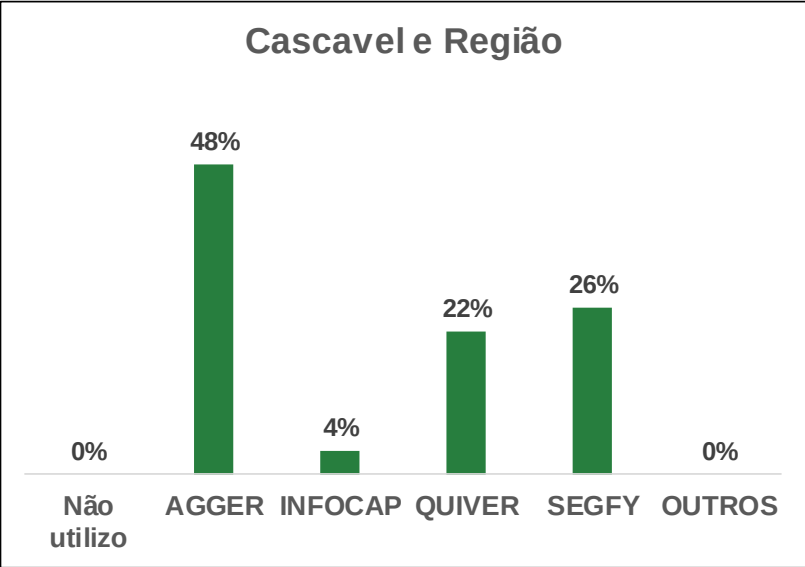
% Outros





# 13. Sistema e Multicálculo

(Por região)



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

(Totalizador e Por Região - PR)

| Número de parceiras | PR  | Cascavel e Região | Curitiba, Met. e Lit. | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região |
|---------------------|-----|-------------------|-----------------------|-------------------|------------------|-----------------------|
| Até 4               | 34% | 23%               | 30%                   | 43%               | 36%              | 41%                   |
| De 5 a 8            | 8%  | 5%                | 15%                   | 7%                | 5%               | 0%                    |
| De 6 a 10           | 12% | 0%                | 11%                   | 17%               | 23%              | 12%                   |
| De 11 a 15          | 16% | 27%               | 9%                    | 20%               | 14%              | 18%                   |
| Mais de 15          | 30% | 45%               | 36%                   | 13%               | 23%              | 29%                   |

# **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

| ALLIANZ                |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 95%               | 74%                               | 90%               | 82%              | 100%                  | 86% |
| OPERO RARAMENTE        | 0%                | 21%                               | 7%                | 0%               | 0%                    | 9%  |
| NÃO OPERO              | 0%                | 4%                                | 3%                | 18%              | 0%                    | 5%  |
| NÃO CONHEÇO            | 5%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%  |

| AXA                    |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 23%               | 13%                               | 7%                | 9%               | 12%                   | 12% |
| OPERO RARAMENTE        | 27%               | 47%                               | 33%               | 36%              | 35%                   | 38% |
| NÃO OPERO              | 45%               | 40%                               | 53%               | 50%              | 47%                   | 46% |
| NÃO CONHEÇO            | 5%                | 0%                                | 7%                | 5%               | 6%                    | 4%  |

| BRADESCO               |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 95%               | 70%                               | 60%               | 64%              | 94%                   | 74%         |
| OPERO RARAMENTE        | 5%                | 13%                               | 30%               | 27%              | 6%                    | 17%         |
| NÃO OPERO              | 0%                | 17%                               | 10%               | 9%               | 0%                    | 9%          |
| NÃO CONHEÇO            | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%          |

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

| CAPEMISA               |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 9%                | 9%                                | 30%               | 9%               | 0%                    | 12%         |
| OPERO RARAMENTE        | 41%               | 19%                               | 30%               | 41%              | 29%                   | 30%         |
| NÃO OPERO              | 45%               | 70%                               | 30%               | 41%              | 59%                   | 51%         |
| NÃO CONHEÇO            | 5%                | 2%                                | 10%               | 9%               | 12%                   | 7%          |

| ESSOR                  |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 27%               | 15%                               | 13%               | 5%               | 41%                   | 18%         |
| OPERO RARAMENTE        | 41%               | 40%                               | 40%               | 55%              | 47%                   | 43%         |
| NÃO OPERO              | 27%               | 43%                               | 37%               | 41%              | 6%                    | 34%         |
| NÃO CONHEÇO            | 5%                | 2%                                | 10%               | 0%               | 6%                    | 4%          |

| EXCELSIOR              |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 9%                | 6%                                | 3%                | 14%              | 24%                   | 9%          |
| OPERO RARAMENTE        | 41%               | 30%                               | 43%               | 27%              | 35%                   | 35%         |
| NÃO OPERO              | 41%               | 60%                               | 40%               | 55%              | 35%                   | 49%         |
| NÃO CONHEÇO            | 9%                | 4%                                | 13%               | 5%               | 6%                    | 7%          |

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

| EXCELSIOR              |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 9%                | 6%                                | 3%                | 14%              | 24%                   | 9%          |
| OPERO RARAMENTE        | 41%               | 30%                               | 43%               | 27%              | 35%                   | 35%         |
| NÃO OPERO              | 41%               | 60%                               | 40%               | 55%              | 35%                   | 49%         |
| NÃO CONHEÇO            | 9%                | 4%                                | 13%               | 5%               | 6%                    | 7%          |

| GBOEX                  |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 0%                | 2%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%          |
| OPERO RARAMENTE        | 0%                | 9%                                | 10%               | 14%              | 6%                    | 8%          |
| NÃO OPERO              | 86%               | 77%                               | 57%               | 68%              | 71%                   | 72%         |
| NÃO CONHEÇO            | 14%               | 13%                               | 33%               | 18%              | 24%                   | 20%         |

| GENTE                  |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 0%                | 2%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 1%          |
| OPERO RARAMENTE        | 14%               | 9%                                | 10%               | 14%              | 12%                   | 11%         |
| NÃO OPERO              | 73%               | 83%                               | 70%               | 68%              | 76%                   | 75%         |
| NÃO CONHEÇO            | 14%               | 6%                                | 20%               | 14%              | 12%                   | 12%         |

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

| GBOEX                  |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 0%                | 2%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%          |
| OPERO RARAMENTE        | 0%                | 9%                                | 10%               | 14%              | 6%                    | 8%          |
| NÃO OPERO              | 86%               | 77%                               | 57%               | 68%              | 71%                   | 72%         |
| NÃO CONHEÇO            | 14%               | 13%                               | 33%               | 18%              | 24%                   | 20%         |

| GENTE                  |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 0%                | 2%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 1%          |
| OPERO RARAMENTE        | 14%               | 9%                                | 10%               | 14%              | 12%                   | 11%         |
| NÃO OPERO              | 73%               | 83%                               | 70%               | 68%              | 76%                   | 75%         |
| NÃO CONHEÇO            | 14%               | 6%                                | 20%               | 14%              | 12%                   | 12%         |

| HDI / YELUM            |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 100%              | 94%                               | 97%               | 100%             | 100%                  | 97%         |
| OPERO RARAMENTE        | 0%                | 6%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 3%          |
| NÃO OPERO              | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%          |
| NÃO CONHEÇO            | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%          |

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

| ICATU                  |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 23%               | 30%                               | 20%               | 5%               | 12%                   | 20%         |
| OPERO RARAMENTE        | 45%               | 26%                               | 33%               | 41%              | 65%                   | 38%         |
| NÃO OPERO              | 27%               | 45%                               | 37%               | 45%              | 24%                   | 38%         |
| NÃO CONHEÇO            | 5%                | 0%                                | 10%               | 9%               | 0%                    | 4%          |

| JUNTO                  |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 9%                | 28%                               | 10%               | 5%               | 35%                   | 18%         |
| OPERO RARAMENTE        | 23%               | 26%                               | 30%               | 41%              | 29%                   | 29%         |
| NÃO OPERO              | 64%               | 40%                               | 40%               | 36%              | 29%                   | 42%         |
| NÃO CONHEÇO            | 5%                | 6%                                | 20%               | 18%              | 6%                    | 11%         |

| MAG                    |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 9%                | 17%                               | 10%               | 9%               | 12%                   | 12%         |
| OPERO RARAMENTE        | 36%               | 28%                               | 27%               | 32%              | 29%                   | 30%         |
| NÃO OPERO              | 45%               | 47%                               | 47%               | 50%              | 53%                   | 48%         |
| NÃO CONHEÇO            | 9%                | 9%                                | 17%               | 9%               | 6%                    | 10%         |



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

| MAPFRE                 |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 64%               | 53%                               | 43%               | 45%              | 65%                   | 53%         |
| OPERO RARAMENTE        | 27%               | 23%                               | 50%               | 32%              | 35%                   | 33%         |
| NÃO OPERO              | 5%                | 23%                               | 7%                | 23%              | 0%                    | 14%         |
| NÃO CONHEÇO            | 5%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%          |

| PORTO SEGURO           |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 91%               | 87%                               | 93%               | 100%             | 94%                   | 92%         |
| OPERO RARAMENTE        | 9%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 2%          |
| NÃO OPERO              | 0%                | 13%                               | 3%                | 0%               | 6%                    | 6%          |
| NÃO CONHEÇO            | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%          |

| SABEMI                 |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 0%                | 0%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 1%          |
| OPERO RARAMENTE        | 0%                | 11%                               | 10%               | 9%               | 0%                    | 7%          |
| NÃO OPERO              | 73%               | 68%                               | 40%               | 55%              | 76%                   | 62%         |
| NÃO CONHEÇO            | 27%               | 21%                               | 50%               | 32%              | 24%                   | 30%         |

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

| SANCOR                 |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 50%               | 32%                               | 37%               | 64%              | 41%                   | 42%         |
| OPERO RARAMENTE        | 32%               | 26%                               | 20%               | 23%              | 12%                   | 23%         |
| NÃO OPERO              | 14%               | 40%                               | 30%               | 14%              | 41%                   | 30%         |
| NÃO CONHEÇO            | 5%                | 2%                                | 13%               | 0%               | 6%                    | 5%          |

| SOMPO                  |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 32%               | 36%                               | 40%               | 50%              | 53%                   | 41%         |
| OPERO RARAMENTE        | 55%               | 32%                               | 47%               | 41%              | 35%                   | 41%         |
| NÃO OPERO              | 14%               | 30%                               | 10%               | 9%               | 12%                   | 17%         |
| NÃO CONHEÇO            | 0%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 1%          |

| SUIÇA                  |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 9%                | 2%                                | 7%                | 18%              | 6%                    | 7%          |
| OPERO RARAMENTE        | 14%               | 13%                               | 17%               | 32%              | 6%                    | 16%         |
| NÃO OPERO              | 73%               | 70%                               | 30%               | 36%              | 71%                   | 57%         |
| NÃO CONHEÇO            | 5%                | 15%                               | 47%               | 14%              | 18%                   | 20%         |

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

| TOKIO MARINE           |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 86%               | 89%                               | 97%               | 91%              | 88%                   | 91%         |
| OPERO RARAMENTE        | 9%                | 4%                                | 0%                | 5%               | 6%                    | 4%          |
| NÃO OPERO              | 5%                | 6%                                | 3%                | 5%               | 6%                    | 5%          |
| NÃO CONHEÇO            | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%          |

| UNIMED SEGUROS         |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 27%               | 15%                               | 33%               | 18%              | 29%                   | 23%         |
| OPERO RARAMENTE        | 32%               | 43%                               | 23%               | 32%              | 6%                    | 30%         |
| NÃO OPERO              | 32%               | 40%                               | 27%               | 45%              | 59%                   | 39%         |
| NÃO CONHEÇO            | 9%                | 2%                                | 17%               | 5%               | 6%                    | 7%          |

| ZURICH                 |                   |                                   |                   |                  |                       |             |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| Grau de relacionamento | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | Total Geral |
| OPERO COM FREQUÊNCIA   | 100%              | 49%                               | 57%               | 64%              | 65%                   | 63%         |
| OPERO RARAMENTE        | 0%                | 28%                               | 27%               | 23%              | 18%                   | 21%         |
| NÃO OPERO              | 0%                | 23%                               | 13%               | 14%              | 12%                   | 14%         |
| NÃO CONHEÇO            | 0%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 1%          |

# 16. Bloco das seguradoras **não** patrocinadoras ou apoiadoras

| Empresa     | Opero com frequência |     |     | Opero raramente |     |     | Não opero |     |     | Não conheço |     |     |
|-------------|----------------------|-----|-----|-----------------|-----|-----|-----------|-----|-----|-------------|-----|-----|
| 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
- Nível 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

| ALLIANZ            |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|--------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 27%               | 30%                               | 30%               | 23%              | 41%                   | 30% |
| SATISFEITO         | 59%               | 53%                               | 47%               | 50%              | 53%                   | 52% |
| INSATISFEITO       | 9%                | 9%                                | 17%               | 9%               | 6%                    | 10% |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 2%                                | 3%                | 5%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO          | 5%                | 6%                                | 3%                | 14%              | 0%                    | 6%  |
| AXA                |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 5%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| SATISFEITO         | 32%               | 47%                               | 27%               | 23%              | 35%                   | 35% |
| INSATISFEITO       | 5%                | 9%                                | 0%                | 5%               | 18%                   | 7%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 2%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO          | 59%               | 40%                               | 70%               | 68%              | 47%                   | 55% |
| BRADESCO           |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 36%               | 23%                               | 7%                | 9%               | 12%                   | 18% |
| SATISFEITO         | 45%               | 47%                               | 50%               | 59%              | 82%                   | 54% |
| INSATISFEITO       | 18%               | 9%                                | 27%               | 23%              | 6%                    | 16% |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 4%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO          | 0%                | 17%                               | 13%               | 9%               | 0%                    | 10% |

# 17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios

| CAPEMISA           |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|--------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 9%                | 2%                                | 13%               | 5%               | 0%                    | 6%  |
| SATISFEITO         | 41%               | 17%                               | 40%               | 36%              | 18%                   | 29% |
| INSATISFEITO       | 5%                | 9%                                | 3%                | 5%               | 6%                    | 6%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 2%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO          | 45%               | 70%                               | 43%               | 55%              | 76%                   | 59% |
| ESSOR              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 9%                | 9%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 6%  |
| SATISFEITO         | 41%               | 30%                               | 30%               | 41%              | 71%                   | 38% |
| INSATISFEITO       | 9%                | 19%                               | 10%               | 5%               | 6%                    | 12% |
| MUITO INSATISFEITO | 5%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO          | 36%               | 40%                               | 53%               | 55%              | 18%                   | 42% |
| EXCELSIOR          |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 0%                | 4%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 3%  |
| SATISFEITO         | 27%               | 23%                               | 27%               | 32%              | 41%                   | 28% |
| INSATISFEITO       | 9%                | 13%                               | 3%                | 5%               | 6%                    | 8%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO          | 64%               | 57%                               | 63%               | 64%              | 47%                   | 59% |



# 17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios

| GBOEX              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|--------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |
| SATISFEITO         | 9%                | 9%                                | 3%                | 5%               | 0%                    | 6%  |
| INSATISFEITO       | 0%                | 9%                                | 0%                | 5%               | 12%                   | 5%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 2%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO          | 91%               | 81%                               | 97%               | 91%              | 88%                   | 88% |
| GENTE              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 0%                | 2%                                | 0%                | 0%               | 6%                    | 1%  |
| SATISFEITO         | 14%               | 6%                                | 7%                | 5%               | 0%                    | 7%  |
| INSATISFEITO       | 0%                | 9%                                | 0%                | 0%               | 18%                   | 5%  |
| MUITO INSATISFEITO | 5%                | 2%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO          | 82%               | 81%                               | 93%               | 95%              | 76%                   | 86% |
| HDI / YELUM        |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 41%               | 36%                               | 57%               | 64%              | 65%                   | 49% |
| SATISFEITO         | 55%               | 57%                               | 30%               | 27%              | 35%                   | 43% |
| INSATISFEITO       | 5%                | 4%                                | 10%               | 5%               | 0%                    | 5%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 2%                                | 3%                | 5%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO          | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |

# 17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios

| ICATU              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|--------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 5%                | 15%                               | 3%                | 5%               | 6%                    | 8%  |
| SATISFEITO         | 50%               | 32%                               | 40%               | 27%              | 35%                   | 36% |
| INSATISFEITO       | 0%                | 9%                                | 3%                | 0%               | 24%                   | 7%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 4%                                | 10%               | 0%               | 0%                    | 4%  |
| NÃO OPERO          | 45%               | 40%                               | 43%               | 68%              | 35%                   | 46% |
| JUNTO              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 5%                | 11%                               | 3%                | 0%               | 0%                    | 5%  |
| SATISFEITO         | 23%               | 32%                               | 30%               | 32%              | 47%                   | 32% |
| INSATISFEITO       | 5%                | 4%                                | 0%                | 5%               | 12%                   | 4%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 4%                                | 7%                | 0%               | 0%                    | 3%  |
| NÃO OPERO          | 68%               | 49%                               | 60%               | 64%              | 41%                   | 56% |
| MAG                |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 14%               | 9%                                | 3%                | 5%               | 12%                   | 8%  |
| SATISFEITO         | 23%               | 36%                               | 27%               | 23%              | 12%                   | 27% |
| INSATISFEITO       | 0%                | 0%                                | 0%                | 5%               | 24%                   | 4%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 2%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO          | 64%               | 53%                               | 70%               | 68%              | 53%                   | 61% |

# 17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios

| MAPFRE             |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|--------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 18%               | 19%                               | 13%               | 14%              | 12%                   | 16% |
| SATISFEITO         | 45%               | 40%                               | 40%               | 32%              | 47%                   | 41% |
| INSATISFEITO       | 18%               | 13%                               | 33%               | 23%              | 35%                   | 22% |
| MUITO INSATISFEITO | 9%                | 6%                                | 10%               | 0%               | 6%                    | 7%  |
| NÃO OPERO          | 9%                | 21%                               | 3%                | 32%              | 0%                    | 14% |
| PORTO SEGURO       |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 68%               | 55%                               | 63%               | 50%              | 41%                   | 57% |
| SATISFEITO         | 27%               | 30%                               | 27%               | 45%              | 47%                   | 33% |
| INSATISFEITO       | 5%                | 0%                                | 7%                | 0%               | 6%                    | 3%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 4%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO          | 0%                | 11%                               | 3%                | 0%               | 6%                    | 5%  |
| SABEMI             |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |
| SATISFEITO         | 0%                | 13%                               | 7%                | 5%               | 0%                    | 7%  |
| INSATISFEITO       | 0%                | 6%                                | 0%                | 0%               | 24%                   | 5%  |
| MUITO INSATISFEITO | 5%                | 4%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 3%  |
| NÃO OPERO          | 95%               | 77%                               | 90%               | 95%              | 76%                   | 86% |

# 17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios

| SANCOR             |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|--------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 14%               | 13%                               | 13%               | 23%              | 18%                   | 15% |
| SATISFEITO         | 68%               | 36%                               | 40%               | 59%              | 18%                   | 43% |
| INSATISFEITO       | 5%                | 13%                               | 3%                | 5%               | 24%                   | 9%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 2%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO          | 14%               | 36%                               | 43%               | 14%              | 41%                   | 31% |
| SOMPO              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 9%                | 9%                                | 10%               | 18%              | 18%                   | 12% |
| SATISFEITO         | 64%               | 51%                               | 40%               | 50%              | 41%                   | 49% |
| INSATISFEITO       | 14%               | 9%                                | 17%               | 14%              | 18%                   | 13% |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 4%                                | 10%               | 0%               | 0%                    | 4%  |
| NÃO OPERO          | 14%               | 28%                               | 23%               | 18%              | 24%                   | 22% |
| SUIÇA              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 5%                | 2%                                | 7%                | 9%               | 0%                    | 4%  |
| SATISFEITO         | 9%                | 11%                               | 10%               | 23%              | 12%                   | 12% |
| INSATISFEITO       | 9%                | 6%                                | 3%                | 5%               | 24%                   | 8%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 6%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO          | 77%               | 74%                               | 80%               | 64%              | 65%                   | 73% |

# 17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios

| TOKIO MARINE       |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|--------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 45%               | 43%                               | 50%               | 45%              | 18%                   | 42% |
| SATISFEITO         | 45%               | 40%                               | 40%               | 45%              | 65%                   | 45% |
| INSATISFEITO       | 5%                | 6%                                | 10%               | 9%               | 12%                   | 8%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 4%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO          | 5%                | 6%                                | 0%                | 0%               | 6%                    | 4%  |
| UNIMED SEGUROS     |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 9%                | 4%                                | 7%                | 9%               | 24%                   | 9%  |
| SATISFEITO         | 36%               | 36%                               | 40%               | 32%              | 12%                   | 33% |
| INSATISFEITO       | 9%                | 11%                               | 3%                | 0%               | 24%                   | 9%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 6%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 3%  |
| NÃO OPERO          | 45%               | 43%                               | 47%               | 59%              | 41%                   | 46% |
| ZURICH             |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Grau de Satisfação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO   | 50%               | 15%                               | 13%               | 18%              | 29%                   | 22% |
| SATISFEITO         | 45%               | 49%                               | 57%               | 59%              | 41%                   | 51% |
| INSATISFEITO       | 5%                | 15%                               | 3%                | 9%               | 12%                   | 9%  |
| MUITO INSATISFEITO | 0%                | 4%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO          | 0%                | 17%                               | 23%               | 14%              | 18%                   | 15% |

# **18 – Contribuições: Relacionamento Comercial e Política de Negócios – PR**

**(todas as microrregiões)**

- **Comunicação e Atendimento:**

- Há uma demanda por mais informações gerenciais das seguradoras.
- Sugere-se a criação de um canal mais assertivo, via Sincor, para resolver divergências de entendimento das condições gerais.
- Destaca-se a importância de manter uma estrutura física para atendimento aos corretores.
- É necessária maior agilidade nos processos e simplificação dos mesmos.
- Melhorias nos sistemas e canais de atendimento, especialmente em sinistros, são necessárias.

- **Relações com Corretores:**

- As seguradoras precisam fortalecer o relacionamento com os corretores, que são responsáveis por uma parte significativa das vendas, ao invés de priorizar bancos e cooperativas.
- A transferência de funções, como auto vistoria e gestão de pagamentos pendentes, dos seguradores para os corretores, é uma preocupação.

# **18 – Contribuições: Relacionamento Comercial e Política de Negócios – PR**

**(todas as microrregiões)**

- **Treinamento e Suporte:**

- Necessidade de melhor treinamento para gerentes comerciais e analistas de sinistro.
- Os gerentes comerciais devem estar mais aptos e bem treinados sobre os produtos.
- Sugere-se que os corretores possam escolher se querem a apólice em formato físico ou digital.

- **Problemas Estruturais:**

- Há dificuldades em contatar representantes das seguradoras.
- A falta de clareza e flexibilidade nas políticas de negócios é notada.
- Recusas sem justificativas aumentam os problemas de relacionamento.

- **Propostas de Melhoria:**

- Melhorar o quadro de subscritores das seguradoras.
- Criar canais de comunicação eficazes para tirar dúvidas sobre condições gerais com subscritores.
- Aperfeiçoar programas de relacionamento e definir políticas de negócios claras.

# 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

| ALLIANZ                |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 27%               | 30%                               | 33%               | 23%              | 29%                   | 29% |
| SATISFEITO             | 55%               | 53%                               | 53%               | 50%              | 65%                   | 54% |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |
| INSATISFEITO           | 14%               | 11%                               | 10%               | 14%              | 6%                    | 11% |
| NÃO OPERO              | 5%                | 6%                                | 3%                | 14%              | 0%                    | 6%  |
| AXA                    |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 5%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 3%  |
| SATISFEITO             | 32%               | 45%                               | 20%               | 18%              | 29%                   | 31% |
| INSATISFEITO           | 5%                | 6%                                | 3%                | 9%               | 6%                    | 6%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 5%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 6%                    | 1%  |
| NÃO OPERO              | 55%               | 47%                               | 73%               | 73%              | 53%                   | 59% |
| BRADESCO               |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 27%               | 13%                               | 13%               | 9%               | 12%                   | 14% |
| SATISFEITO             | 64%               | 51%                               | 50%               | 73%              | 76%                   | 59% |
| INSATISFEITO           | 9%                | 15%                               | 17%               | 14%              | 12%                   | 14% |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 2%                                | 7%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO              | 0%                | 19%                               | 13%               | 5%               | 0%                    | 10% |

# 19. Atendimento & Operação

| CAPEMISA               |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 5%                | 0%                                | 10%               | 5%               | 0%                    | 4%  |
| SATISFEITO             | 41%               | 21%                               | 33%               | 41%              | 18%                   | 30% |
| INSATISFEITO           | 9%                | 4%                                | 10%               | 9%               | 0%                    | 7%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |
| NÃO OPERO              | 45%               | 74%                               | 47%               | 45%              | 82%                   | 60% |
| ESSOR                  |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 5%                | 6%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 4%  |
| SATISFEITO             | 45%               | 36%                               | 30%               | 45%              | 59%                   | 41% |
| INSATISFEITO           | 9%                | 9%                                | 10%               | 5%               | 18%                   | 9%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 9%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO              | 32%               | 49%                               | 53%               | 50%              | 24%                   | 44% |
| EXCELSIOR              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 0%                | 2%                                | 3%                | 5%               | 0%                    | 2%  |
| SATISFEITO             | 23%               | 28%                               | 23%               | 32%              | 41%                   | 28% |
| INSATISFEITO           | 9%                | 2%                                | 3%                | 5%               | 6%                    | 4%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 5%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO              | 64%               | 66%                               | 67%               | 59%              | 53%                   | 63% |

# 19. Atendimento & Operação

## GBOEX

| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| MUITO INSATISFEITO     | 9%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| SATISFEITO             | 5%                | 13%                               | 3%                | 5%               | 0%                    | 7%  |
| INSATISFEITO           | 5%                | 2%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 2%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |
| NÃO OPERO              | 82%               | 85%                               | 97%               | 91%              | 100%                  | 90% |

## GENTE

| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| MUITO SATISFEITO       | 0%                | 0%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 1%  |
| SATISFEITO             | 9%                | 11%                               | 7%                | 0%               | 0%                    | 7%  |
| INSATISFEITO           | 9%                | 2%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 3%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 9%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 12%                   | 3%  |
| NÃO OPERO              | 73%               | 87%                               | 93%               | 91%              | 88%                   | 87% |

## HDI / YELUM

| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| MUITO SATISFEITO       | 23%               | 38%                               | 53%               | 68%              | 29%                   | 43% |
| SATISFEITO             | 64%               | 55%                               | 37%               | 32%              | 53%                   | 49% |
| INSATISFEITO           | 14%               | 4%                                | 7%                | 0%               | 18%                   | 7%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO              | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |

# 19. Atendimento & Operação

| ICATU                  |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 5%                | 9%                                | 7%                | 0%               | 6%                    | 6%  |
| SATISFEITO             | 45%               | 38%                               | 37%               | 23%              | 41%                   | 37% |
| INSATISFEITO           | 5%                | 6%                                | 10%               | 9%               | 0%                    | 7%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 2%                                | 7%                | 0%               | 6%                    | 3%  |
| NÃO OPERO              | 45%               | 45%                               | 40%               | 68%              | 47%                   | 48% |
| JUNTO                  |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 0%                | 11%                               | 3%                | 5%               | 0%                    | 5%  |
| SATISFEITO             | 27%               | 38%                               | 27%               | 32%              | 41%                   | 33% |
| INSATISFEITO           | 5%                | 2%                                | 3%                | 9%               | 18%                   | 6%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 0%                                | 7%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO              | 68%               | 49%                               | 60%               | 55%              | 41%                   | 54% |
| MAG                    |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 5%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 3%  |
| SATISFEITO             | 32%               | 38%                               | 33%               | 32%              | 24%                   | 33% |
| INSATISFEITO           | 5%                | 0%                                | 0%                | 9%               | 6%                    | 3%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 2%                                | 0%                | 0%               | 12%                   | 2%  |
| NÃO OPERO              | 59%               | 57%                               | 63%               | 59%              | 53%                   | 59% |

# 19. Atendimento & Operação

| MAPFRE                 |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 9%                | 13%                               | 17%               | 18%              | 0%                    | 12% |
| SATISFEITO             | 55%               | 47%                               | 40%               | 32%              | 59%                   | 46% |
| INSATISFEITO           | 23%               | 17%                               | 27%               | 23%              | 29%                   | 22% |
| MUITO INSATISFEITO     | 5%                | 2%                                | 10%               | 0%               | 12%                   | 5%  |
| NÃO OPERO              | 9%                | 21%                               | 7%                | 27%              | 0%                    | 14% |
| PORTO SEGURO           |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 50%               | 53%                               | 67%               | 55%              | 41%                   | 54% |
| SATISFEITO             | 41%               | 36%                               | 20%               | 45%              | 41%                   | 36% |
| INSATISFEITO           | 9%                | 0%                                | 10%               | 0%               | 12%                   | 5%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |
| NÃO OPERO              | 0%                | 11%                               | 3%                | 0%               | 6%                    | 5%  |
| SABEMI                 |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 0%                | 0%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 1%  |
| SATISFEITO             | 9%                | 13%                               | 7%                | 0%               | 0%                    | 7%  |
| INSATISFEITO           | 5%                | 2%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 2%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 6%                    | 1%  |
| NÃO OPERO              | 86%               | 85%                               | 93%               | 91%              | 94%                   | 89% |

# 19. Atendimento & Operação

| SANCOR                 |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 5%                | 4%                                | 7%                | 27%              | 6%                    | 9%  |
| SATISFEITO             | 59%               | 47%                               | 37%               | 50%              | 29%                   | 45% |
| INSATISFEITO           | 9%                | 6%                                | 10%               | 14%              | 18%                   | 10% |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |
| NÃO OPERO              | 27%               | 43%                               | 47%               | 9%               | 47%                   | 36% |
| SOMPO                  |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 9%                | 4%                                | 7%                | 14%              | 6%                    | 7%  |
| SATISFEITO             | 64%               | 60%                               | 47%               | 64%              | 53%                   | 57% |
| INSATISFEITO           | 9%                | 4%                                | 10%               | 9%               | 18%                   | 9%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 5%                | 2%                                | 10%               | 0%               | 0%                    | 4%  |
| NÃO OPERO              | 14%               | 30%                               | 27%               | 14%              | 24%                   | 23% |
| SUIÇA                  |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 0%                | 0%                                | 7%                | 23%              | 6%                    | 6%  |
| SATISFEITO             | 23%               | 13%                               | 10%               | 5%               | 6%                    | 12% |
| INSATISFEITO           | 5%                | 4%                                | 0%                | 14%              | 0%                    | 4%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 1%  |
| NÃO OPERO              | 73%               | 83%                               | 80%               | 59%              | 82%                   | 77% |

# 19. Atendimento & Operação

| TOKIO MARINE           |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 23%               | 40%                               | 50%               | 59%              | 12%                   | 39% |
| SATISFEITO             | 59%               | 49%                               | 40%               | 32%              | 76%                   | 49% |
| INSATISFEITO           | 14%               | 6%                                | 10%               | 9%               | 12%                   | 9%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 1%  |
| NÃO OPERO              | 5%                | 4%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| UNIMED SEGUROS         |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 5%                | 0%                                | 7%                | 18%              | 6%                    | 6%  |
| SATISFEITO             | 36%               | 40%                               | 40%               | 18%              | 24%                   | 34% |
| INSATISFEITO           | 5%                | 13%                               | 3%                | 5%               | 6%                    | 7%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 12%                   | 2%  |
| NÃO OPERO              | 55%               | 47%                               | 47%               | 59%              | 53%                   | 51% |
| ZURICH                 |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Atendimento e Operação | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO       | 18%               | 15%                               | 20%               | 27%              | 0%                    | 17% |
| SATISFEITO             | 73%               | 55%                               | 43%               | 36%              | 76%                   | 55% |
| INSATISFEITO           | 9%                | 6%                                | 10%               | 18%              | 6%                    | 9%  |
| MUITO INSATISFEITO     | 0%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO              | 0%                | 23%                               | 23%               | 18%              | 18%                   | 18% |

# **20 – Contribuições: Atendimento & Operação**

**(todas as microrregiões)**

- **Insatisfação Geral:**

- O grau de satisfação com as seguradoras está estagnado, com muitos problemas recorrentes.
- Sistemas operacionais são considerados morosos, causando atrasos e ineficiências.

- **Problemas com Atendimento ao Cliente e Sinistros:**

- O atendimento de sinistro 24 horas precisa melhorar significativamente, sendo considerado deficiente.
- Sistemas ruins, canais de atendimento problemáticos e pouca eficiência no atendimento de sinistros foram destacados.
- A assistência 24h de guincho é considerada problemática devido à falta de qualidade na execução.
- Pedidos de maior agilidade em pagamentos de indenizações.



# **20 – Contribuições: Atendimento & Operação**

**(todas as microrregiões)**

- **Preparação dos Funcionários:**

- Falta de preparo por parte dos gerentes e funcionários das seguradoras.
- Quadros insuficientes de profissionais prejudicam o atendimento a clientes e corretores.

- **Valorização de Parcerias:**

- As seguradoras deveriam valorizar mais os prestadores de serviços, evitando tratamentos baseados em leilões de preço, o que pode prejudicar a imagem diante dos segurados.

- **Proximidade e Disponibilidade:**

- Demanda por atendimento presencial via comerciais ou outras estruturas presenciais.
- Algumas seguradoras não contactam diretamente os clientes para cobrança de parcelas em aberto, obrigando o corretor a intermediar.

- **Pós-Venda e Relacionamento:**

- Necessidade de melhorar a estrutura de pós-venda para corretores, conectando melhor com os segurados.
- Proposta de contratação de prestadores mais qualificados para serviços residenciais 24 horas.

# **20 – Contribuições: Atendimento & Operação**

**(todas as microrregiões)**

## **Propostas de Melhoria:**

- **Melhoria nos Processos Operacionais:**
  - Otimizar sistemas e canais de atendimento; simplificar processos.
  - Garantir rapidez e clareza nos pedidos e na indenização.
- **Investimento em Treinamento:**
  - Treinar melhor os funcionários e gerentes para atender corretores e segurados de forma mais eficiente.
- **Valorização da Rede de Prestadores e Parceiros:**
  - Evitar leilões entre prestadores e escolher parceiros pela qualidade.
  - Garantir serviços consistentes e alinhados com as expectativas dos segurados.
- **Maior Transparência e Contato Direto:**
  - Fazer contato direto com clientes para resolução de pendências, como pagamentos.
  - Evitar intermediação desnecessária por parte 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

| ALLIANZ             |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 36%               | 23%                               | 30%               | 18%              | 18%                   | 25% |
| SATISFEITO          | 50%               | 60%                               | 50%               | 68%              | 65%                   | 58% |
| INSATISFEITO        | 9%                | 9%                                | 13%               | 5%               | 18%                   | 10% |
| MUITO INSATISFEITO  | 0%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO           | 5%                | 6%                                | 3%                | 9%               | 0%                    | 5%  |
| AXA                 |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 5%                | 2%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| SATISFEITO          | 41%               | 47%                               | 23%               | 18%              | 35%                   | 35% |
| INSATISFEITO        | 5%                | 11%                               | 7%                | 9%               | 6%                    | 8%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 5%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 12%                   | 2%  |
| NÃO OPERO           | 45%               | 40%                               | 70%               | 73%              | 47%                   | 54% |
| BRADESCO            |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 5%                | 13%                               | 10%               | 9%               | 6%                    | 9%  |
| SATISFEITO          | 86%               | 62%                               | 50%               | 55%              | 71%                   | 63% |
| INSATISFEITO        | 9%                | 4%                                | 27%               | 32%              | 24%                   | 17% |
| MUITO INSATISFEITO  | 0%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO           | 0%                | 19%                               | 10%               | 5%               | 0%                    | 9%  |

# 21. Produtos & Serviços

| CAPEMISA            |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 5%                | 2%                                | 7%                | 0%               | 0%                    | 3%  |
| SATISFEITO          | 41%               | 26%                               | 37%               | 36%              | 24%                   | 32% |
| INSATISFEITO        | 0%                | 4%                                | 10%               | 9%               | 6%                    | 6%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 9%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 3%  |
| NÃO OPERO           | 45%               | 68%                               | 43%               | 55%              | 65%                   | 57% |
| ESSOR               |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 9%                | 6%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 4%  |
| SATISFEITO          | 36%               | 43%                               | 33%               | 41%              | 71%                   | 43% |
| INSATISFEITO        | 9%                | 9%                                | 7%                | 9%               | 6%                    | 8%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 0%                | 0%                                | 10%               | 0%               | 6%                    | 3%  |
| NÃO OPERO           | 45%               | 43%                               | 47%               | 50%              | 18%                   | 42% |
| EXCELSIOR           |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 0%                | 0%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 1%  |
| SATISFEITO          | 32%               | 30%                               | 23%               | 23%              | 47%                   | 30% |
| INSATISFEITO        | 5%                | 6%                                | 7%                | 9%               | 12%                   | 7%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 5%                | 0%                                | 10%               | 0%               | 6%                    | 4%  |
| NÃO OPERO           | 59%               | 64%                               | 60%               | 64%              | 35%                   | 59% |

# 21. Produtos & Serviços

| GBOEX               |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO INSATISFEITO  | 9%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 3%  |
| SATISFEITO          | 5%                | 17%                               | 3%                | 5%               | 6%                    | 9%  |
| INSATISFEITO        | 0%                | 4%                                | 3%                | 5%               | 6%                    | 4%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |
| NÃO OPERO           | 86%               | 79%                               | 90%               | 91%              | 82%                   | 85% |
| GENTE               |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 0%                | 0%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 1%  |
| SATISFEITO          | 14%               | 15%                               | 10%               | 0%               | 6%                    | 10% |
| INSATISFEITO        | 5%                | 4%                                | 3%                | 5%               | 12%                   | 5%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 9%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 3%  |
| NÃO OPERO           | 73%               | 81%                               | 83%               | 91%              | 76%                   | 81% |
| HDI / YELUM         |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 27%               | 32%                               | 47%               | 50%              | 35%                   | 38% |
| SATISFEITO          | 68%               | 64%                               | 40%               | 45%              | 59%                   | 56% |
| INSATISFEITO        | 5%                | 4%                                | 10%               | 5%               | 6%                    | 6%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 0%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 0%  |
| NÃO OPERO           | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |

# 21. Produtos & Serviços

| ICATU               |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 5%                | 11%                               | 3%                | 0%               | 0%                    | 5%  |
| SATISFEITO          | 41%               | 38%                               | 47%               | 27%              | 53%                   | 41% |
| INSATISFEITO        | 9%                | 4%                                | 7%                | 5%               | 24%                   | 8%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 9%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 3%  |
| NÃO OPERO           | 36%               | 45%                               | 40%               | 68%              | 24%                   | 43% |
| JUNTO               |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 0%                | 4%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| SATISFEITO          | 27%               | 49%                               | 27%               | 23%              | 59%                   | 38% |
| INSATISFEITO        | 5%                | 0%                                | 7%                | 14%              | 12%                   | 6%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 5%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO           | 64%               | 47%                               | 60%               | 64%              | 29%                   | 53% |
| MAG                 |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 5%                | 4%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| SATISFEITO          | 32%               | 34%                               | 23%               | 27%              | 24%                   | 29% |
| INSATISFEITO        | 5%                | 4%                                | 10%               | 5%               | 29%                   | 9%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 5%                | 0%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO           | 55%               | 57%                               | 63%               | 68%              | 47%                   | 59% |

# 21. Produtos & Serviços

| MAPFRE              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 9%                | 11%                               | 7%                | 14%              | 6%                    | 9%  |
| SATISFEITO          | 50%               | 55%                               | 47%               | 32%              | 59%                   | 49% |
| INSATISFEITO        | 18%               | 13%                               | 37%               | 27%              | 29%                   | 23% |
| MUITO INSATISFEITO  | 9%                | 4%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 4%  |
| PORTO SEGURO        |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 41%               | 47%                               | 50%               | 64%              | 35%                   | 48% |
| SATISFEITO          | 55%               | 43%                               | 37%               | 36%              | 53%                   | 43% |
| INSATISFEITO        | 5%                | 2%                                | 10%               | 0%               | 6%                    | 4%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |
| NÃO OPERO           | 0%                | 9%                                | 3%                | 0%               | 6%                    | 4%  |
| SABEMI              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 0%                | 0%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 1%  |
| SATISFEITO          | 9%                | 17%                               | 3%                | 0%               | 6%                    | 9%  |
| INSATISFEITO        | 0%                | 4%                                | 3%                | 5%               | 12%                   | 4%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 5%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO           | 86%               | 79%                               | 93%               | 91%              | 82%                   | 86% |



# 21. Produtos & Serviços

| SANCOR              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 5%                | 4%                                | 3%                | 14%              | 12%                   | 7%  |
| SATISFEITO          | 73%               | 49%                               | 33%               | 55%              | 35%                   | 49% |
| INSATISFEITO        | 0%                | 9%                                | 17%               | 18%              | 6%                    | 10% |
| MUITO INSATISFEITO  | 0%                | 0%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 0%  |
| NÃO OPERO           | 23%               | 38%                               | 47%               | 14%              | 47%                   | 35% |
| SOMPO               |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 5%                | 4%                                | 0%                | 5%               | 0%                    | 3%  |
| SATISFEITO          | 68%               | 53%                               | 50%               | 73%              | 71%                   | 60% |
| INSATISFEITO        | 14%               | 11%                               | 20%               | 5%               | 12%                   | 12% |
| MUITO INSATISFEITO  | 0%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 1%  |
| NÃO OPERO           | 14%               | 30%                               | 27%               | 18%              | 18%                   | 23% |
| SUIÇA               |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 0%                | 2%                                | 3%                | 14%              | 0%                    | 4%  |
| SATISFEITO          | 23%               | 15%                               | 10%               | 18%              | 18%                   | 16% |
| INSATISFEITO        | 0%                | 4%                                | 7%                | 14%              | 12%                   | 7%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 5%                | 0%                                | 3%                | 5%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO           | 73%               | 79%                               | 77%               | 50%              | 71%                   | 72% |

# 21. Produtos & Serviços

| TOKIO MARINE        |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------|-----|
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 23%               | 38%                               | 37%               | 36%              | 18%                   | 33% |
| SATISFEITO          | 68%               | 53%                               | 53%               | 64%              | 53%                   | 57% |
| INSATISFEITO        | 5%                | 2%                                | 10%               | 0%               | 29%                   | 7%  |
| MUITO INSATISFEITO  |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| NÃO OPERO           | 5%                | 6%                                | 0%                | 0%               | 0%                    | 3%  |
| UNIMED SEGUROS      |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 5%                | 0%                                | 0%                | 5%               | 6%                    | 2%  |
| SATISFEITO          | 41%               | 47%                               | 47%               | 27%              | 29%                   | 41% |
| INSATISFEITO        | 9%                | 4%                                | 7%                | 5%               | 18%                   | 7%  |
| MUITO INSATISFEITO  | 5%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 2%  |
| NÃO OPERO           | 41%               | 47%                               | 43%               | 64%              | 47%                   | 48% |
| ZURICH              |                   |                                   |                   |                  |                       |     |
| Produtos & Serviços | Cascavel e Região | Curitiba, Metropolitana e Litoral | Londrina e Região | Maringá e Região | Ponta Grossa e Região | PR  |
| MUITO SATISFEITO    | 9%                | 13%                               | 7%                | 9%               | 6%                    | 9%  |
| SATISFEITO          | 64%               | 57%                               | 60%               | 64%              | 65%                   | 61% |
| INSATISFEITO        | 18%               | 9%                                | 10%               | 14%              | 12%                   | 12% |
| MUITO INSATISFEITO  | 9%                | 2%                                | 3%                | 0%               | 0%                    | 3%  |
| NÃO OPERO           | 0%                | 19%                               | 20%               | 14%              | 18%                   | 15% |

# **22 – Contribuições: Produtos & Serviços**

## **(todas as microrregiões)**

### **Pontos Críticos:**

- **Sistemas e Operações:**

- Sistemas são descritos como problemáticos, especialmente na área de sinistro auto, com erros, atrasos e informações repetidas.
- Produtos e funções operacionais, como cálculos, perdem validade rapidamente devido a constantes mudanças nas condições.

- **Atendimento e Agilidade:**

- Carência de maior eficiência nos serviços de assistência 24h, incluindo guinchos e sinistros.
- Receber maior agilidade no retorno sobre aceitação de riscos mais complexos.
- Sistemas de atendimento e canais de suporte são considerados ineficientes, lentos e mal organizados.

- **Comunicação com Corretores:**

- Falta transparência e comunicação quando há mudanças nas condições gerais dos produtos pelas seguradoras. Apenas notícias que favorecem a produção são amplamente divulgadas.
- Reclamação sobre a ausência de canais específicos para atualizações e notificações sobre alterações importantes.

# **22 – Contribuições: Produtos & Serviços**

## **(todas as microrregiões)**

### **Pontos Críticos:**

- **Parcerias e Valorização:**

- Sugestão de maior valorização dos corretores como parceiros comerciais.
- Contratação de prestadores de serviços mais qualificados para evitar insatisfação dos segurados.

- **Atuação Comercial e Produtos:**

- Faltam produtos novos e inovadores no mercado.
- Exigem-se melhorias nos treinamentos dos gerentes comerciais e analistas que precisam estar mais preparados e informados.

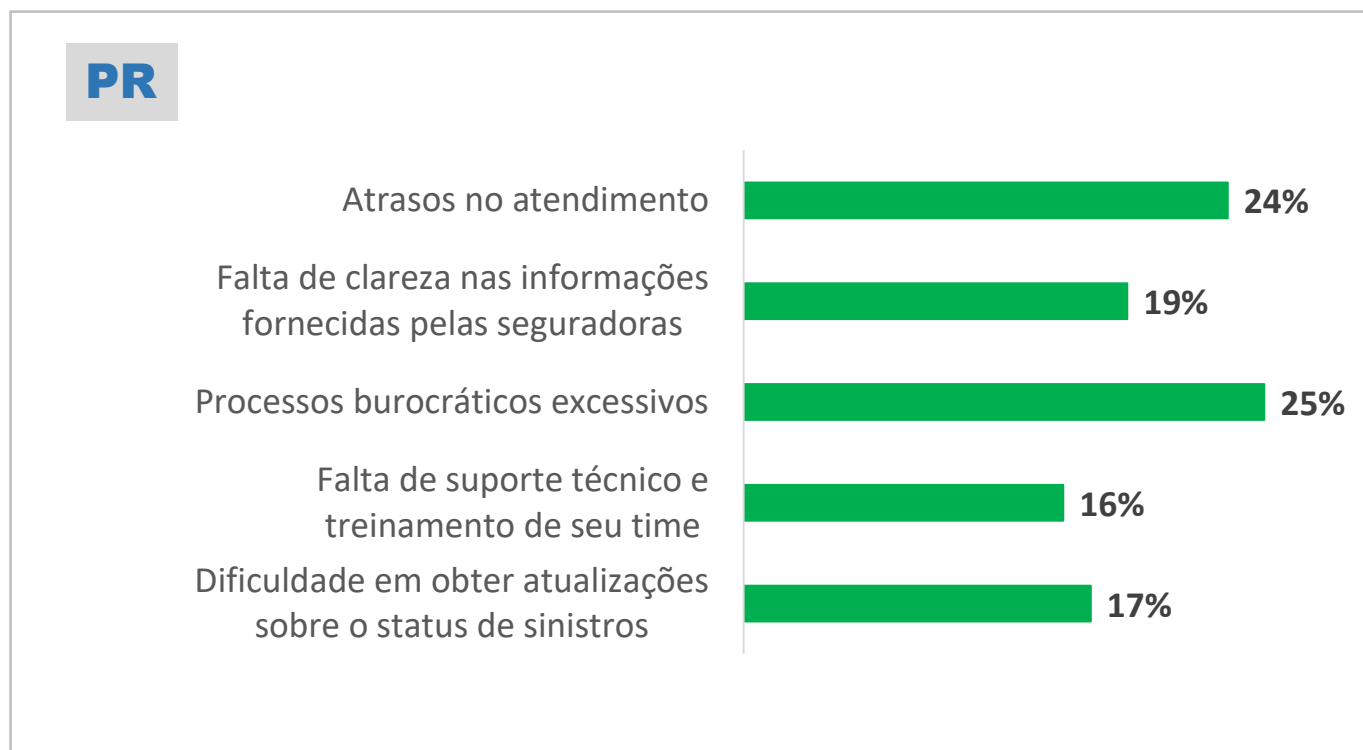
# **22 – Contribuições: Produtos & Serviços**

## **(todas as microrregiões)**

### **Propostas de Melhoria:**

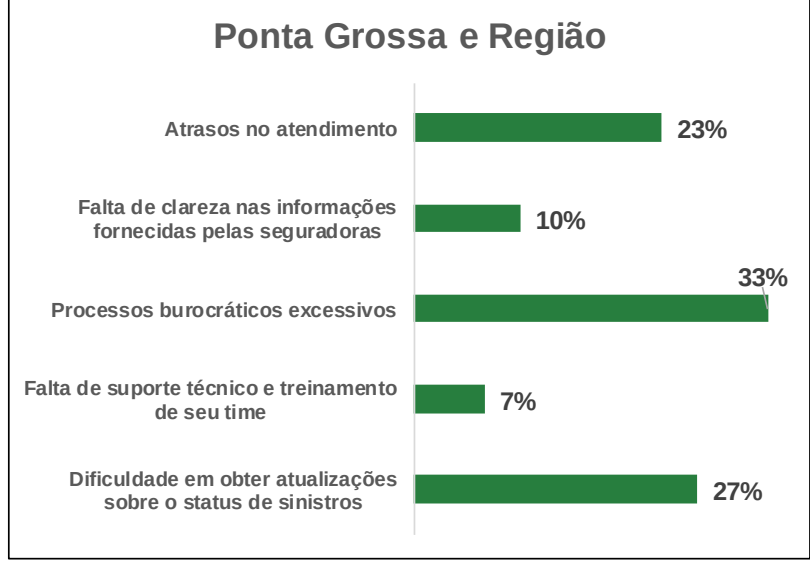
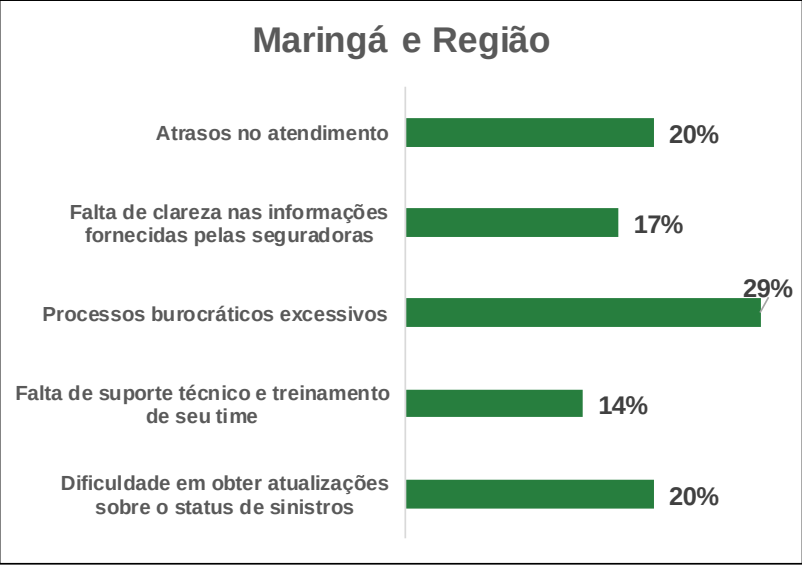
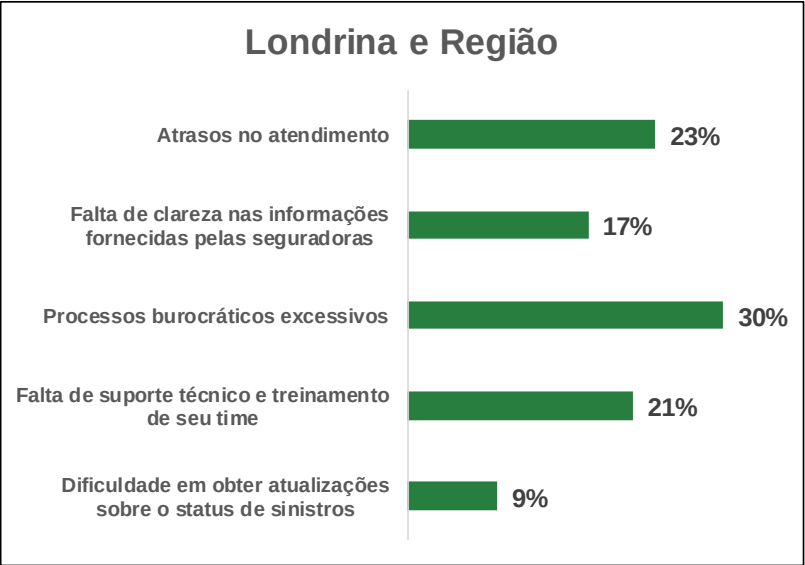
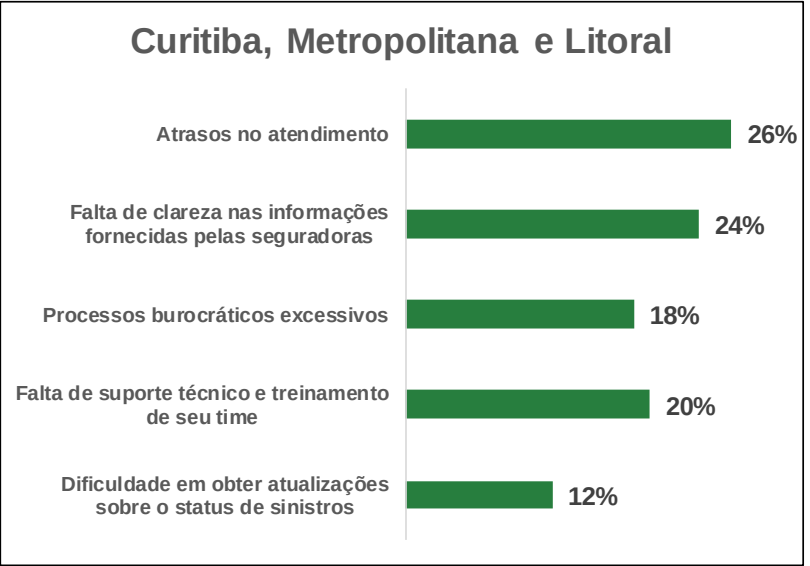
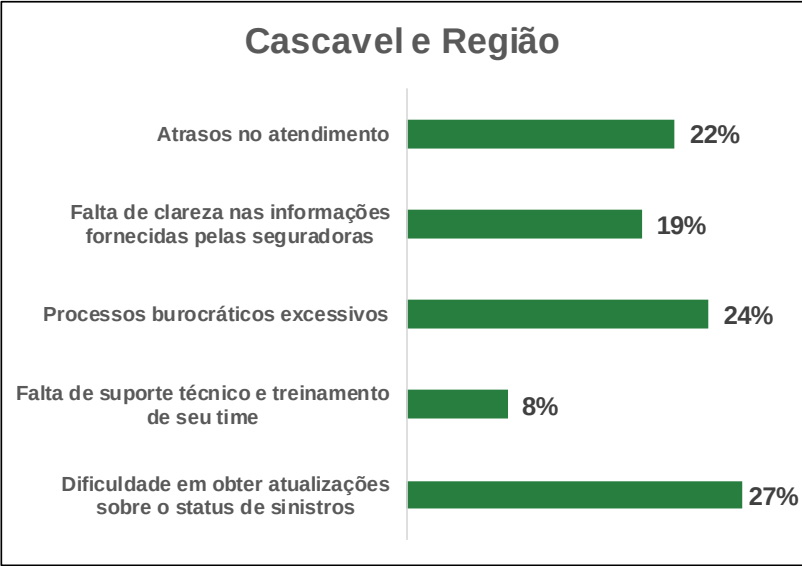
- **Sistemas Modernizados:**
  - Atualizar os sistemas operacionais, especialmente em sinistros.
- **Assistência Rápida e Eficiente:**
  - Garantir que os serviços 24h, como guinchos e demais atendimentos, sejam mais ágeis e funcionais.
- **Transparência e Comunicação:**
  - Criar um canal exclusivo para informar corretores sobre mudanças de políticas e condições gerais.
- **Valorização da Rede de Corretores e Prestadores:**
  - Reduzir práticas como "leilões" de assistência e privilegiar a qualidade.
  - Treinar colaborativamente corretores e parceiros para fortalecer a relação comercial.
- **Nova Linha de Produtos:**
  - Desenvolver produtos mais atraentes, alinhados com as necessidades do mercado.

## 23. Principais dificuldades enfrentadas na intermediação dos negócios entre seus clientes e as seguradoras? (Totalizador – PR)



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

(Por região)



## 24. Indicações adicionais sobre as dificuldades enfrentadas pelos corretores (todas as microrregiões)

- **Processos e Sistemas:**
  - **Demora e Falhas de Sistema:** Informações distorcidas, atrasos na solução de problemas simples e sistemas operacionais considerados morosos.
  - **Ressubmissão de Documentos:** Documentos de sinistro frequentemente extraviados, exigindo envio repetido.
  - **Complexidade e Lentidão:** Processos burocráticos dificultam o atendimento, além de análises de sinistro com prazos excessivamente longos.
  - **Falta de Automação no Atendimento:** Corretores precisam repetir informações mesmo com protocolo em aberto, atrasando o suporte.
- **Atendimento e Suporte:**
  - **Falta de Preparação:** Gerentes comerciais e analistas de sinistro frequentemente despreparados ou sem conhecimento técnico suficiente sobre os produtos.
  - **Centralização do Atendimento:** Dependência de canais como chat com pouca resolução de demandas mais técnicas.
  - **Excessiva Utilização de Robôs:** Crítica ao uso exagerado de atendimento automatizado, considerado ineficiente em casos mais complexos.



## **24. Indicações adicionais sobre as dificuldades enfrentadas pelos corretores (todas as microrregiões)**

- **Assistência:**

- **Ineficiência dos Serviços:** Ausência de qualidade e agilidade em serviços 24h como assistências de guincho e substituição de peças.
- **Prestadores Não Qualificados:** Sugestão de contratar prestadores melhor preparados para serviços residenciais e veiculares.

- **Comunicação:**

- **Falta de Clareza e Coerência:** Informações fornecidas muitas vezes são inconsistentes e sem relação com a realidade.
- **Problemas com Atualizações:** Corretores não são informados adequadamente sobre mudanças em condições gerais ou políticas das seguradoras.
- **Pouca Transparência no Retorno:** Respostas genéricas e confusas para demandas técnicas específicas

## 24. Indicações adicionais sobre as dificuldades enfrentadas pelos corretores (todas as microrregiões)

### Propostas de Melhoria:

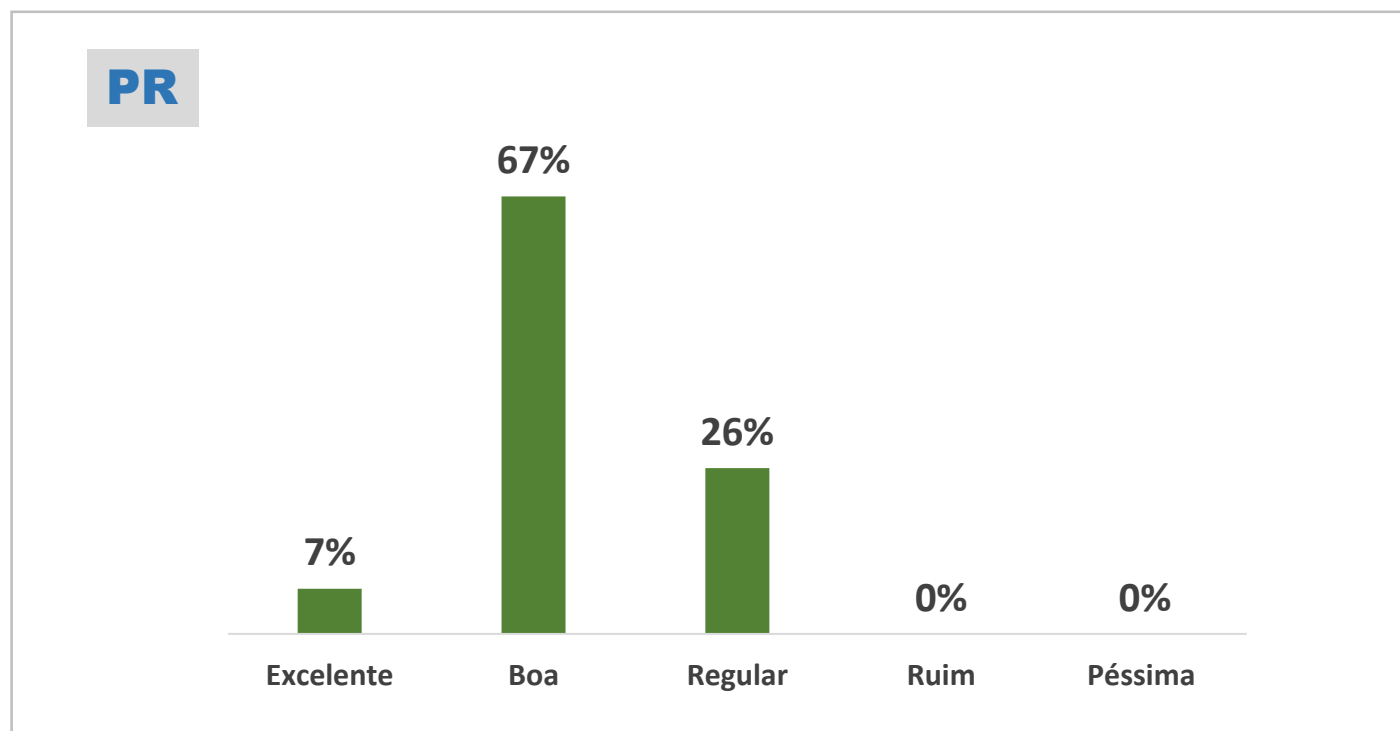
- **Simplificação de Processos:** Reduzir burocracia e automatizar procedimentos operacionais.
- **Maior Treinamento:** Preparar melhor gerentes comerciais, analistas de sinistro e equipes de suporte para atender corretores de forma mais eficiente.
- **Atendimento Ágil e Eficiente:** Oferecer canais que evitem repetição de informações e priorizar soluções rápidas nos atendimentos.
- **Melhoria nos Serviços 24h:** Melhorar a qualidade, eficiência e os prazos de serviços como guinchos e residenciais.
- **Valorização dos Corretores:** Fornecer suporte personalizado, com clareza nas informações e comunicação transparente.
- **Qualificação de Prestadores:** Garantir que os prestadores de serviço sejam mais capacitados e confiáveis.

## **24. Indicações adicionais sobre as dificuldades enfrentadas pelos corretores (todas as microrregiões)**

- **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.

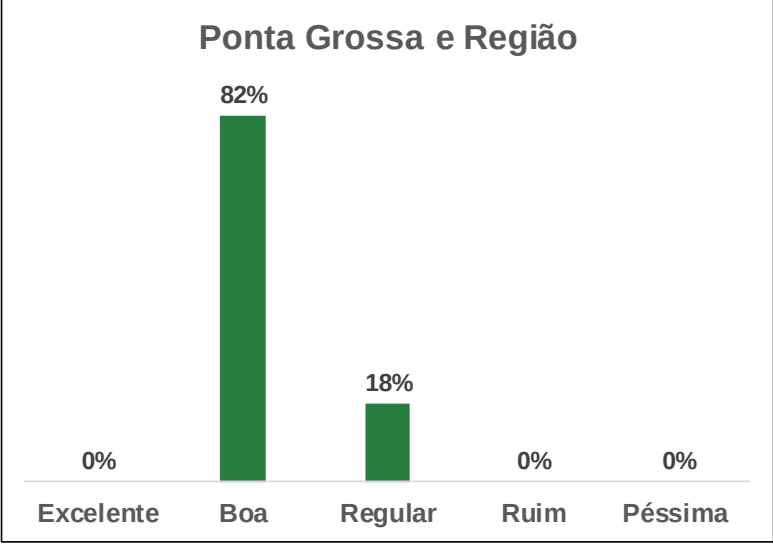
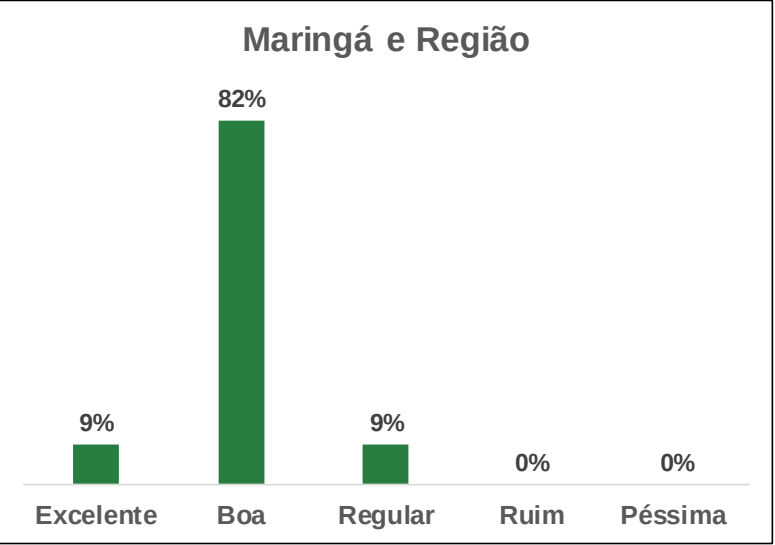
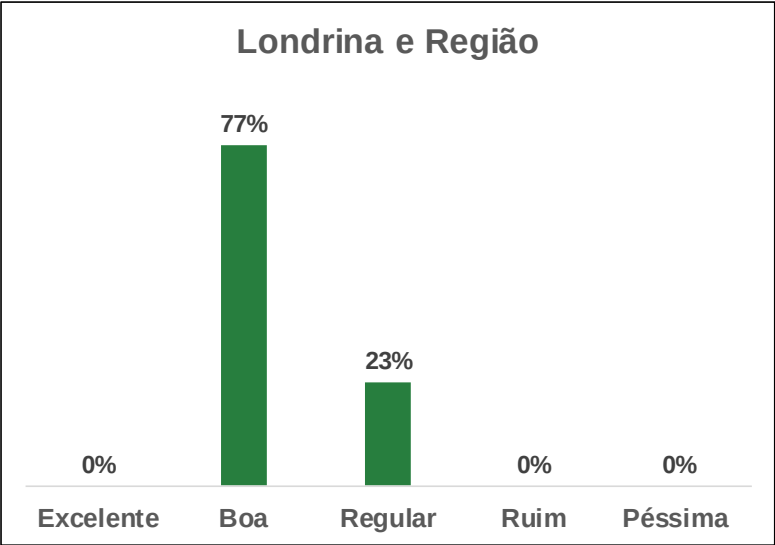
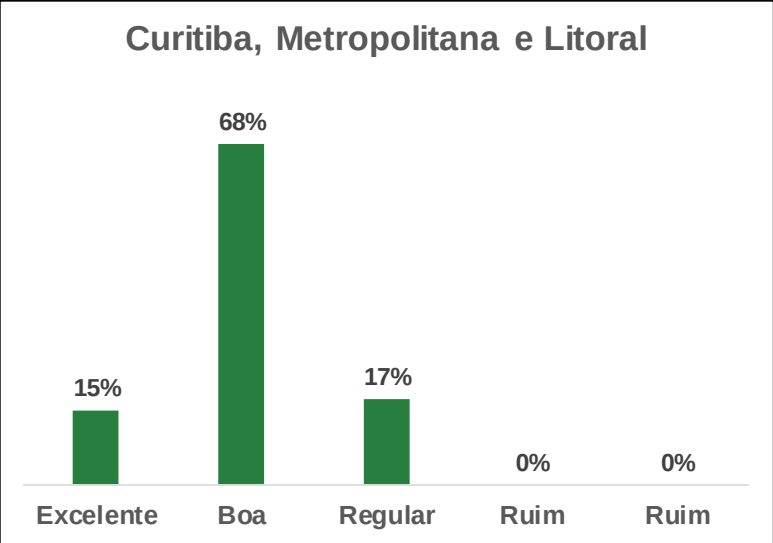
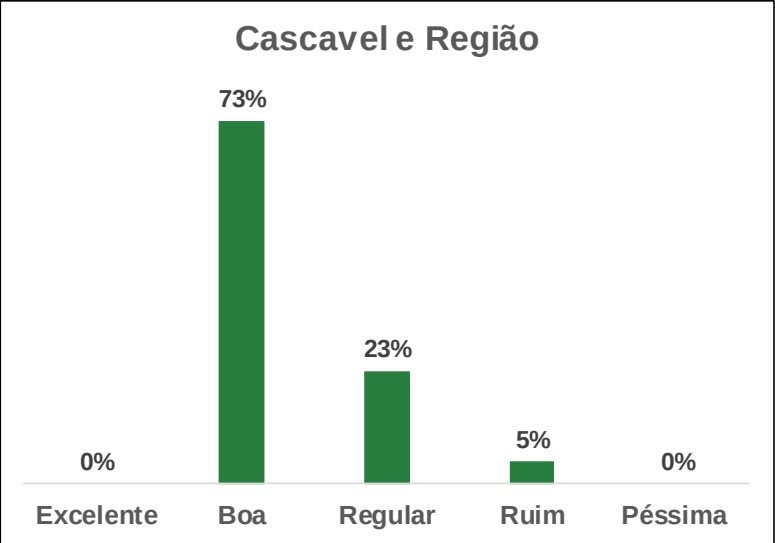
**Esses pontos refletem a necessidade de melhorias significativas em processos, comunicação e treinamento para tornar as operações de seguros mais eficientes e satisfatórias para os corretores.**

## 25. Qualidade dos serviços prestados pelas Seguradoras: **Visão Geral** (Totalizador – PR)



# 25. Qualidade dos serviços prestados pelas Seguradoras:

Visão Geral  
(Por região)



## 26. Indicações adicionais sobre a **QUALIDADE DE SERVIÇOS** prestados pelas Seguradoras (todas as microrregiões)

### Problemas Recorrentes

- **Atendimento Geral:**
  - **Atendimento nivelado por baixo:** O atendimento ao cliente tem baixo padrão em muitas seguradoras.
  - **Falta de agilidade:** Gestores e atendentes demoram a retornar demandas, dificultando soluções rápidas.
  - **Dependência de comerciais despreparados:** Há críticas ao desempenho dos atendentes comerciais que, com frequência, não possuem informações ou preparo suficiente.
- **Assistência 24h e Sinistros:**
  - **Problemas com serviços de guincho e assistência:** É geral a insatisfação com os serviços de assistência 24 horas, que falham na entrega do prometido. Um exemplo citado é o atraso para envio de guinchos.
  - **Processos de sinistros atrasados:** Os canais de atendimento e processos de sinistro carecem de melhora significativa.
- **Prestadores de Serviço:**
  - **Falhas de prestadores terceirizados:** A qualidade do serviço prestado é frequentemente prejudicada pela falta de qualificação dos parceiros terceirizados, especialmente em serviços residenciais e veiculares.
  - **Leilão de prestadores:** Escolha de prestadores pelo menor preço, e não pela qualidade, causa insatisfação e compromete a experiência dos segurados.

## **26. Indicações adicionais sobre a QUALIDADE DE SERVIÇOS prestados pelas Seguradoras (todas as microrregiões)**

### **Problemas Recorrentes**

- **Sistemas Operacionais e Estrutura:**

- Sistemas morosos e desatualizados: A modernização de sistemas operacionais não acompanhou os avanços tecnológicos, causando atrasos e dificuldades nos processos.
- Quadro insuficiente de funcionários: Há uma carência de profissionais treinados e capacitados nas seguradoras, dificultando um atendimento de qualidade.

- **Relação com Corretores e Segurados:**

- Falta de valorização dos corretores: Corretores sentem que as seguradoras não os valorizam o suficiente como parceiros.
- Contato direto com clientes: Algumas seguradoras ainda deixam para os corretores a responsabilidade de contatar clientes para resolver pendências relacionadas a pagamentos.

## **26. Indicações adicionais sobre a QUALIDADE DE SERVIÇOS prestados pelas Seguradoras (todas as microrregiões)**

### **Propostas de Melhoria**

#### **Melhorar a Eficiência do Atendimento:**

- Contratar e treinar funcionários adequadamente para atender corretores e clientes com informações precisas e consistentes.
- Melhorar e simplificar os canais de comunicação e atendimento, garantindo respostas ágeis e claras.

#### **Reestruturar a Assistência 24h:**

- Contratar prestadores de serviços mais qualificados para assistência veicular e residencial.
- Eliminar práticas de escolha pelo menor preço, priorizando qualidade no serviço.

#### **Modernização de Sistemas e Processos:**

- Atualizar os sistemas operacionais para melhorar a agilidade e eficiência dos processos.
- Facilitar o acesso às informações, evitando burocracias que exigem contatos repetitivos por parte dos corretores.

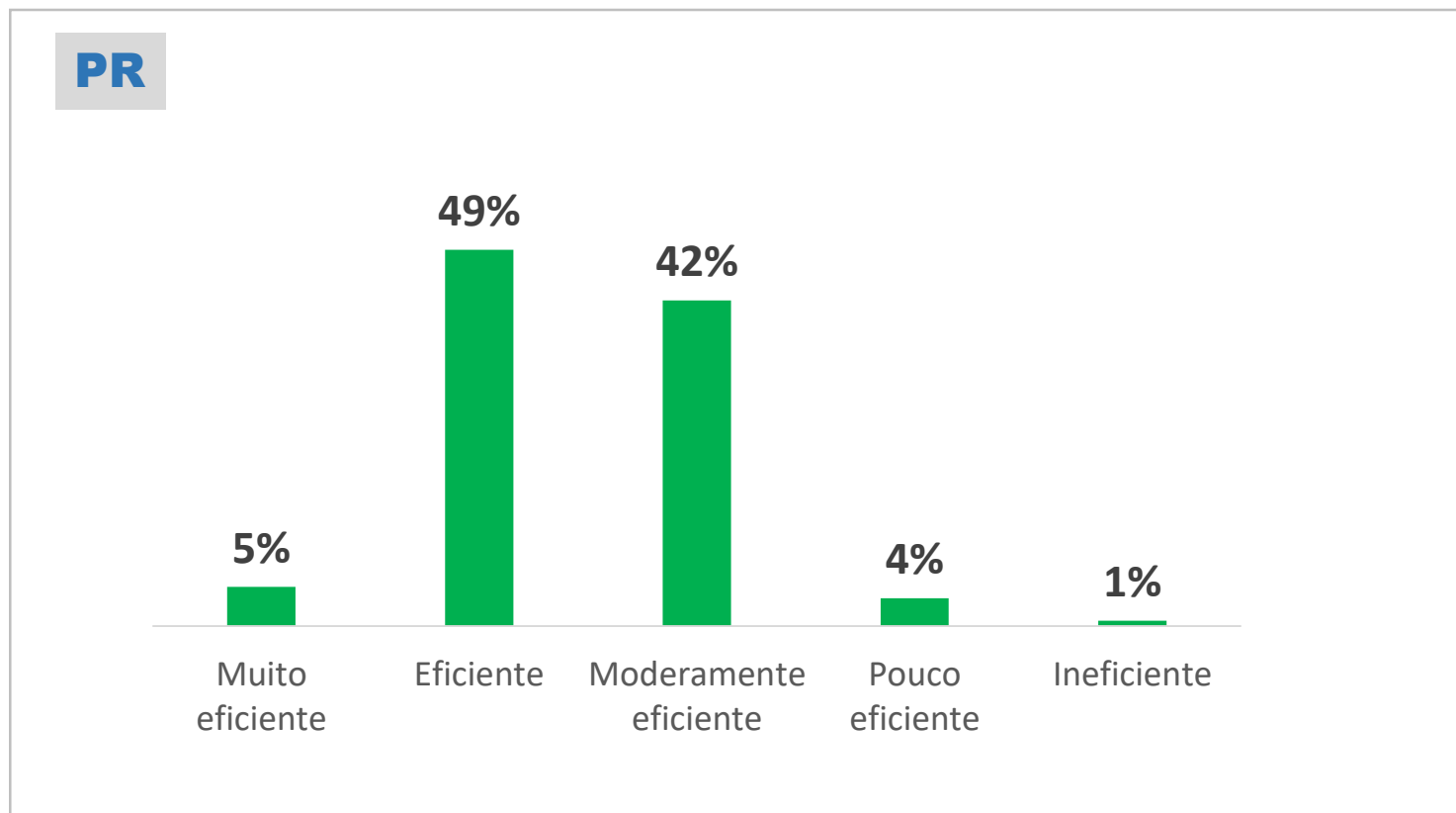


## **26. Indicações adicionais sobre a QUALIDADE DE SERVIÇOS prestados pelas Seguradoras (todas as microrregiões)**

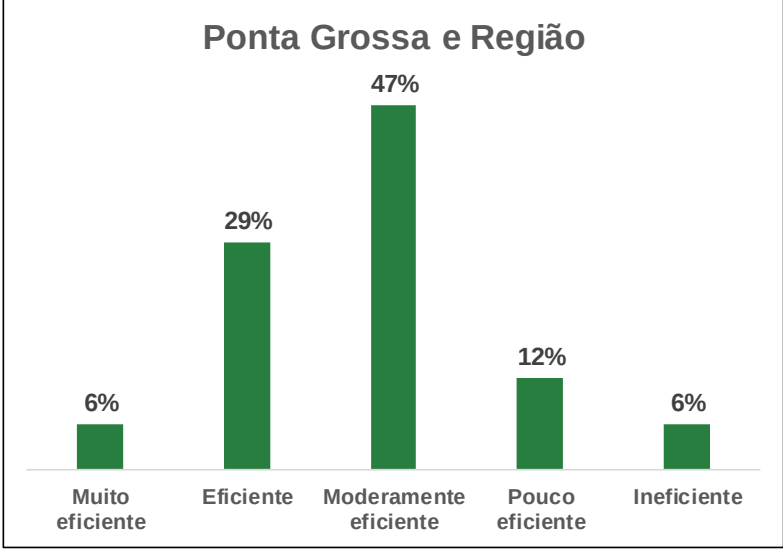
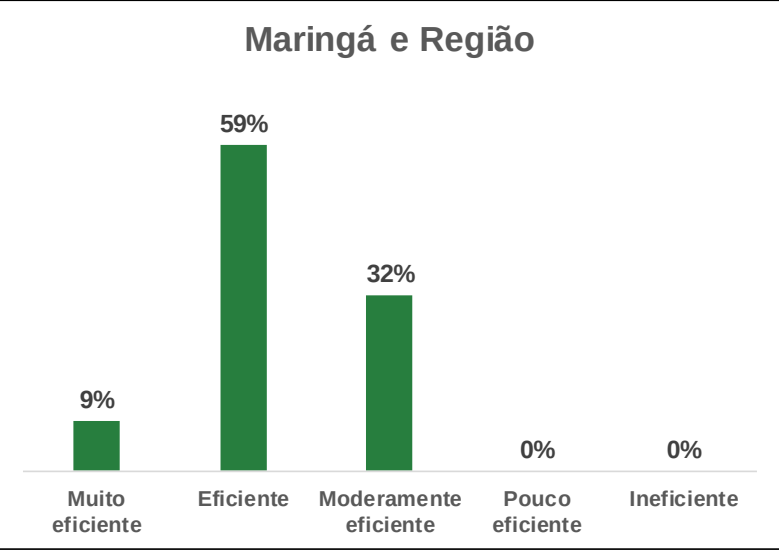
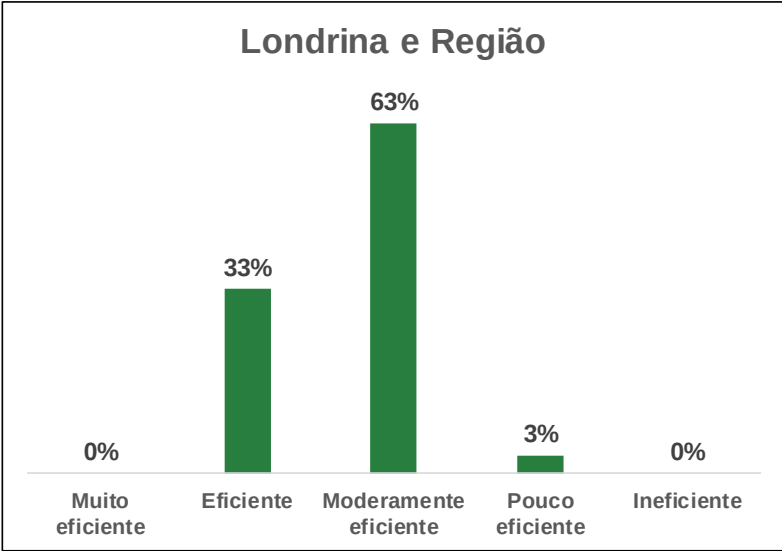
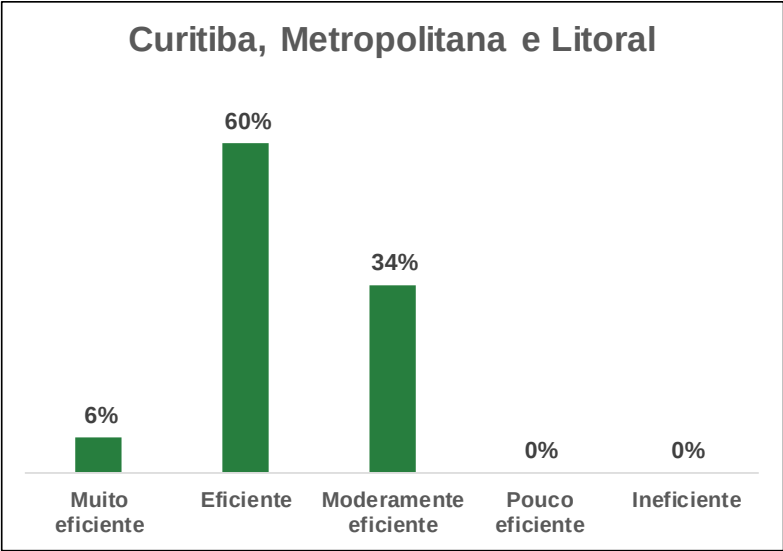
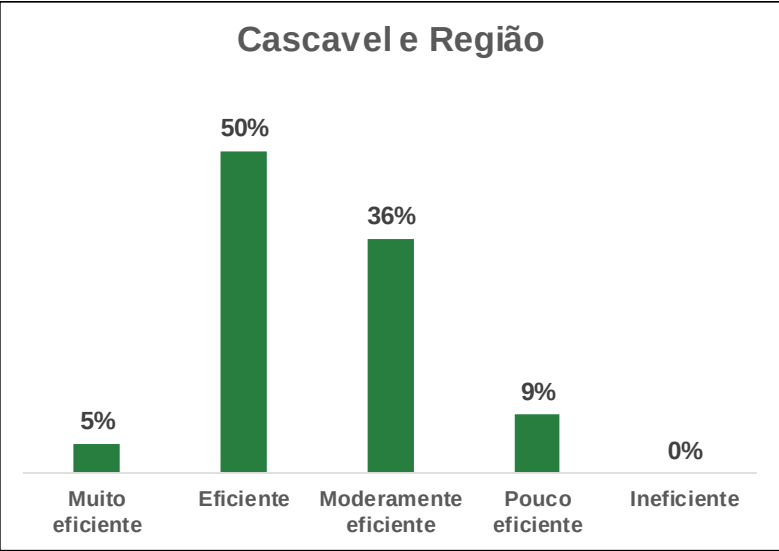
### **Proposta de Melhoria**

- **Valorização dos Corretores e Melhoria na Comunicação:**
  - Criar políticas para fortalecer a parceria com os corretores e valorizar seu papel no atendimento ao cliente.
  - Estabelecer contato direto com os clientes para resolver pendências financeiras, diminuindo a sobrecarga nos corretores.
- **Revisão de Estruturas e Pós-Venda:**
  - Disponibilizar atendimento presencial com gerentes preparados para resolver demandas técnicas específicas.
  - Melhorar a estrutura de pós-venda, criando processos que atendam as necessidades dos segurados e corretores.

## 27. Avaliação sobre a eficiência das Seguradoras no ATENDIMENTO DE SINISTROS (Totalizador – PR)



27. Avaliação sobre a eficiência das Seguradoras no ATENDIMENTO DE SINISTROS:  
(Por região)



# **28. Indicações adicionais sobre a eficiência do processo de atendimento de sinistros das seguradoras com as quais opera (todas as microrregiões)**

## **Principais Problemas Identificados:**

- **Demora e Ineficiência nos Procedimentos:**
  - Sindicâncias Lentas: Os processos de investigação interna (sindicância) frequentemente são demorados, com prazos superiores a 30 dias, impactando a experiência dos clientes e corretores.
  - Burocracia Excessiva: Muitos processos continuam burocráticos, levando mais tempo do que o esperado pelos segurados e corretores.
- **Despreparo de Analistas e Funcionários:**
  - Falta de Preparação Técnica: Alguns analistas de sinistro desconhecem os próprios procedimentos e produtos, prejudicando a confiança e eficácia do atendimento.
  - Áreas Defasadas: Setores como vida apresentam níveis de atendimento abaixo do esperado, com funcionários despreparados.
- **Diferenças entre Seguradoras:**
  - Enquanto algumas seguradoras são eficientes, outras apresentam pouca transparência e ausência de acesso ao andamento dos processos. As falhas são mais evidentes quando ocorrem entraves, gerando dificuldades e maior frustração.
- **Assistência 24h e Pós-Venda:**
  - Problemas Generalizados: Serviços como guincho ainda falham frequentemente no atendimento, deixando segurados sem suporte em momentos cruciais.
  - Falta de Valorização dos Prestadores: Há críticas à escolha de prestadores pelo menor custo, o que compromete a qualidade do serviço.

## **28. Indicações adicionais sobre a eficiência do processo de atendimento de sinistros das seguradoras com as quais opera (todas as microrregiões)**

### **Pontos Positivos:**

- Alguns participantes destacaram que sinistros, em geral, evoluíram e funcionam razoavelmente bem.
- Relatos de que algumas seguradoras oferecem serviços que atendem às expectativas.

### **Pontos de Melhoria**

#### **Agilidade e Menos Burocracia:**

- Simplificar os processos de sinistro e reduzir os prazos das sindicâncias para melhorar a experiência dos clientes e corretores.
- Implementar sistemas que reduzam a necessidade de repetição de informações por parte dos corretores e segurados.

#### **Treinamento e Qualificação:**

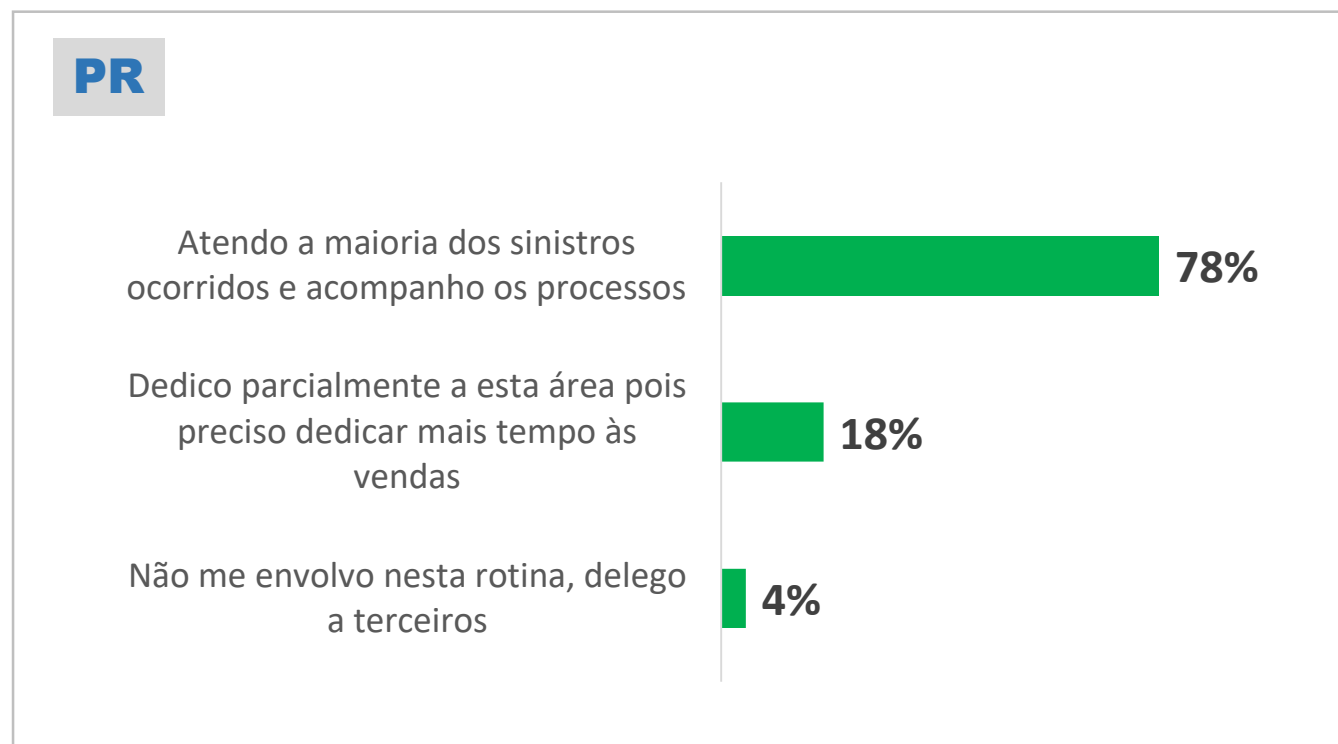
- Garantir melhor preparação dos analistas de sinistros e funcionários, com foco em aprimorar o conhecimento técnico sobre os procedimentos e produtos oferecidos.
- Melhorar o atendimento em setores com maior insatisfação, como vida.

## **28. Indicações adicionais sobre a eficiência do processo de atendimento de sinistros das seguradoras com as quais opera (todas as microrregiões)**

### **Pontos de Melhoria**

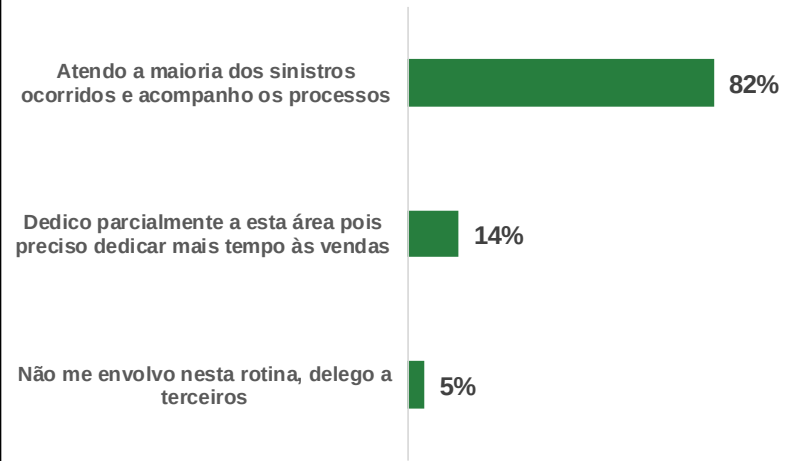
- **Valorização de Prestadores de Serviço:**
  - Priorizar qualidade no processo de seleção dos prestadores (ex.: assistência 24h), abandonando práticas de leilão baseadas apenas no menor custo.
- **Comunicação Direta e Transparente:**
  - Permitir que corretores interajam diretamente com os analistas do processo, eliminando intermediários que atrasam o andamento dos casos.
  - Fornecer acesso ao processo de forma mais clara e eficiente, evitando falhas na comunicação.
- **Fortalecimento da Assistência 24h:**
  - Corrigir falhas em serviços como guincho, assegurando que as seguradoras cumpram suas promessas de atendimento em situações emergenciais.

## 29. O atendimento de sinistro é um ponto-chave nos serviços rotineiros de uma corretora. Como você procede neste processo? (Totalizador – PR)

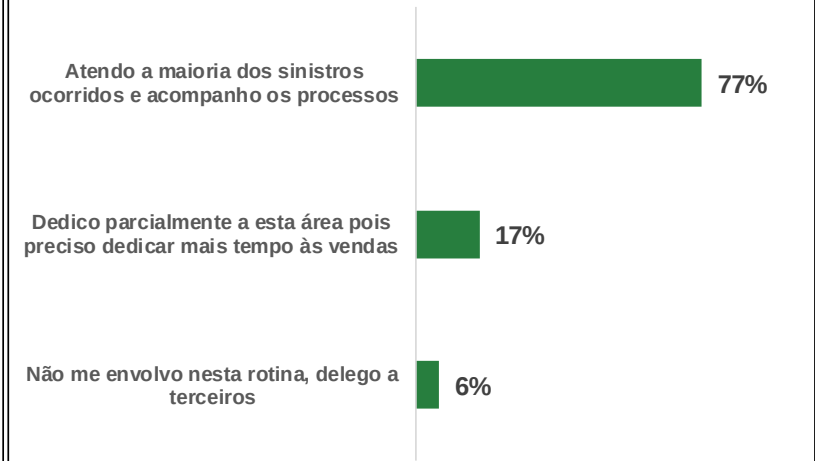


29. O atendimento de sinistro é um ponto-chave nos serviços rotineiros de uma corretora. Como você procede neste processo?  
(Por região)

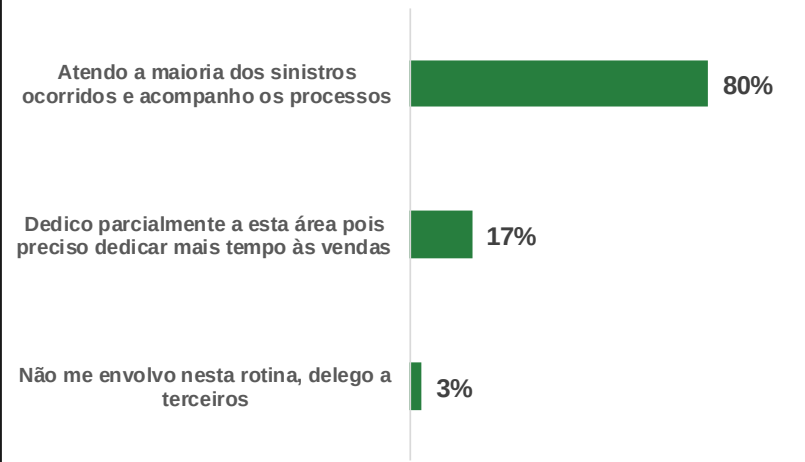
Cascavel e Região



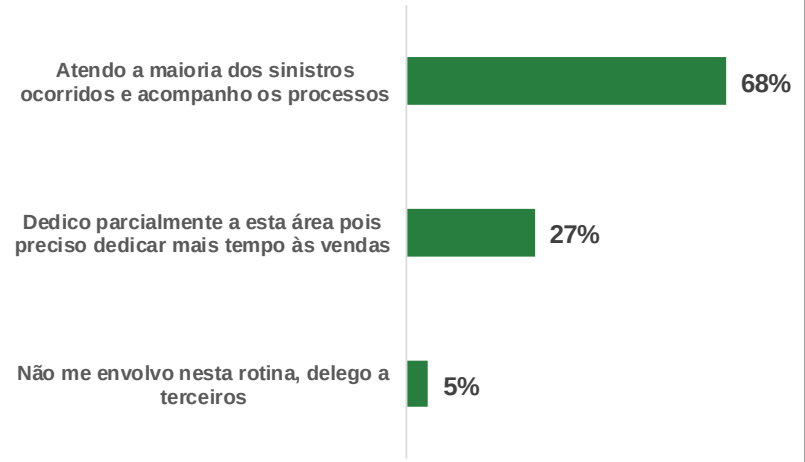
Curitiba, Metropolitana e Litoral



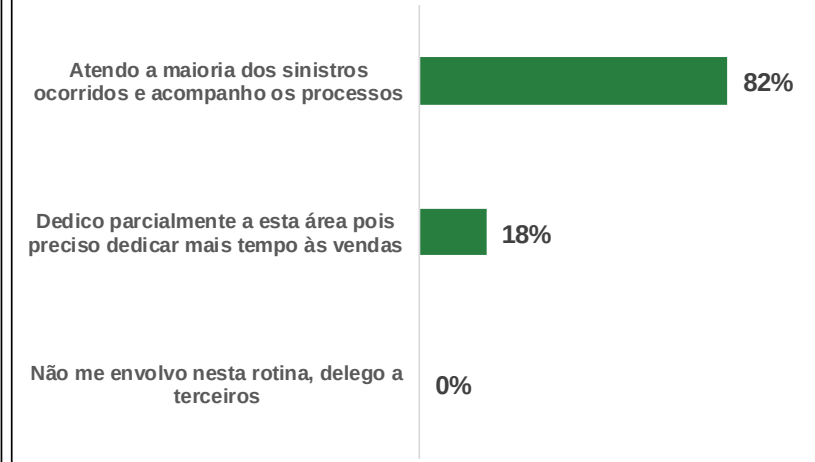
Londrina e Região



Maringá e Região



Ponta Grossa e Região





# 30. Itens de maior impacto na vida profissional dos corretores

(Totalizador e por região – PR)

| 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%                    |
|                                                                                  | Cascavel e Região     | 55%                | 32%          | 86%  | 9%               | 5%                    |
|                                                                                  | Curitiba, Met.e Lit.  | 49%                | 36%          | 85%  | 15%              | 0%                    |
|                                                                                  | Londrina e Região     | 50%                | 37%          | 87%  | 13%              | 0%                    |
|                                                                                  | Maringá e Região      | 45%                | 41%          | 86%  | 14%              | 0%                    |
|                                                                                  | Ponta Grossa e Região | 53%                | 29%          | 82%  | 18%              | 0%                    |
| Mudanças nas regulamentações do mercado                                          | PR                    | 37%                | 40%          | 77%  | 21%              | 2%                    |
|                                                                                  | Cascavel e Região     | 41%                | 36%          | 77%  | 14%              | 9%                    |
|                                                                                  | Curitiba, Met.e Lit.  | 29%                | 44%          | 73%  | 27%              | 0%                    |
|                                                                                  | Londrina e Região     | 38%                | 33%          | 71%  | 29%              | 0%                    |
|                                                                                  | Maringá e Região      | 36%                | 51%          | 87%  | 8%               | 5%                    |
|                                                                                  | Ponta Grossa e Região | 49%                | 33%          | 82%  | 18%              | 0%                    |

# 30. Itens de maior impacto na vida profissional dos corretores

(Totalizador e por região – PR)

| Itens em avaliação                           | Estado                | Muito alto impacto | Alto impacto | Soma | Impacto moderado | Baixo ou Zero impacto |
|----------------------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------|------|------------------|-----------------------|
| Novos hábitos dos consumidores               | PR                    | 25%                | 51%          | 76%  | 22%              | 2%                    |
|                                              | Cascavel e Região     | 36%                | 45%          | 82%  | 14%              | 5%                    |
|                                              | Curitiba, Met.e Lit.  | 26%                | 51%          | 77%  | 21%              | 2%                    |
|                                              | Londrina e Região     | 30%                | 53%          | 83%  | 16%              | 0%                    |
|                                              | Maringá e Região      | 18%                | 55%          | 73%  | 27%              | 0%                    |
|                                              | Ponta Grossa e Região | 12%                | 47%          | 59%  | 35%              | 6%                    |
| Concorrência de novos entrantes / insurtechs | PR                    | 28%                | 36%          | 64%  | 31%              | 6%                    |
|                                              | Cascavel e Região     | 25%                | 43%          | 68%  | 23%              | 9%                    |
|                                              | Curitiba, Met.e Lit.  | 19%                | 40%          | 60%  | 30%              | 11%                   |
|                                              | Londrina e Região     | 49%                | 31%          | 80%  | 20%              | 0%                    |
|                                              | Maringá e Região      | 32%                | 27%          | 59%  | 41%              | 0%                    |
|                                              | Ponta Grossa e Região | 12%                | 29%          | 41%  | 53%              | 6%                    |

# 30. Itens de maior impacto na vida profissional dos corretores

(Totalizador e por região – PR)

| Itens em avaliação              | Estado                | Muito alto impacto | Alto impacto | Soma | Impacto moderado | Baixo ou Zero impacto |
|---------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------|------|------------------|-----------------------|
| Educação e Treinamento Contínuo | PR                    | 35%                | 49%          | 84%  | 13%              | 3%                    |
|                                 | Cascavel e Região     | 57%                | 29%          | 86%  | 5%               | 9%                    |
|                                 | Curitiba, Met.e Lit.  | 36%                | 47%          | 83%  | 15%              | 2%                    |
|                                 | Londrina e Região     | 23%                | 60%          | 83%  | 17%              | 0%                    |
|                                 | Maringá e Região      | 34%                | 52%          | 86%  | 14%              | 0%                    |
|                                 | Ponta Grossa e Região | 35%                | 53%          | 88%  | 6%               | 6%                    |

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

### 31. PROSPECÇÃO (Totalizador e por região – PR)

| 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% |    |     |     |     |     | 33% |     | 12% |      |
| Casavel e Região                  |     |    |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Escola                            | 1   | 2  | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10   |
| Por Escala                        | 5%  | 5% | 5%  | 14% | 18% | 9%  | 5%  | 18% | 14% | 9%   |
| Acumulado                         | 5%  | 9% | 14% | 27% | 45% | 55% | 59% | 77% | 91% | 100% |
| NPS                               | 55% |    |     |     |     |     | 23% |     | 23% |      |
| Curitiba, Metropolitana e Litoral |     |    |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Escola                            | 1   | 2  | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10   |
| Por Escala                        | 2%  | 2% | 9%  | 11% | 19% | 11% | 28% | 6%  | 2%  | 11%  |
| Acumulado                         | 2%  | 4% | 13% | 23% | 43% | 53% | 81% | 87% | 89% | 100% |
| NPS                               | 53% |    |     |     |     |     | 34% |     | 13% |      |

**31. PROSPECÇÃO** (Totalizador e por região – PR)

|            |  | Londrina e Região     |    |     |     |     |     |     |     |      |      |
|------------|--|-----------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|
| Escola     |  | 1                     | 2  | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9    | 10   |
| Por Escala |  | 3%                    | 3% | 7%  | 10% | 23% | 10% | 13% | 17% | 0%   | 13%  |
| Acumulado  |  | 3%                    | 7% | 13% | 23% | 47% | 57% | 70% | 87% | 87%  | 100% |
| NPS        |  | 57%                   |    |     |     |     |     | 30% |     | 13%  |      |
|            |  | Maringá e Região      |    |     |     |     |     |     |     |      |      |
| Escola     |  | 1                     | 2  | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9    | 10   |
| Por Escala |  | 0%                    | 0% | 0%  | 5%  | 23% | 14% | 36% | 18% | 5%   | 0%   |
| Acumulado  |  | 0%                    | 0% | 0%  | 5%  | 27% | 41% | 77% | 95% | 100% | 100% |
| NPS        |  | 41%                   |    |     |     |     |     | 55% |     | 5%   |      |
|            |  | Ponta Grossa e Região |    |     |     |     |     |     |     |      |      |
| Escola     |  | 1                     | 2  | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9    | 10   |
| Por Escala |  | 0%                    | 0% | 12% | 12% | 18% | 29% | 12% | 12% | 6%   | 0%   |
| Acumulado  |  | 0%                    | 0% | 12% | 24% | 41% | 71% | 82% | 94% | 100% | 100% |
| NPS        |  | 71%                   |    |     |     |     |     | 24% |     | 6%   |      |

## 32. Indicadores do grau de importância para melhorar a prospecção dos corretores? (Totalizador e por região – PR)

| Itens em avaliação                                        | Estado                | Grau 5 | Grau 4 | Grau 3 | Grau 2 | Grau 1 |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Diminuir problemas com Seguradoras                        | PR                    | 49%    | 25%    | 18%    | 3%     | 5%     |
|                                                           | Cascavel e Região     | 45%    | 23%    | 27%    | 0%     | 5%     |
|                                                           | Curitiba, Met.e Lit.  | 47%    | 28%    | 17%    | 4%     | 4%     |
|                                                           | Londrina e Região     | 47%    | 37%    | 13%    | 3%     | 0%     |
|                                                           | Maringá e Região      | 45%    | 18%    | 23%    | 5%     | 9%     |
|                                                           | Ponta Grossa e Região | 65%    | 12%    | 12%    | 0%     | 12%    |
| Reduzir tempo para atendimento de sinistros               | PR                    | 35%    | 30%    | 22%    | 8%     | 5%     |
|                                                           | Cascavel e Região     | 50%    | 18%    | 27%    | 0%     | 5%     |
|                                                           | Curitiba, Met.e Lit.  | 37%    | 27%    | 17%    | 15%    | 4%     |
|                                                           | Londrina e Região     | 37%    | 40%    | 17%    | 0%     | 7%     |
|                                                           | Maringá e Região      | 18%    | 32%    | 32%    | 18%    | 0%     |
|                                                           | Ponta Grossa e Região | 24%    | 35%    | 29%    | 0%     | 12%    |
| Aumentar produtividade com novas ferramentas operacionais | PR                    | 41%    | 31%    | 19%    | 6%     | 3%     |
|                                                           | Cascavel e Região     | 48%    | 27%    | 9%     | 16%    | 0%     |
|                                                           | Curitiba, Met.e Lit.  | 36%    | 36%    | 19%    | 4%     | 4%     |
|                                                           | Londrina e Região     | 43%    | 30%    | 20%    | 3%     | 3%     |
|                                                           | Maringá e Região      | 36%    | 41%    | 14%    | 5%     | 5%     |
|                                                           | Ponta Grossa e Região | 47%    | 12%    | 41%    | 0%     | 0%     |

## 32. Indicadores do grau de importância para melhorar a prospecção dos corretores? (Totalizador e por região – PR)

| Itens em avaliação                         | Estado                | Grau 5 | Grau 4 | Grau 3 | Grau 2 | Grau 1 |
|--------------------------------------------|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Delegar tarefas administrativas            | PR                    | 29%    | 33%    | 29%    | 6%     | 3%     |
|                                            | Cascavel e Região     | 32%    | 32%    | 23%    | 14%    | 0%     |
|                                            | Curitiba, Met.e Lit.  | 21%    | 40%    | 30%    | 4%     | 4%     |
|                                            | Londrina e Região     | 33%    | 33%    | 27%    | 3%     | 3%     |
|                                            | Maringá e Região      | 23%    | 23%    | 45%    | 9%     | 0%     |
|                                            | Ponta Grossa e Região | 47%    | 29%    | 18%    | 0%     | 6%     |
| Contar com apoio profissional de terceiros | PR                    | 20%    | 27%    | 28%    | 12%    | 13%    |
|                                            | Cascavel e Região     | 45%    | 9%     | 18%    | 23%    | 5%     |
|                                            | Curitiba, Met.e Lit.  | 11%    | 38%    | 26%    | 11%    | 15%    |
|                                            | Londrina e Região     | 22%    | 38%    | 27%    | 7%     | 7%     |
|                                            | Maringá e Região      | 18%    | 14%    | 41%    | 14%    | 14%    |
|                                            | Ponta Grossa e Região | 12%    | 12%    | 35%    | 12%    | 29%    |



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

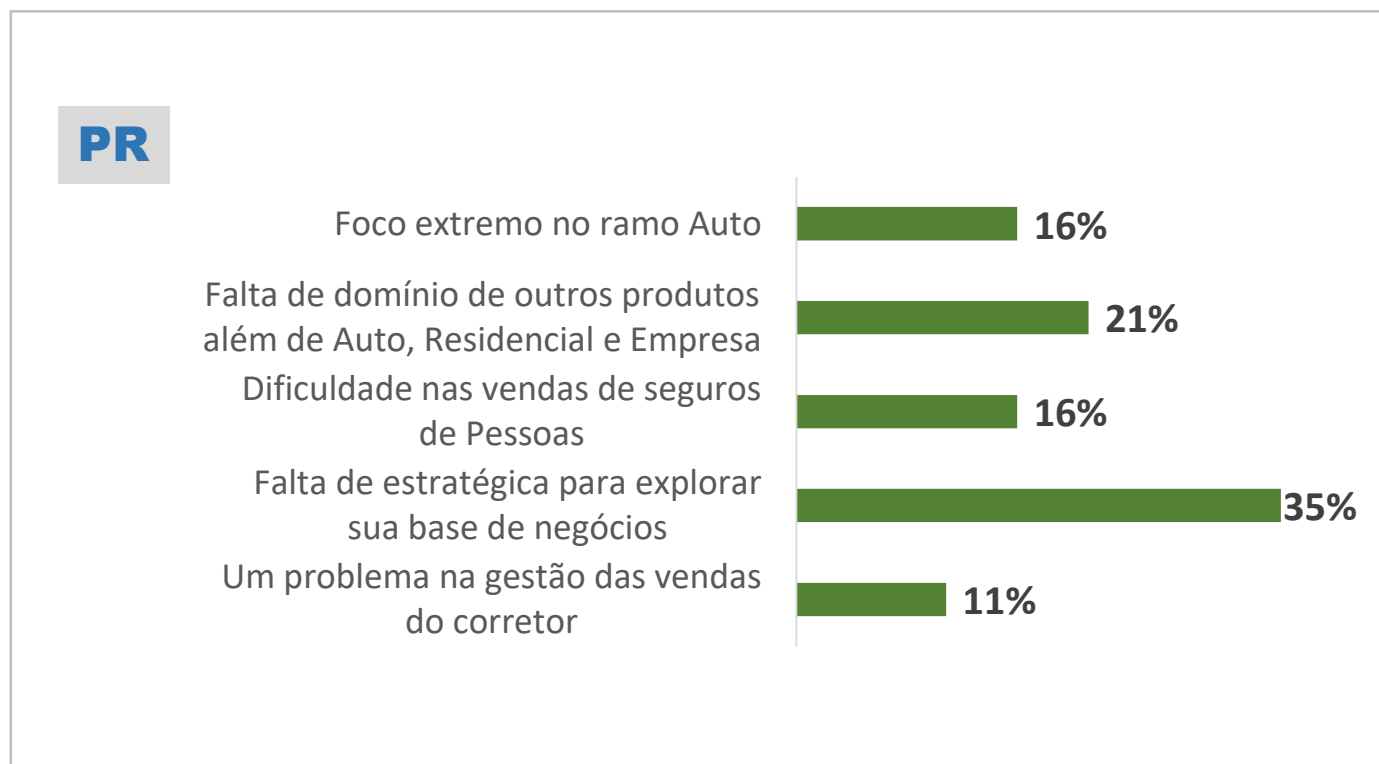
### 33. Gestão de TEMPO e PRODUTIVIDADE (Totalizador e por região – PR)

| PR                                |     |    |    |    |     |     |     |     |     |      |
|-----------------------------------|-----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Escola                            | 1   | 2  | 3  | 4  | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10   |
| Por Escala                        | 1%  | 1% | 2% | 3% | 25% | 20% | 21% | 13% | 8%  | 7%   |
| Acumulado                         | 1%  | 1% | 4% | 7% | 31% | 51% | 72% | 85% | 93% | 100% |
| NPS                               | 51% |    |    |    |     |     | 34% |     | 15% |      |
| Cascavel e Região                 |     |    |    |    |     |     |     |     |     |      |
| Escola                            | 1   | 2  | 3  | 4  | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10   |
| Por Escala                        | 0%  | 0% | 0% | 5% | 18% | 5%  | 18% | 18% | 23% | 14%  |
| Acumulado                         | 0%  | 0% | 0% | 5% | 23% | 27% | 45% | 64% | 86% | 100% |
| NPS                               | 27% |    |    |    |     |     | 36% |     | 36% |      |
| Curitiba, Metropolitana e Litoral |     |    |    |    |     |     |     |     |     |      |
| Escola                            | 1   | 2  | 3  | 4  | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10   |
| Por Escala                        | 2%  | 0% | 2% | 4% | 34% | 19% | 23% | 11% | 0%  | 4%   |
| Acumulado                         | 2%  | 2% | 4% | 9% | 43% | 62% | 85% | 96% | 96% | 100% |
| NPS                               | 62% |    |    |    |     |     | 34% |     | 4%  |      |

### 33. Gestão de TEMPO e PRODUTIVIDADE (Totalizador e por região – PR)

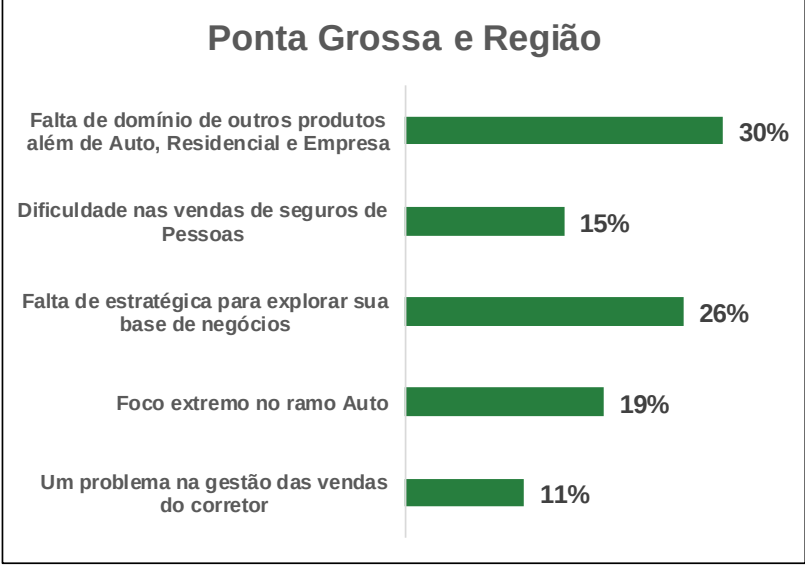
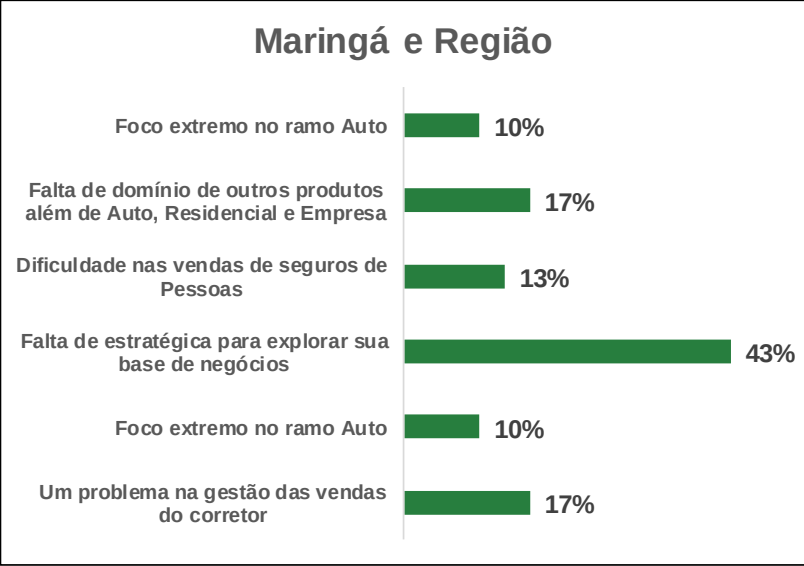
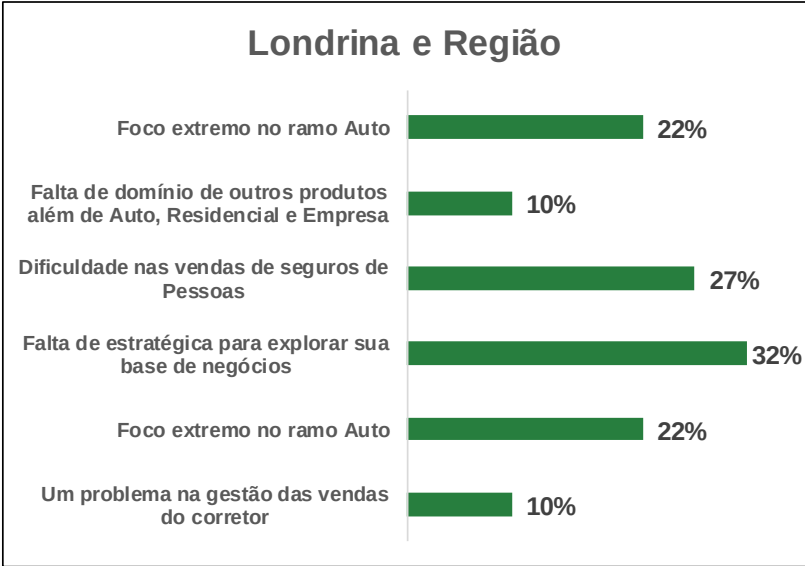
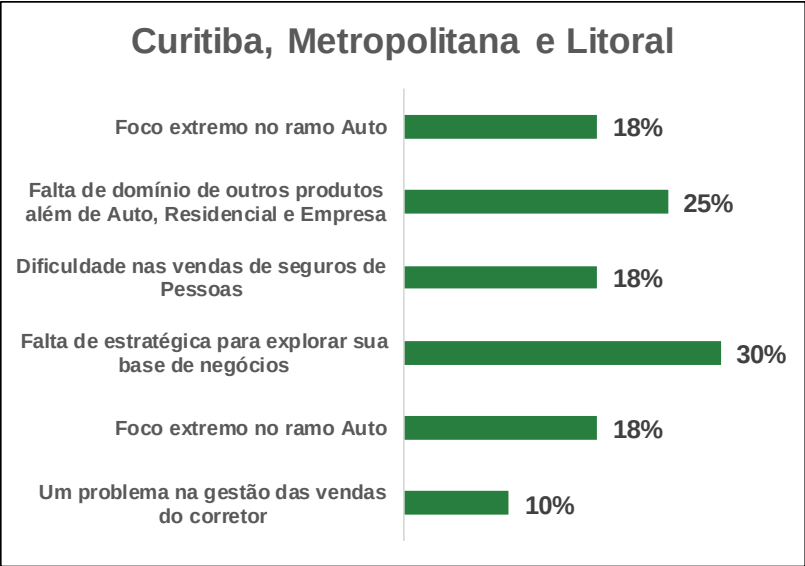
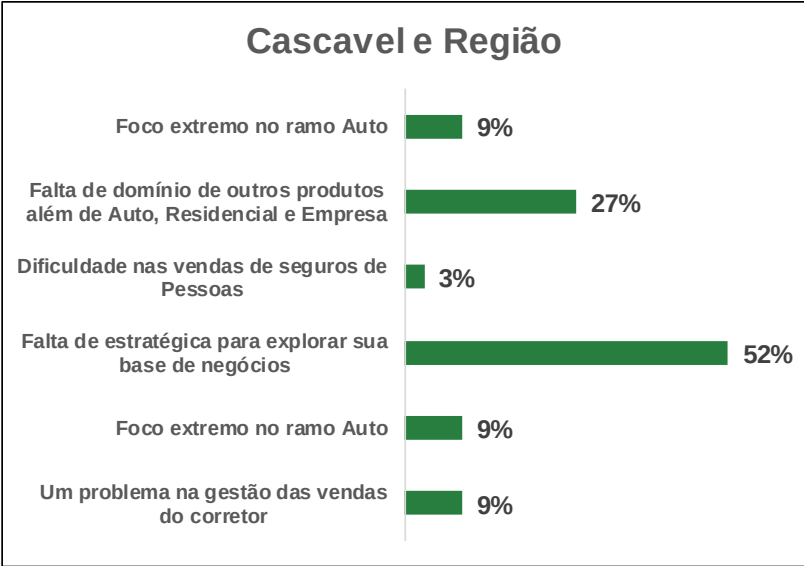
|            |  | Londrina e Região     |    |    |     |     |     |     |     |      |      |
|------------|--|-----------------------|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|
| Escola     |  | 1                     | 2  | 3  | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9    | 10   |
| Por Escala |  | 0%                    | 3% | 3% | 3%  | 23% | 33% | 10% | 13% | 3%   | 7%   |
| Acumulado  |  | 0%                    | 3% | 7% | 10% | 33% | 67% | 77% | 90% | 93%  | 100% |
| NPS        |  | 67%                   |    |    |     |     |     | 23% |     | 10%  |      |
|            |  | Maringá e Região      |    |    |     |     |     |     |     |      |      |
| Escola     |  | 1                     | 2  | 3  | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9    | 10   |
| Por Escala |  | 0%                    | 0% | 5% | 0%  | 14% | 23% | 27% | 18% | 14%  | 0%   |
| Acumulado  |  | 0%                    | 0% | 5% | 5%  | 18% | 41% | 68% | 86% | 100% | 100% |
| NPS        |  | 41%                   |    |    |     |     |     | 45% |     | 14%  |      |
|            |  | Ponta Grossa e Região |    |    |     |     |     |     |     |      |      |
| Escola     |  | 1                     | 2  | 3  | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9    | 10   |
| Por Escala |  | 0%                    | 0% | 0% | 0%  | 24% | 12% | 29% | 6%  | 12%  | 18%  |
| Acumulado  |  | 0%                    | 0% | 0% | 0%  | 24% | 35% | 65% | 71% | 82%  | 100% |
| NPS        |  | 35%                   |    |    |     |     |     | 35% |     | 29%  |      |

## 34. Níveis de dificuldade para diversificação da carteira dos corretores (Totalizador – PR)



34. Níveis de dificuldade para  
diversificação da carteira dos  
corretores

(Por região)

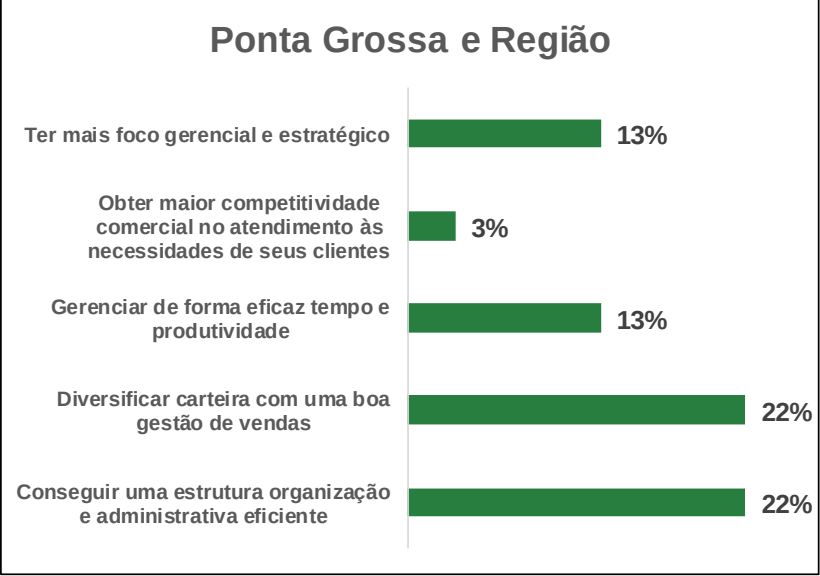
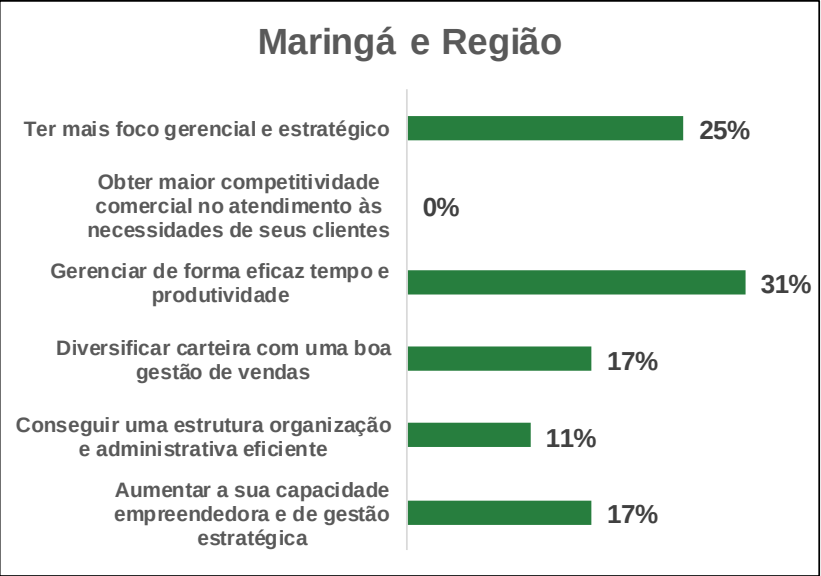
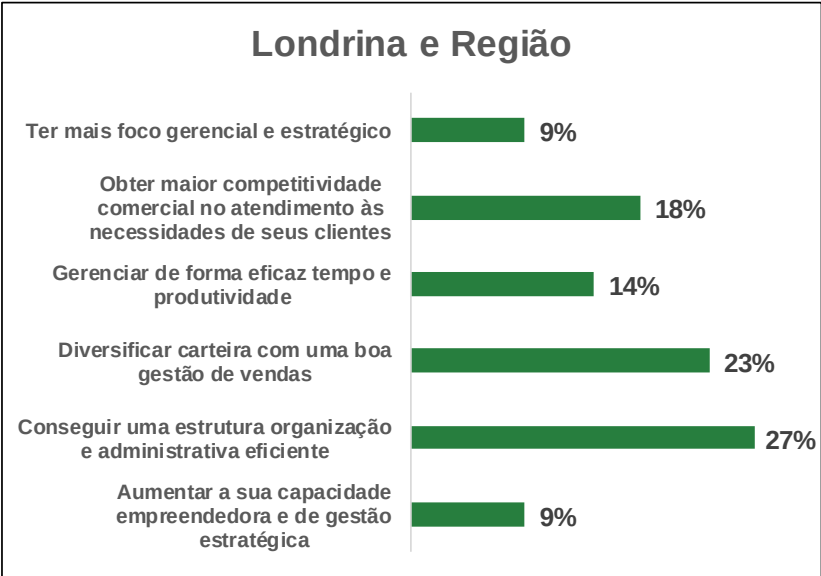
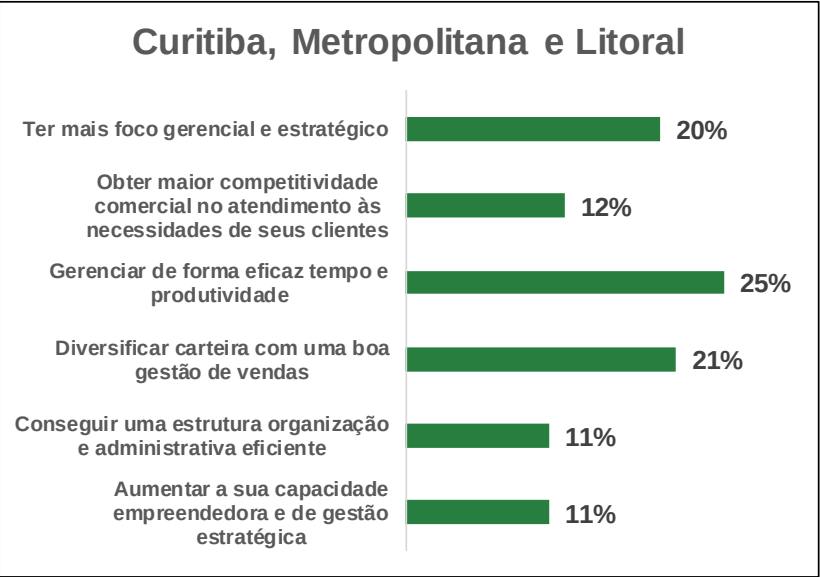
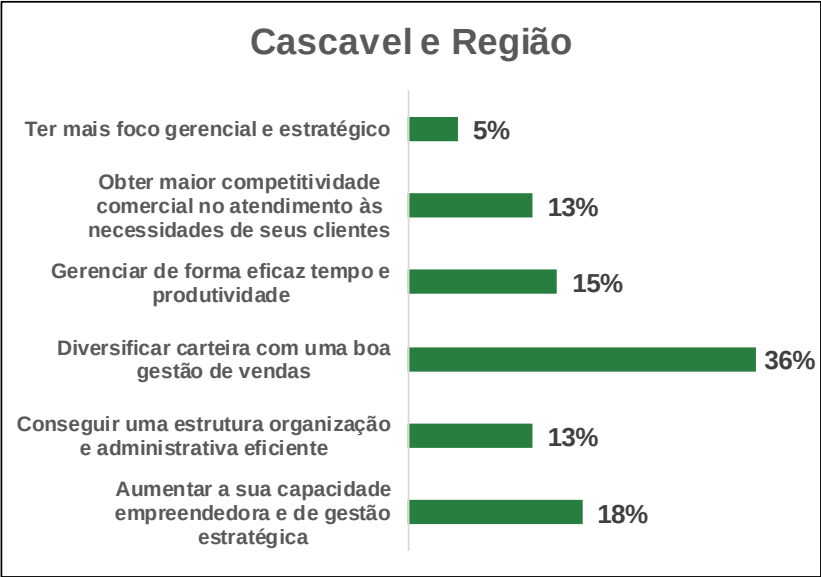


# 35. Fatores principais de sucesso profissional de um(a) corretor(a) (Totalizador – PR)



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

(Por região)



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

## (todas as microrregiões)

### Problemas Identificados:

- **Sobrecarga Administrativa para os Corretores:**
  - Corretores estão sobrecarregados com demandas administrativas que deveriam ser responsabilidade das seguradoras (ex.: sinistros, endossos e cancelamentos).
  - As seguradoras estão delegando tarefas operacionais aos corretores, gerando insatisfação e desvalorização do papel consultivo.
- **Ineficiência Operacional das Seguradoras:**
  - Sistemas operacionais lentos e instáveis dificultam os processos administrativos.
  - Situações como cancelamentos indevidos, parcelas com dificuldades e demora em endossos são recorrentes.
  - Assistência 24h (guincho e serviços residenciais) apresenta falhas constantes devido a prestadores despreparados.
- **Falta de Suporte Técnico e Comercial:**
  - Áreas comerciais das seguradoras não oferecem o apoio necessário, deixando corretores sem suporte, especialmente em produtos técnicos (ex.: seguro de carga).
  - Treinamentos fornecidos pelas seguradoras são considerados superficiais e enviesados, sem cobrir detalhes técnicos essenciais.

# **36. Comentários Finais**

**(todas as microrregiões)**

## **Problemas Identificados:**

- **Competição no Mercado:**

- O avanço de plataformas digitais e insurtechs está redefinindo o mercado, valorizando preço e conveniência em detrimento do serviço consultivo.
- Corretores sentem que estão sendo desvalorizados em comparação a essas novas tecnologias e veículos de proteção veicular.

- **Falta de Atualização e Adaptação:**

- Corretores que não se atualizam tecnologicamente são vistos como "em risco" pela falta de preparo para enfrentar as transformações do mercado.

# **36. Comentários Finais**

**(todas as microrregiões)**

## **Pontos Positivos:**

- Algumas seguradoras têm buscado capacitar os corretores através de cursos online.
- A tecnologia, como CRM e automação de marketing, é vista como uma aliada estratégica para melhorar a comunicação, atrair clientes e otimizar o trabalho.

# 36. Comentários Finais

## (todas as microrregiões)

- **Propostas e Demandas de Melhoria:**
- **Suporte Técnico e Comercial:**
  - Melhorar o suporte das áreas comerciais das seguradoras para ajudar os corretores a tirar dúvidas técnicas.
  - Investir em treinamentos práticos e aprofundados sobre produtos além do seguro auto, especialmente em áreas como seguro de carga.
- **Modernização e Eficiência Operacional:**
  - Atualizar sistemas operacionais para simplificar processos como endossos e cancelamentos.
  - Assegurar que as seguradoras assumam responsabilidades administrativas, liberando os corretores para se concentrarem em vendas e consultoria.
- **Revisão dos Serviços de Assistência 24h:**
  - Contratar prestadores de serviço mais qualificados e evitar práticas de redução de custos que comprometam a qualidade.
  - Implementar melhorias no atendimento emergencial para alinhá-lo com as expectativas dos segurados.

# **36. Comentários Finais**

## **(todas as microrregiões)**

- **Propostas e Demandas de Melhoria:**
- **Reconhecimento e Valorização do Papel dos Corretores:**
  - As seguradoras devem valorizar os corretores como parceiros estratégicos e não como "funcionários baratos".
- **Capacitação e Atualização Tecnológica:**
  - Corretores precisam buscar constantemente atualização tecnológica, e seguradoras devem oferecer recursos e materiais atualizados para especialização.
  - Utilizar ferramentas de internet e inteligência artificial para acompanhar as mudanças do mercado.
- **Personalização e Consultoria:**
  - Manter o toque humano no atendimento para se diferenciar de plataformas digitais, apostando no relacionamento próximo e consultivo com os clientes.

Obrigado!



@prof.mauriciotadeu  
Ano 2024