

Tabulação RS

Microrregiões

Pesquisa Brasesul

@prof.mauriciotadeu

Ano 2024

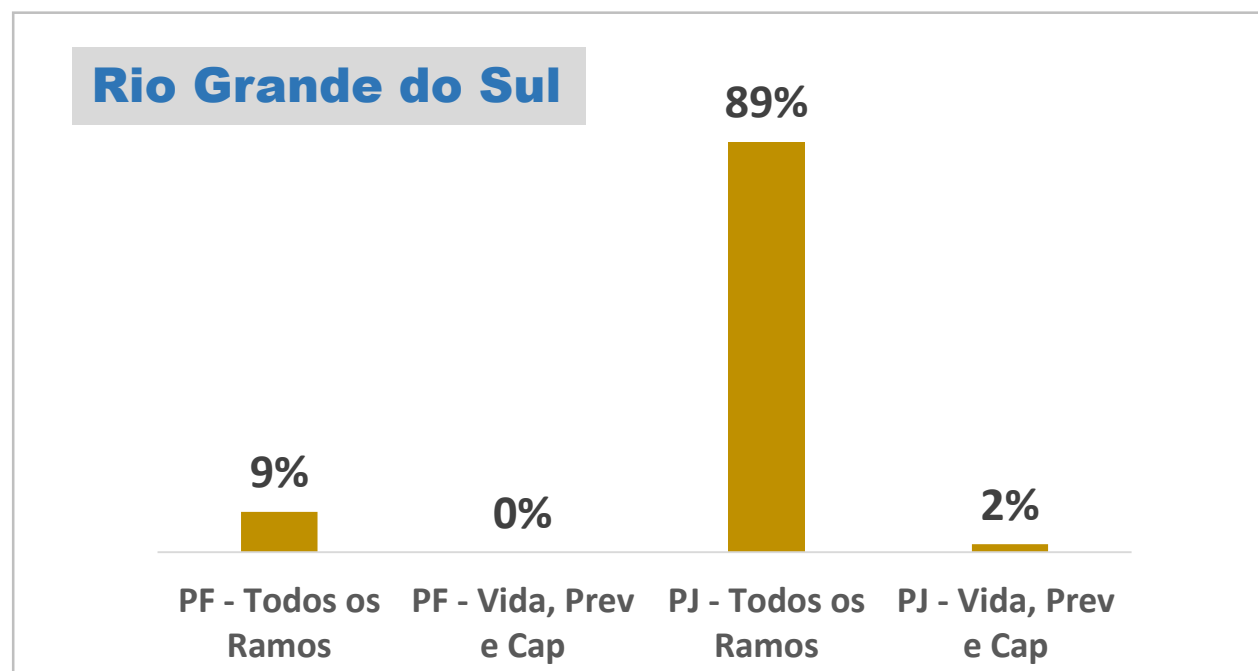
Qualificação dos pesquisados

Principais características

Distribuição geográfica

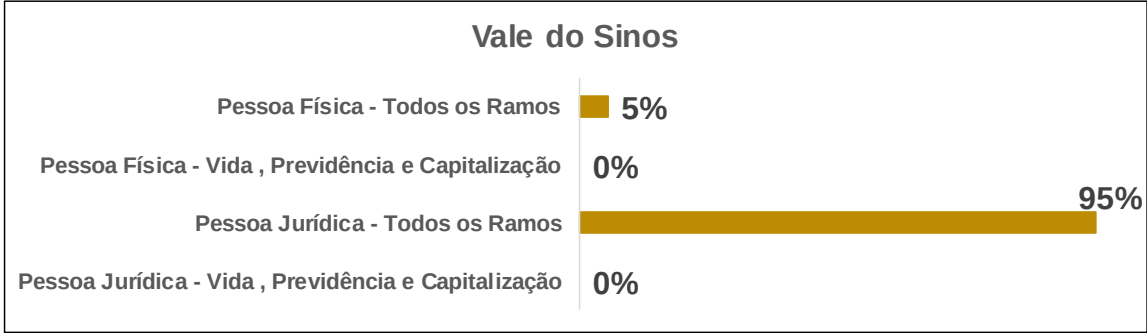
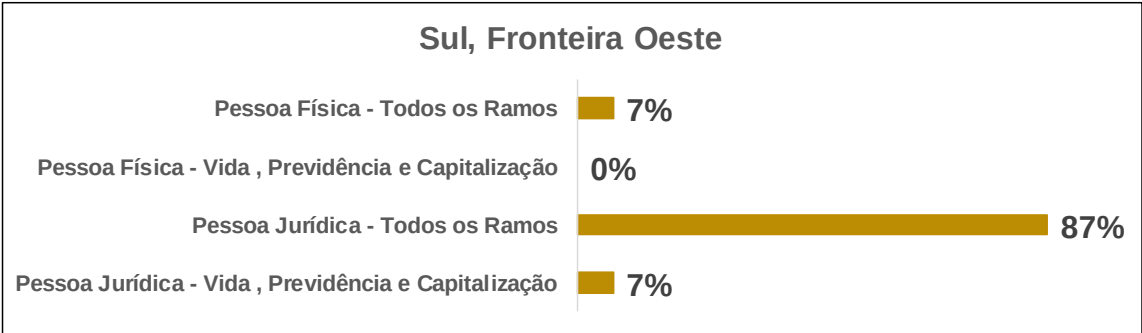
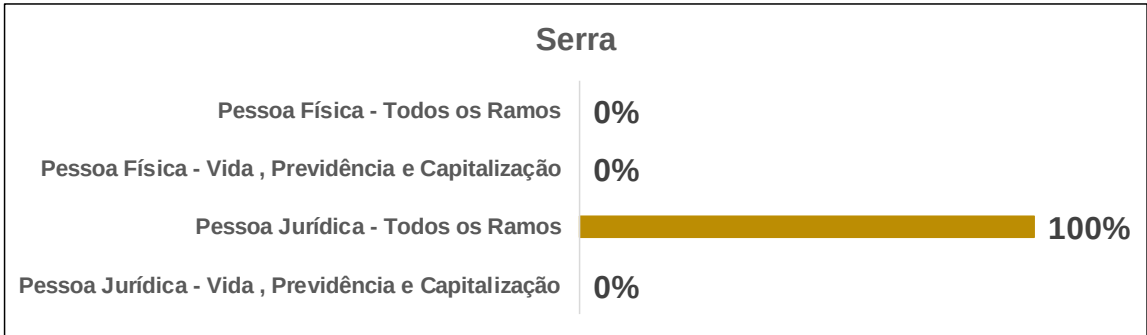
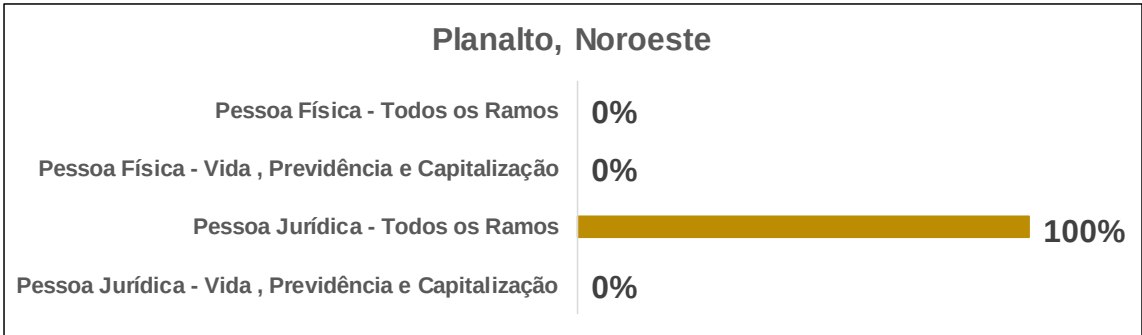
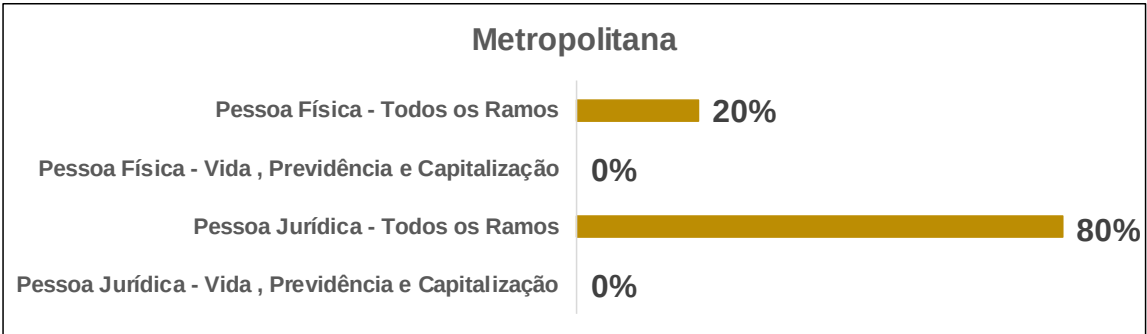
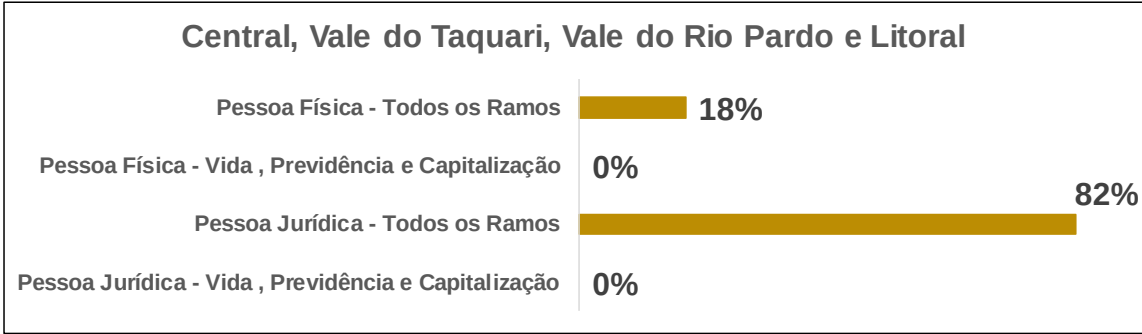
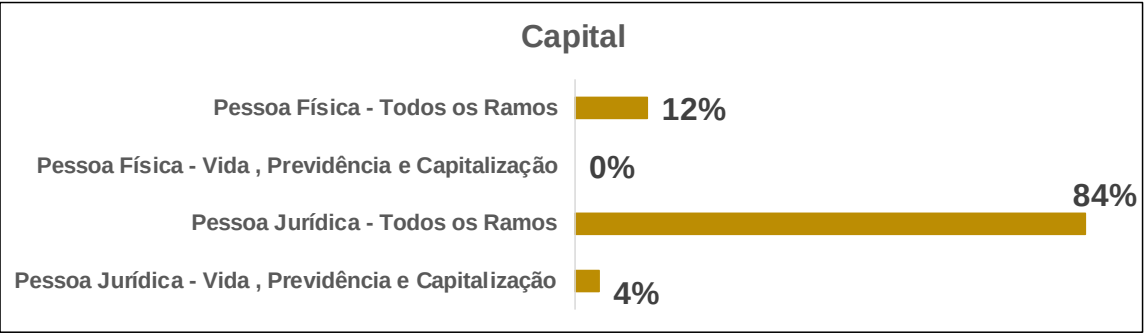
Categorização

1. Categoria Profissional (Totalizador – RS)

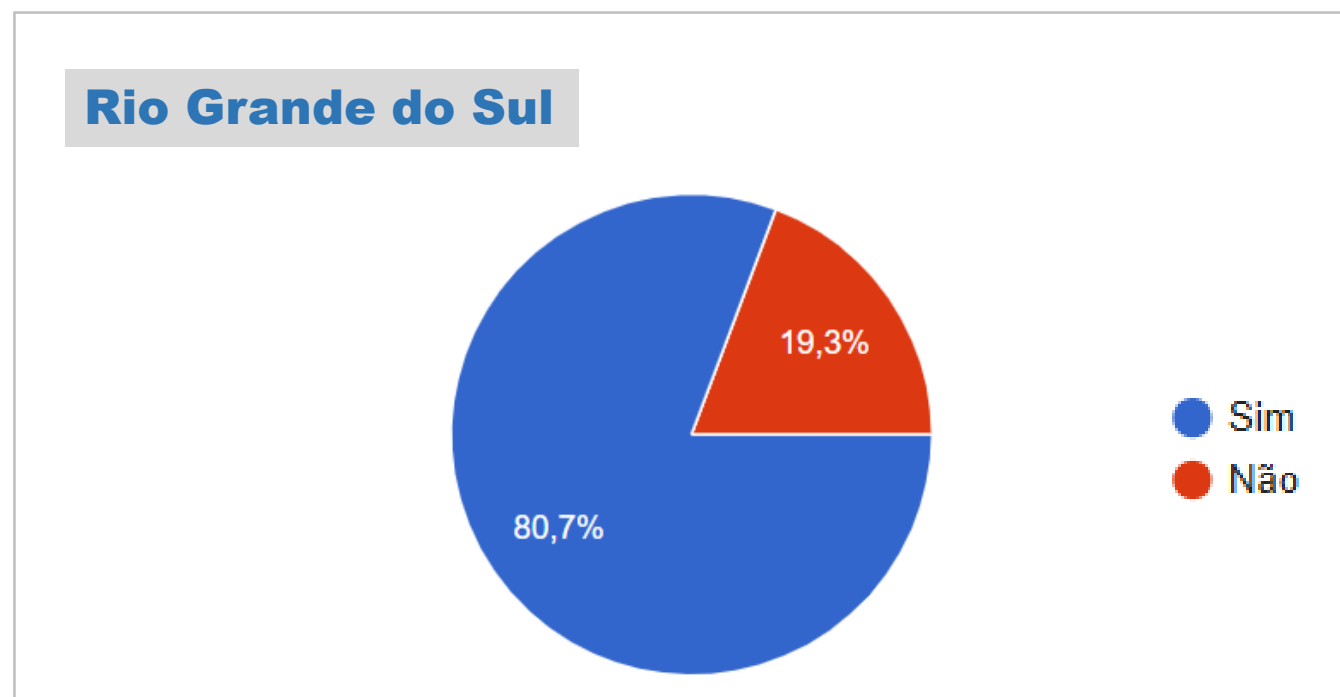


1. Categoria Profissional - RS

(Por Região)

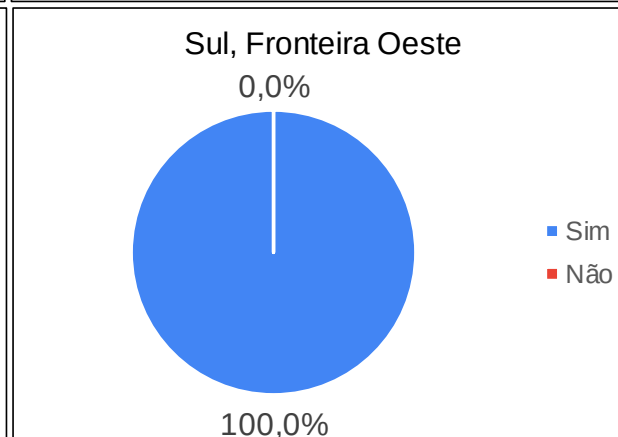
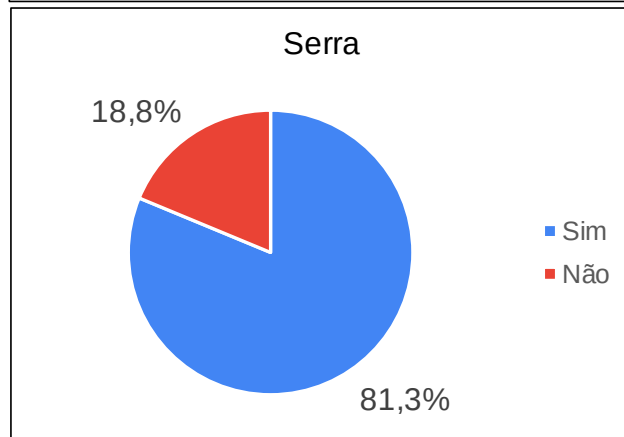
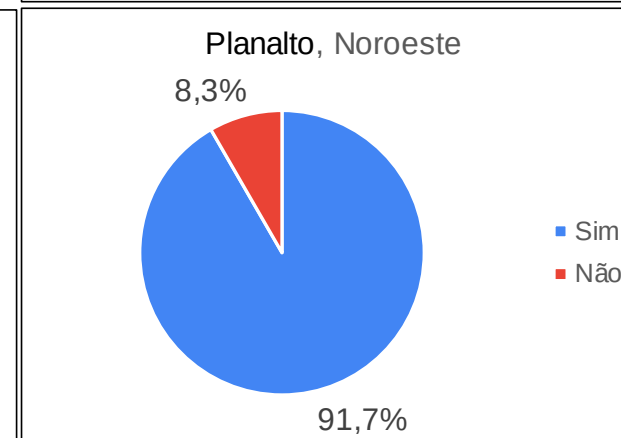
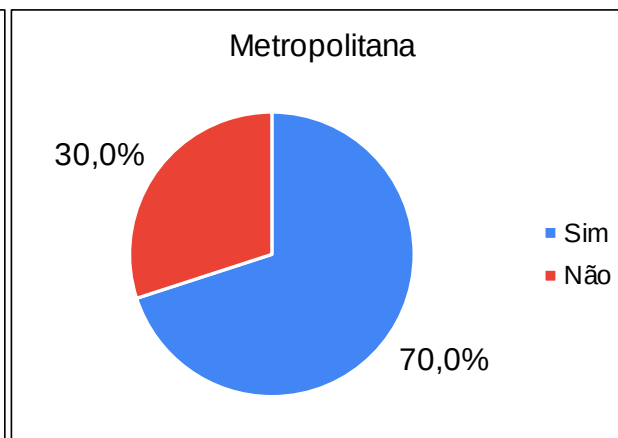
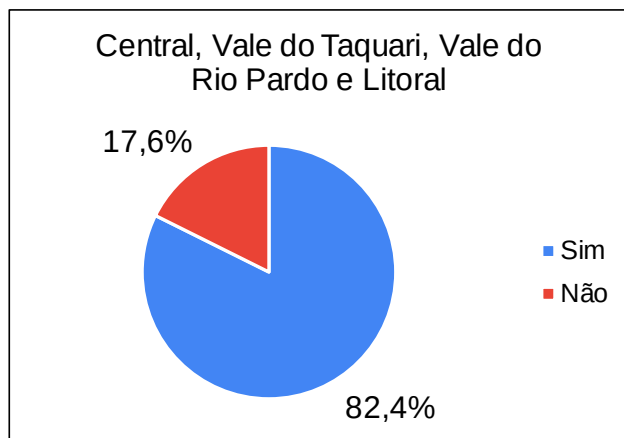
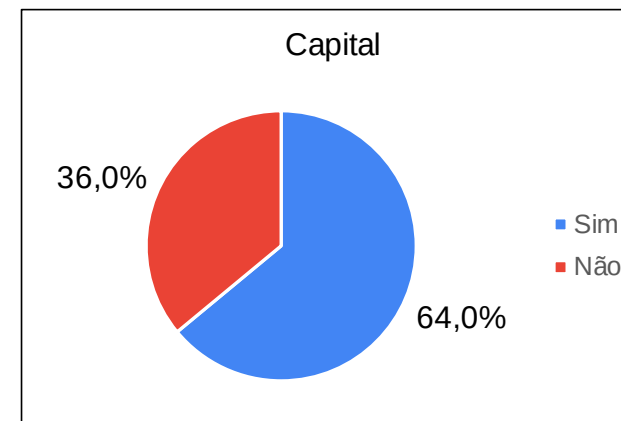


2. Associação Sindical (Totalizador-RS)

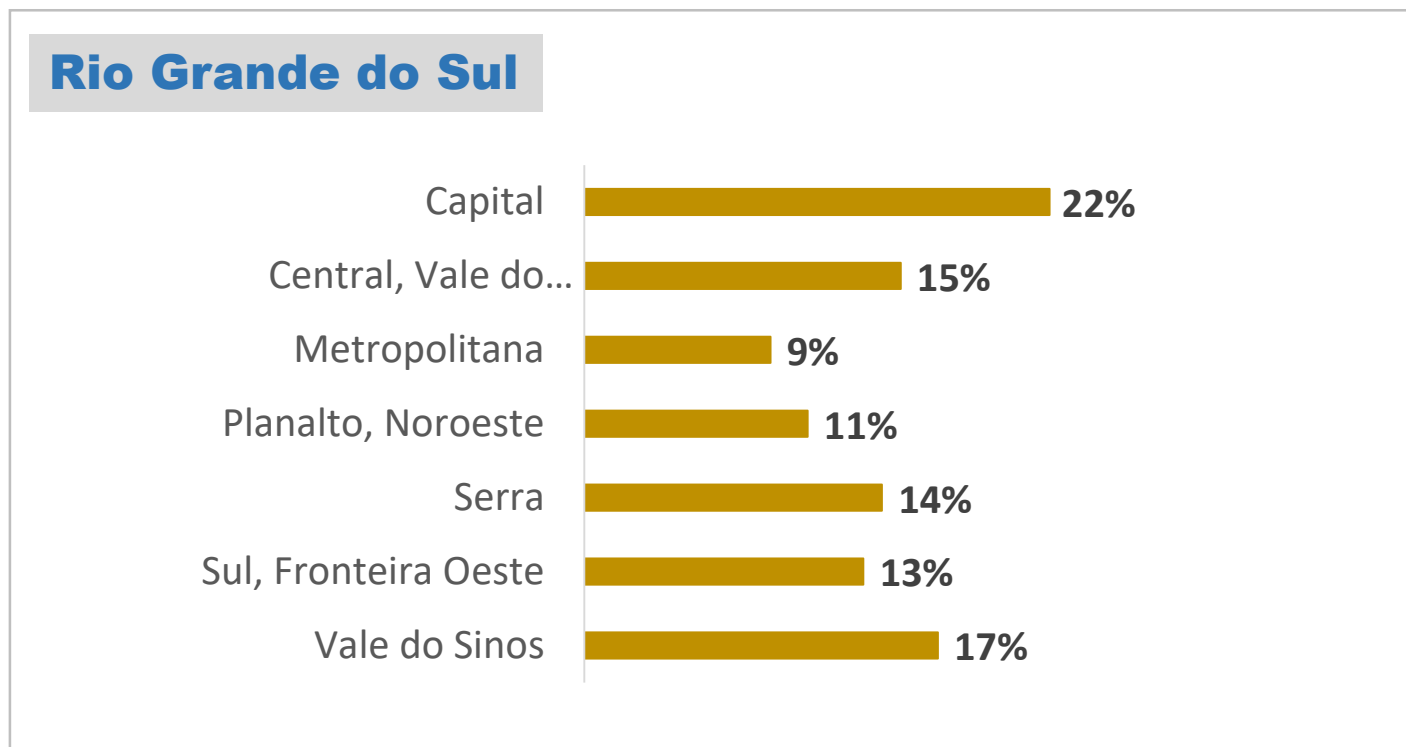


2. Associação Sindical - RS

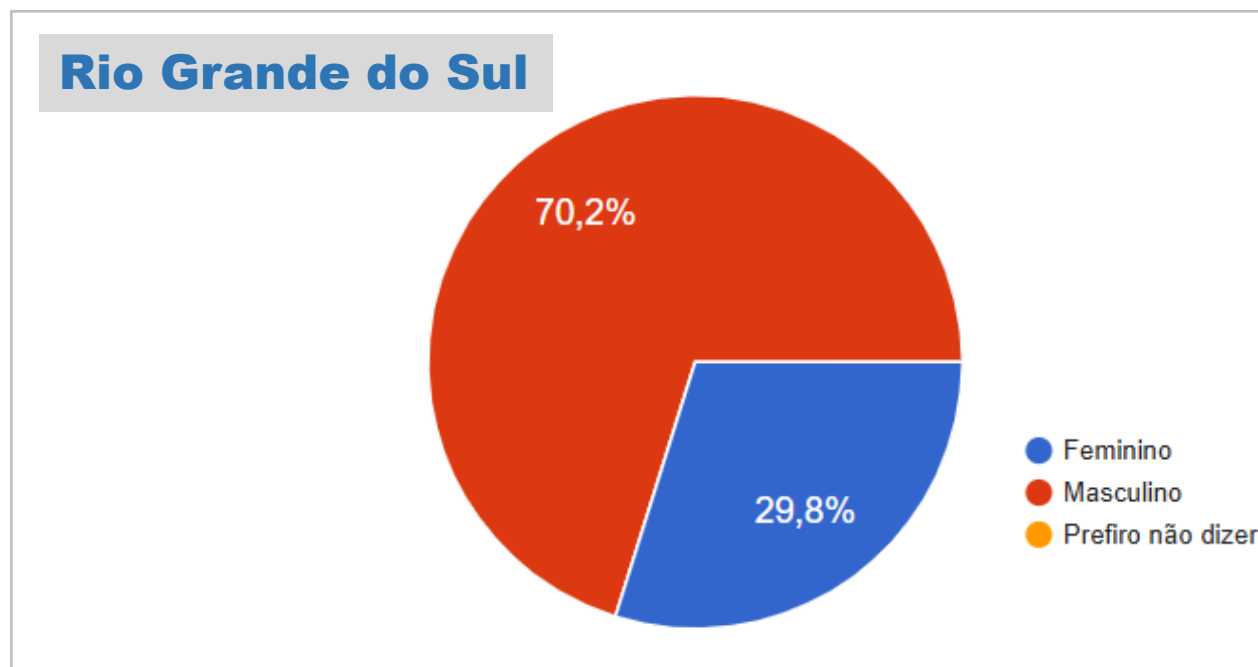
(Por Região)



3. Distribuição da participação

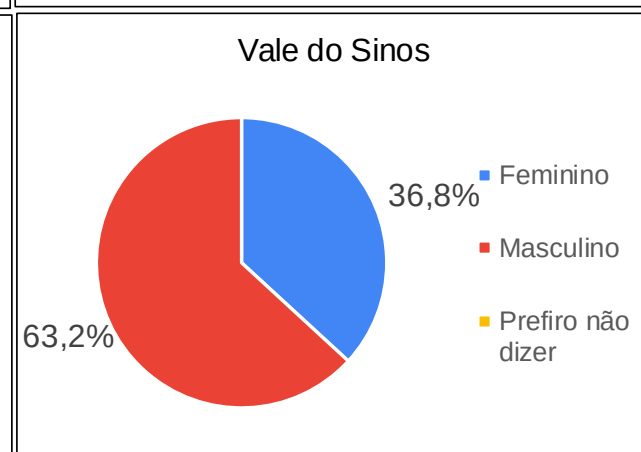
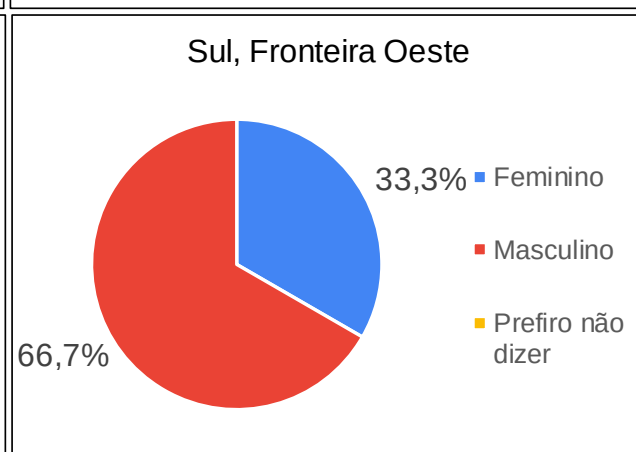
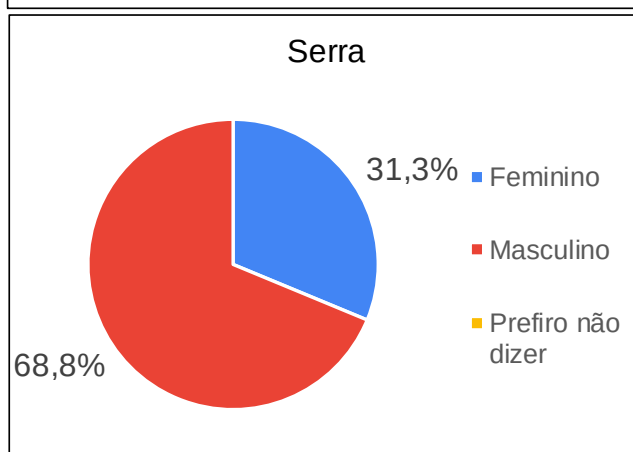
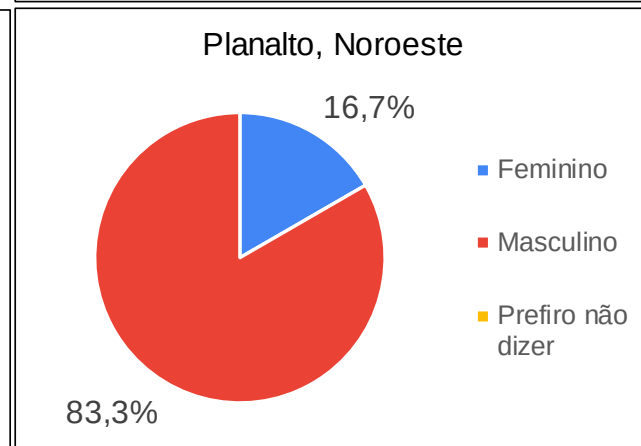
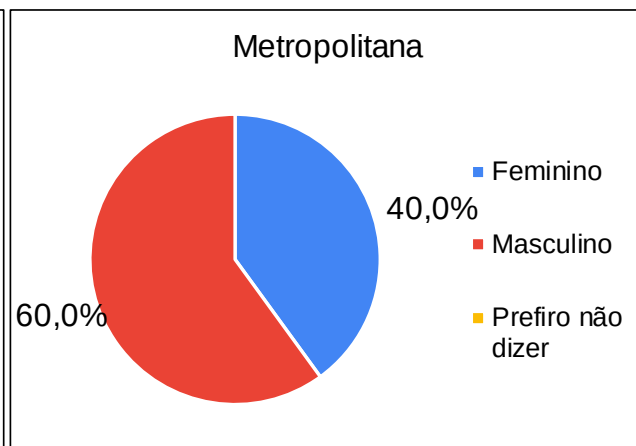
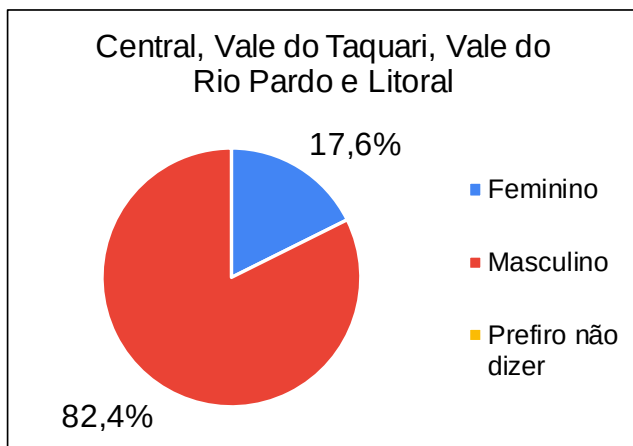
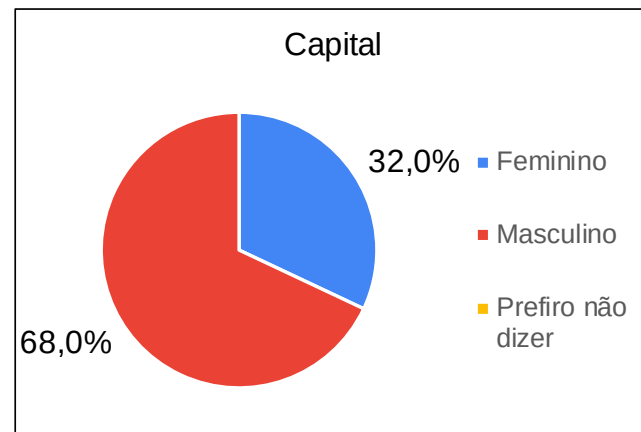


4. Sexo biológico (Totalizador – RS)

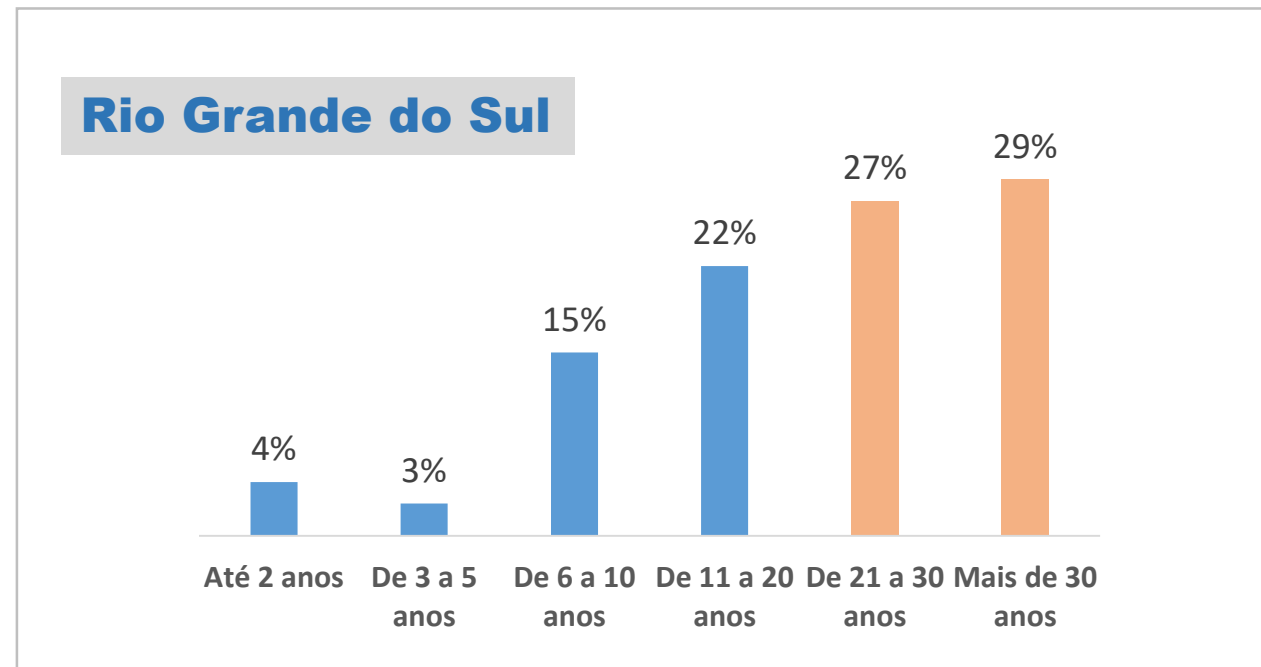


4. Sexo biológico - RS

(Por Região)

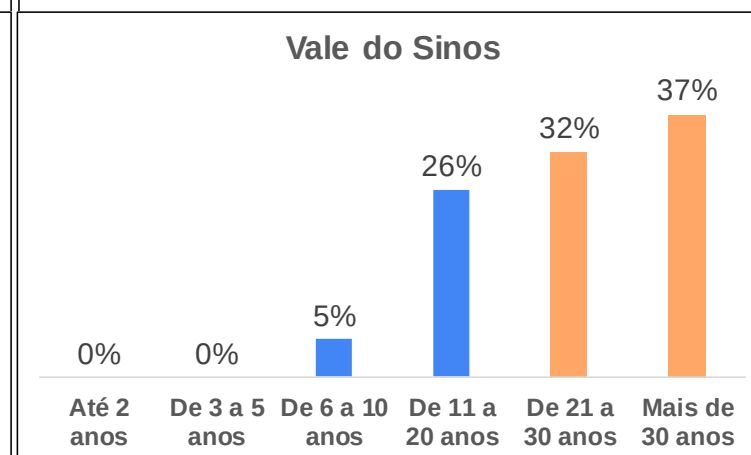
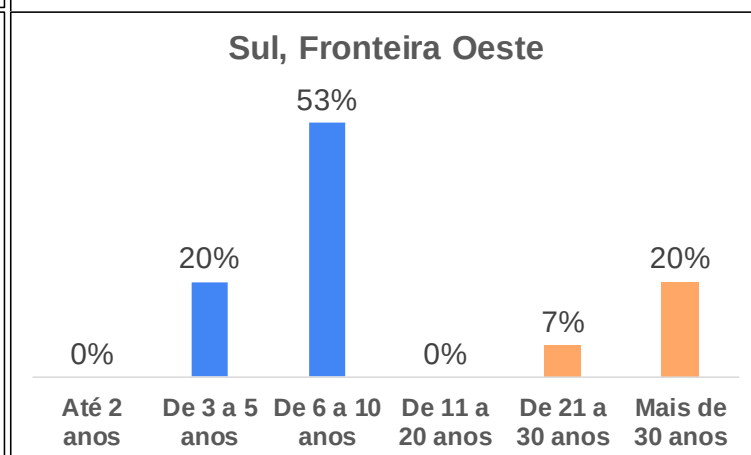
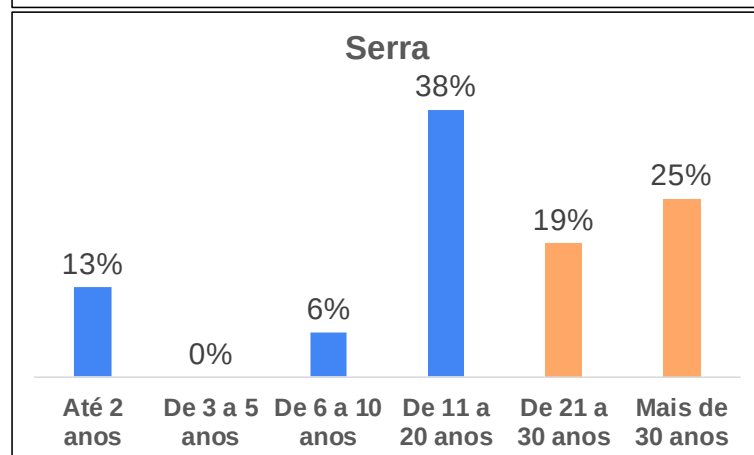
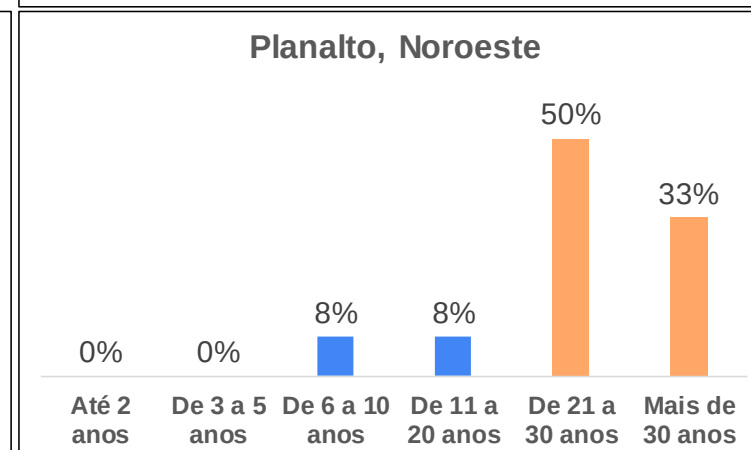
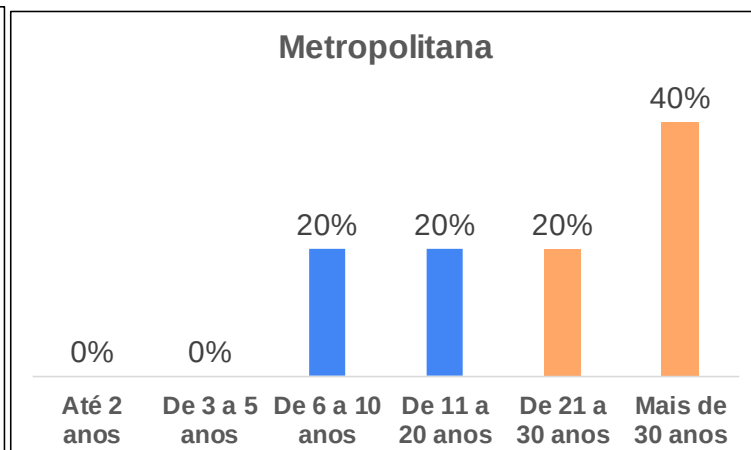
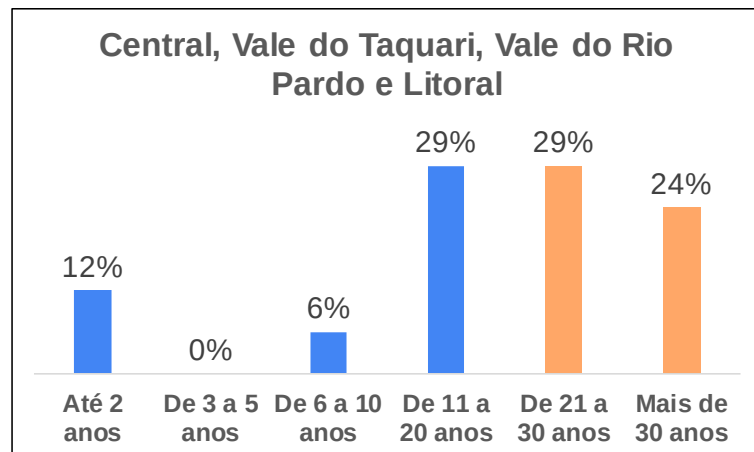
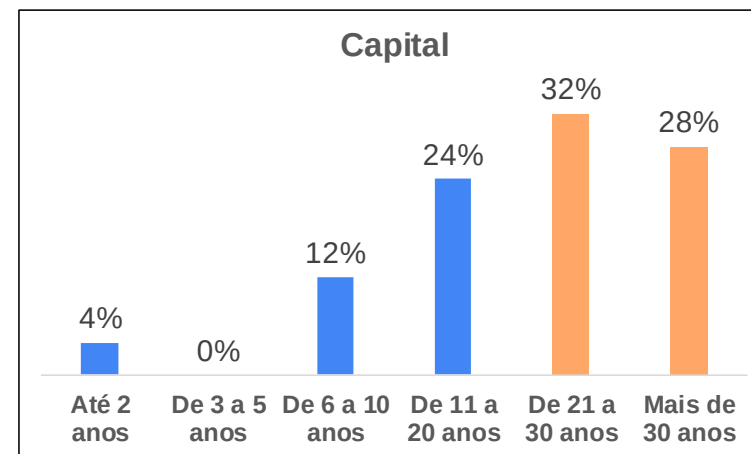


5. Tempo Profissional (Totalizador-RS)

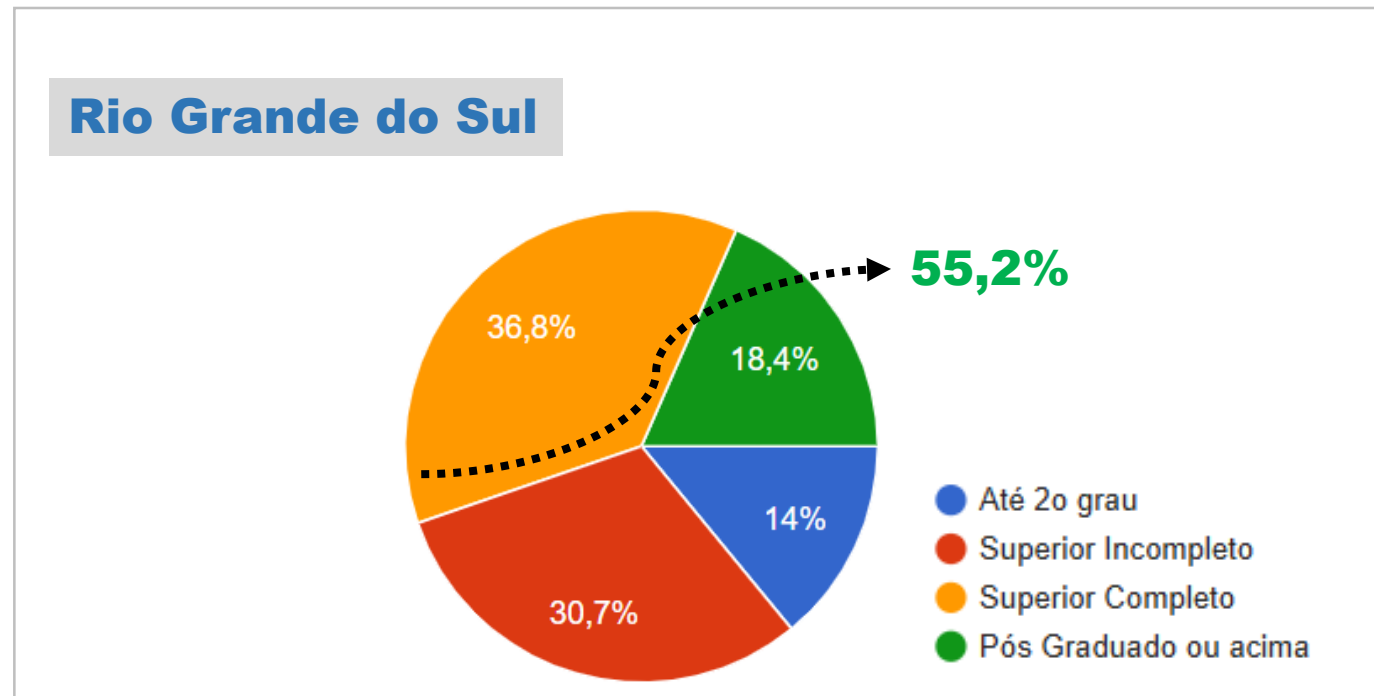


5. Tempo Profissional - RS

(Por Região)

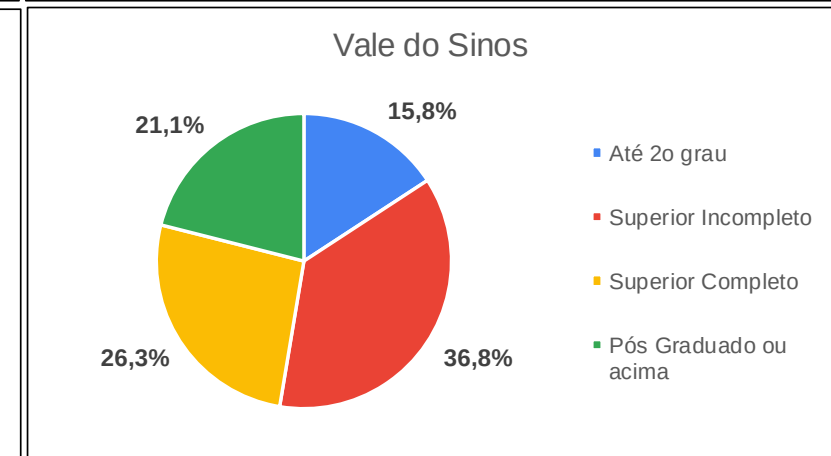
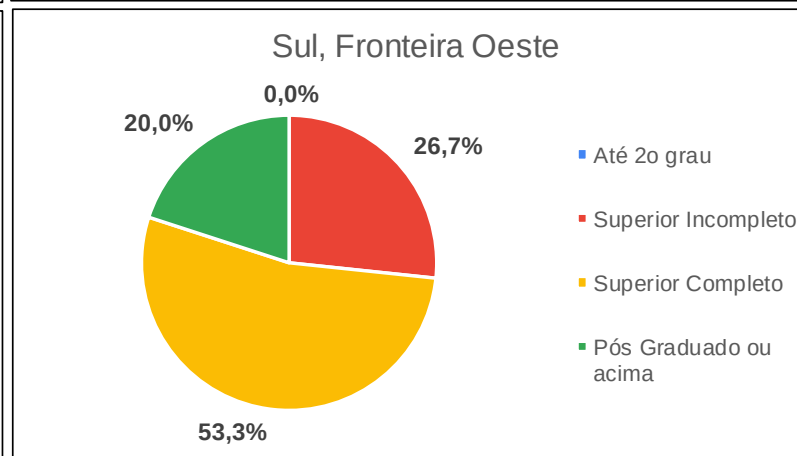
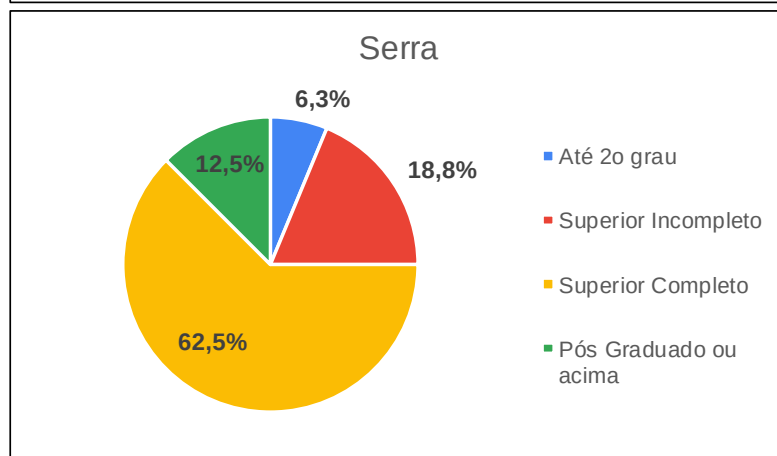
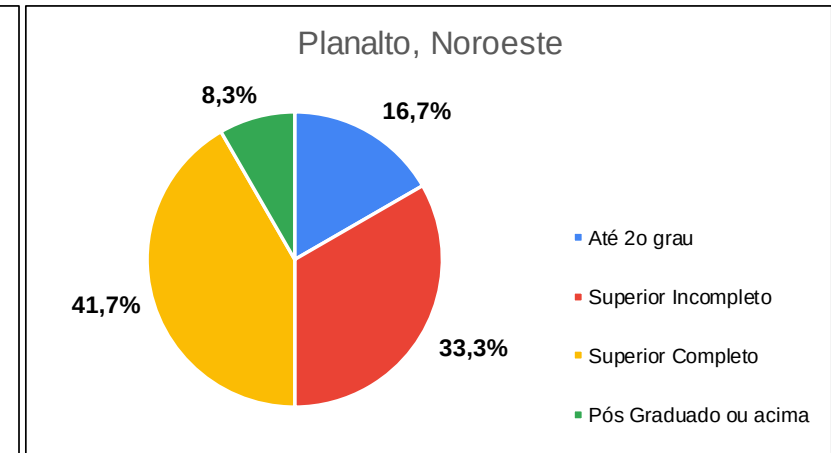
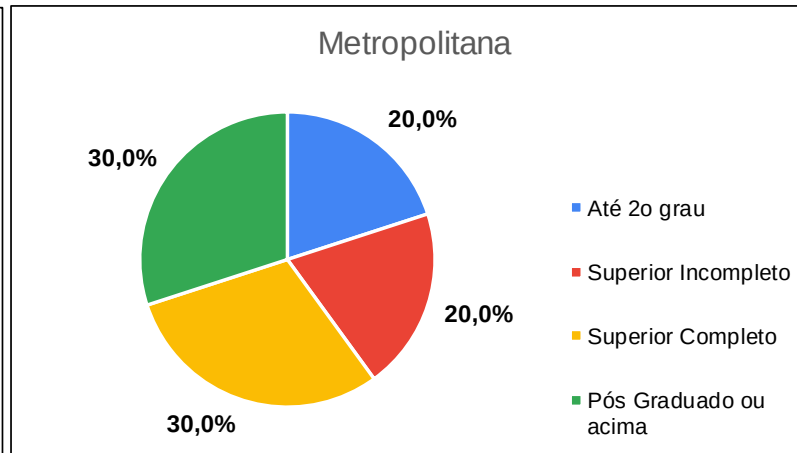
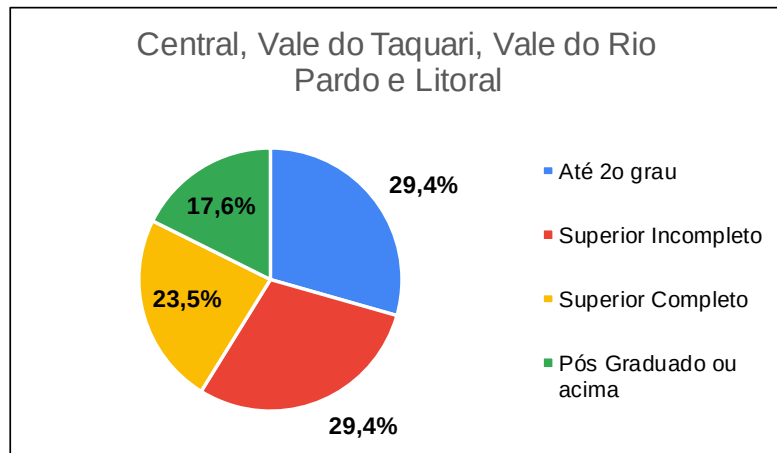
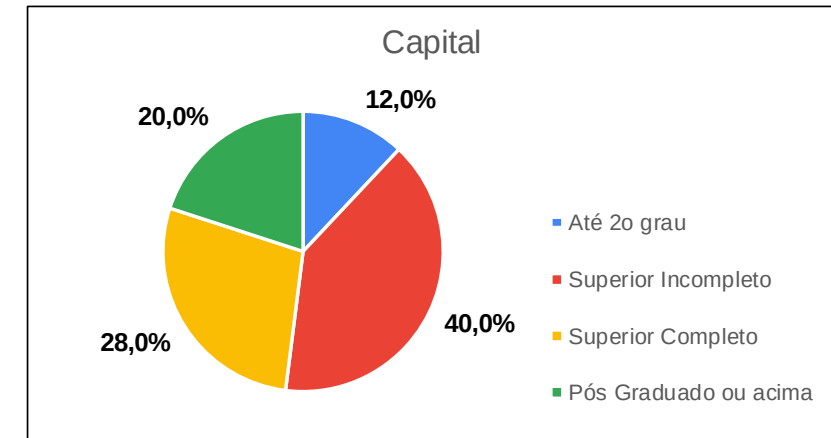


6. Grau de escolaridade (Totalizador-RS)

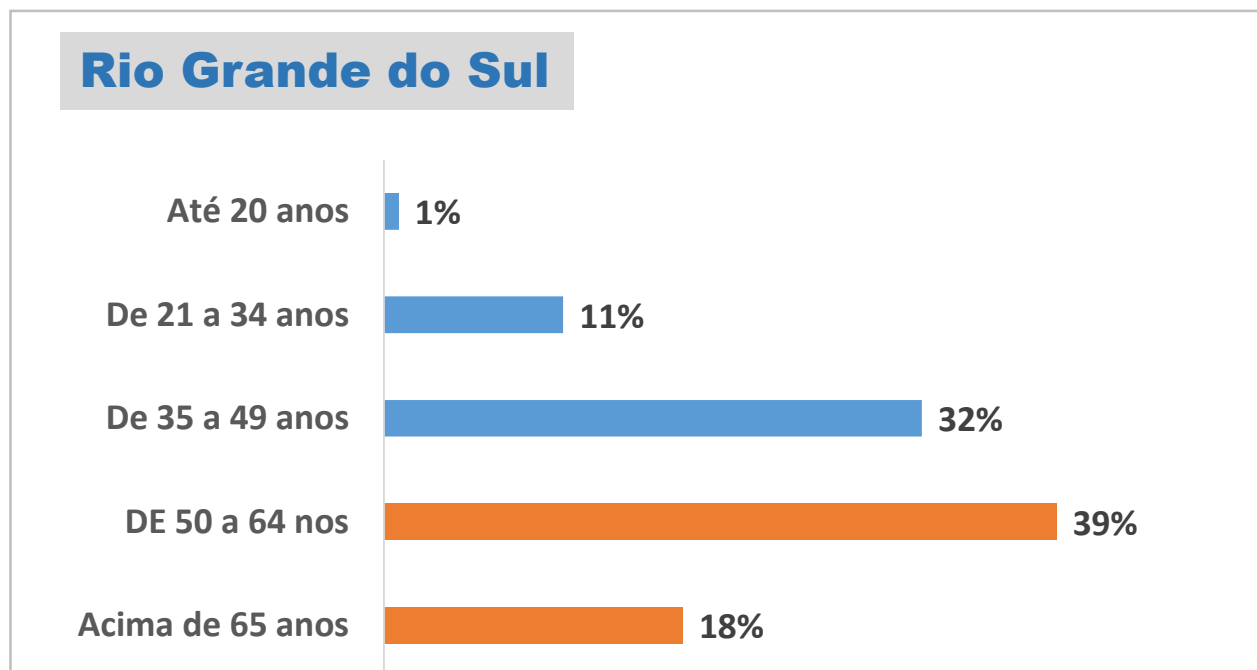


6. Grau de escolaridade - RS

(Por Região)

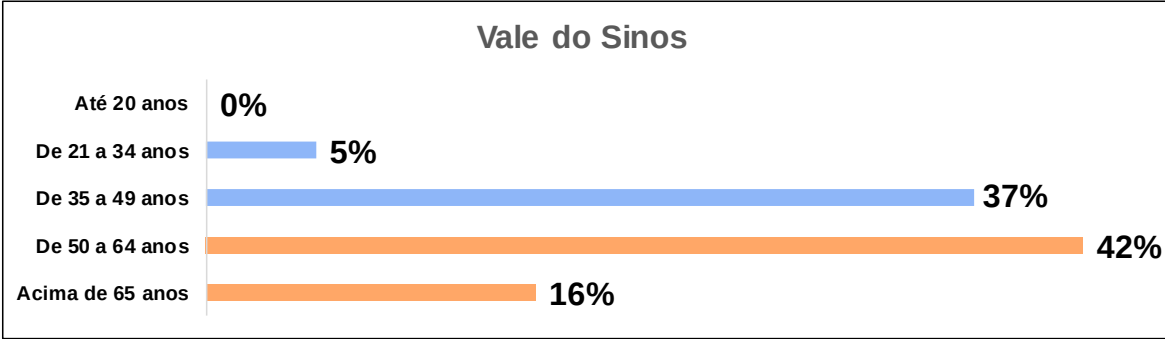
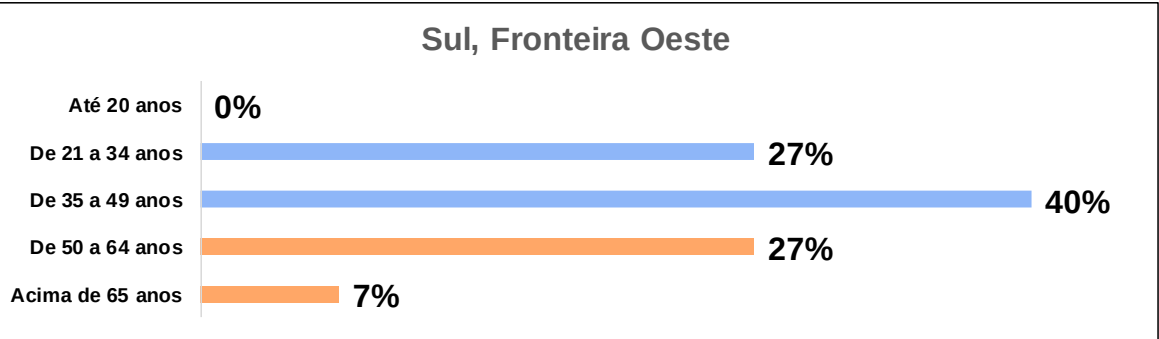
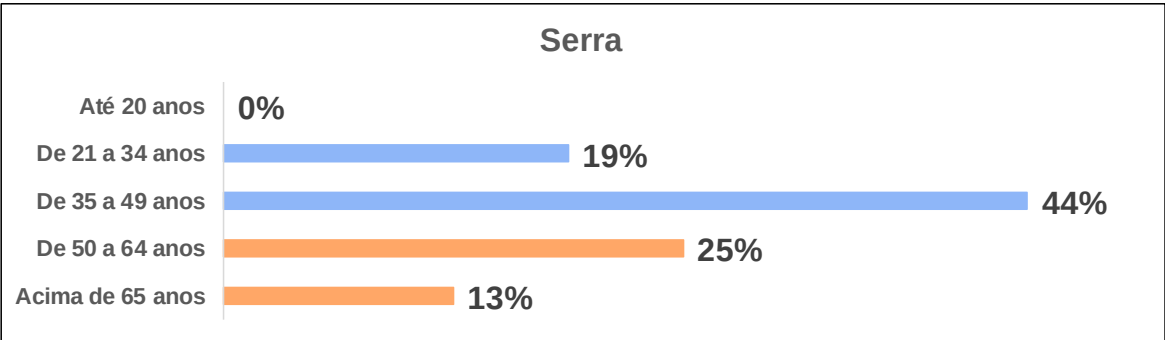
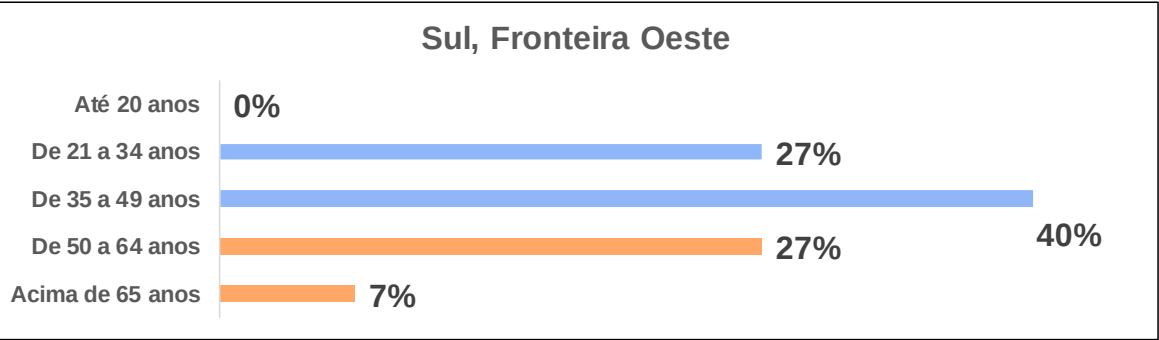
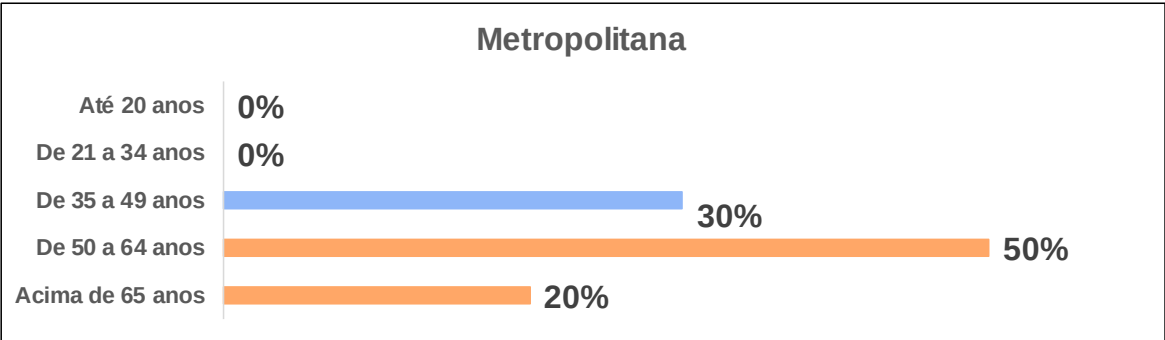
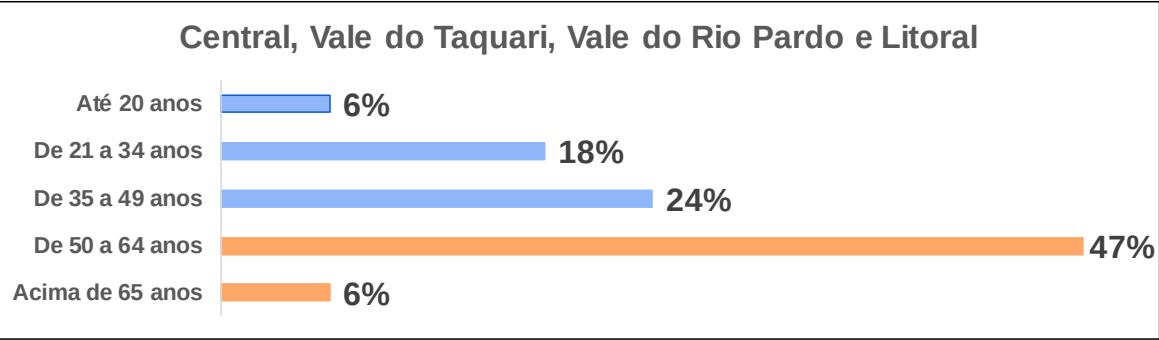
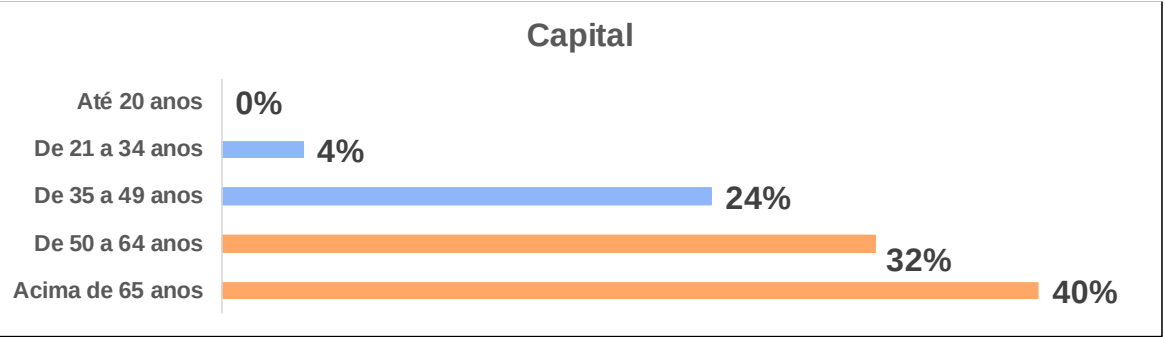


7. Faixa de idade (Totalizador-RS)



7. Faixa de idade - RS

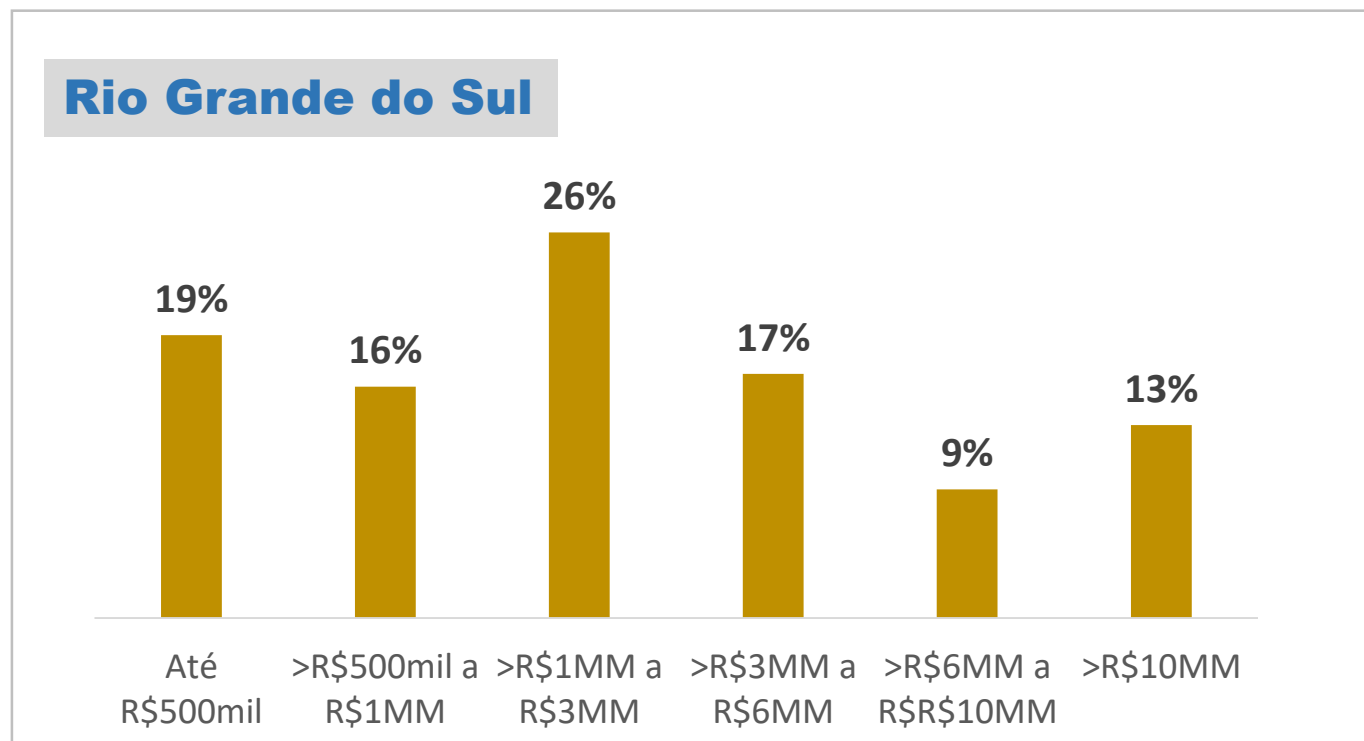
(Por Região)



Qualificação dos pesquisados

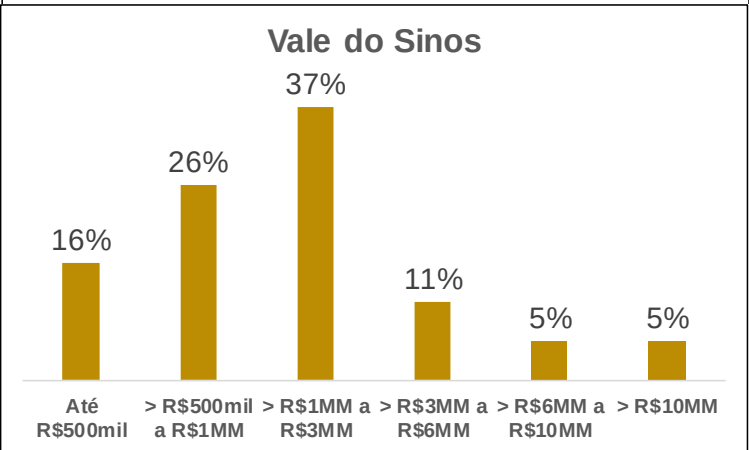
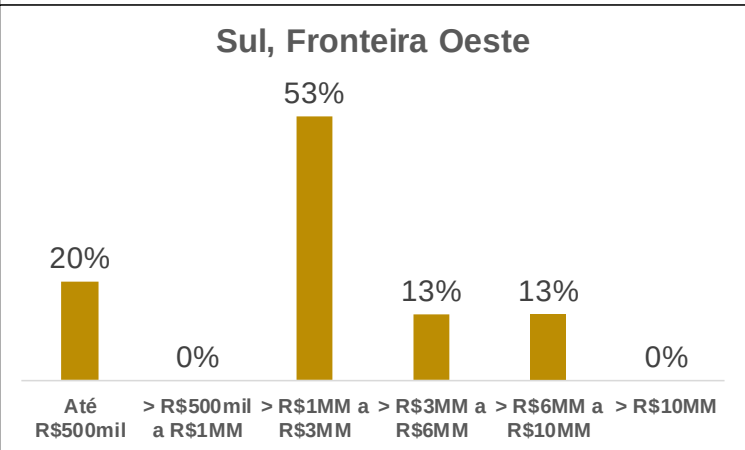
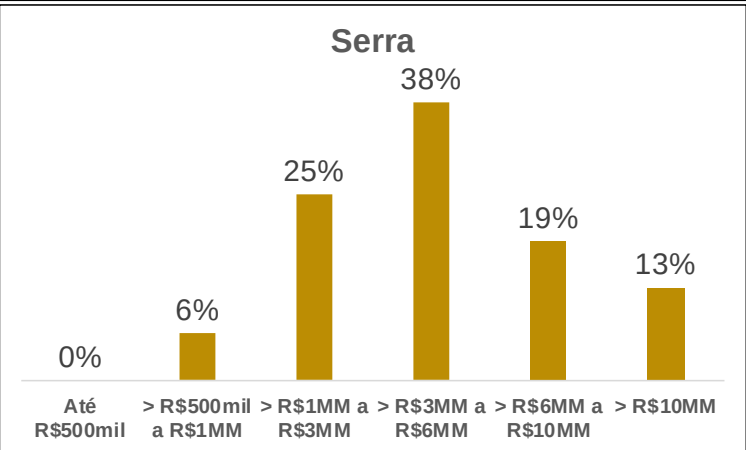
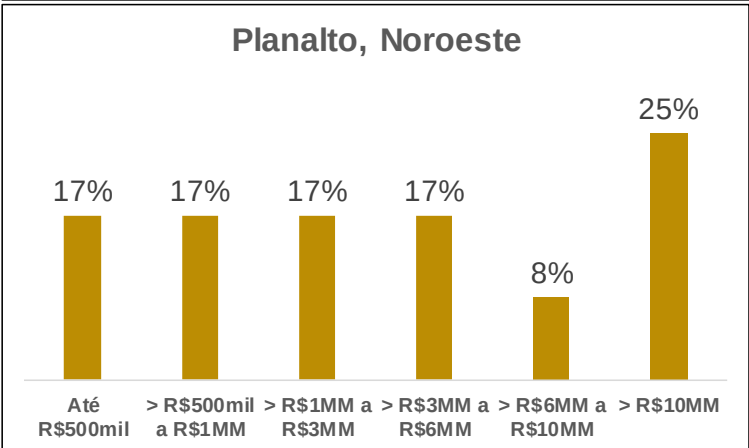
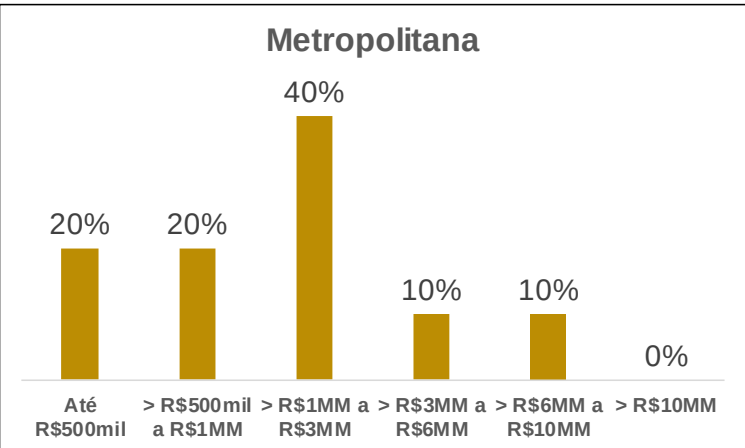
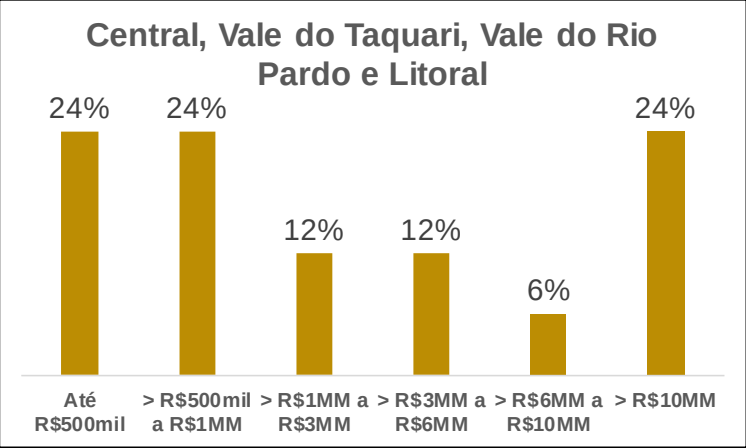
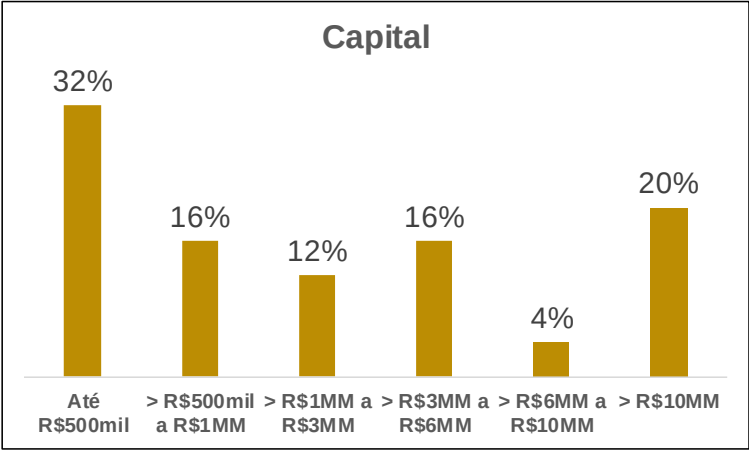
**Volume de negócios e parceiras
Mix, Estrutura, Sistemas e
Linhas diferenciadas**

8. Volume ANUAL Prêmios Emitidos (Totalizador-RS)



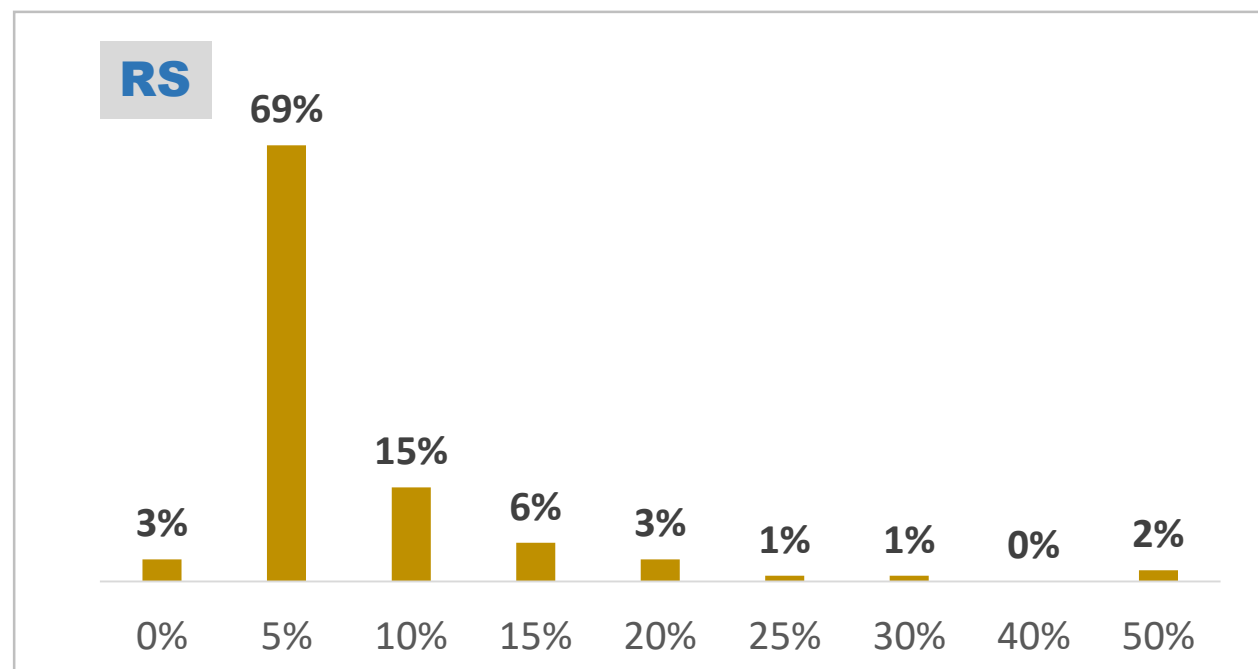
8. Volume ANUAL Prêmios Emitidos - RS

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador-RS)

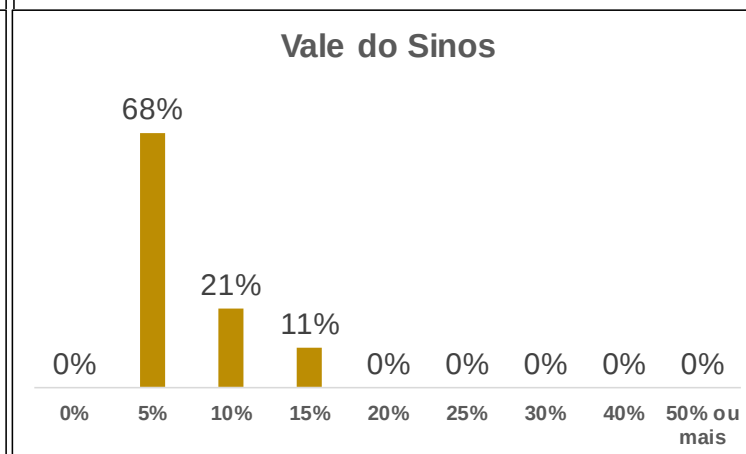
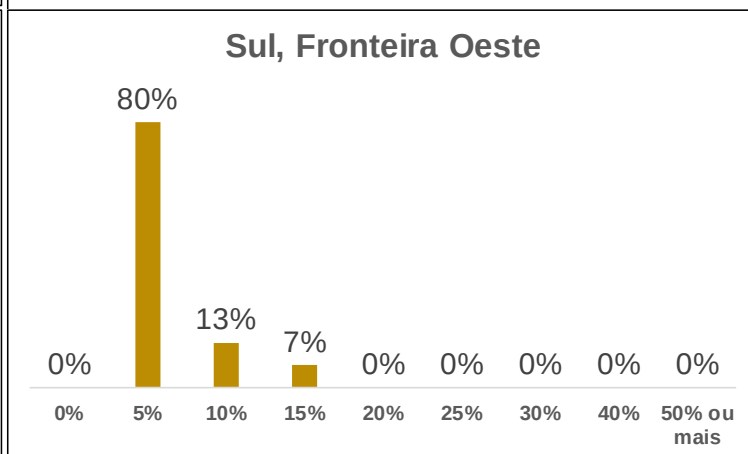
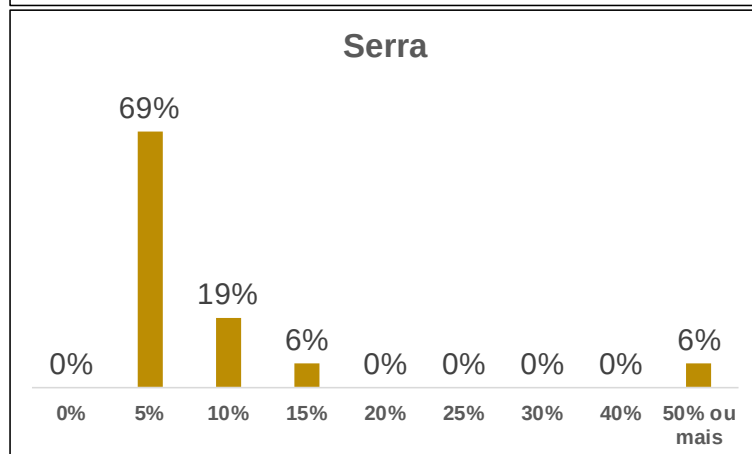
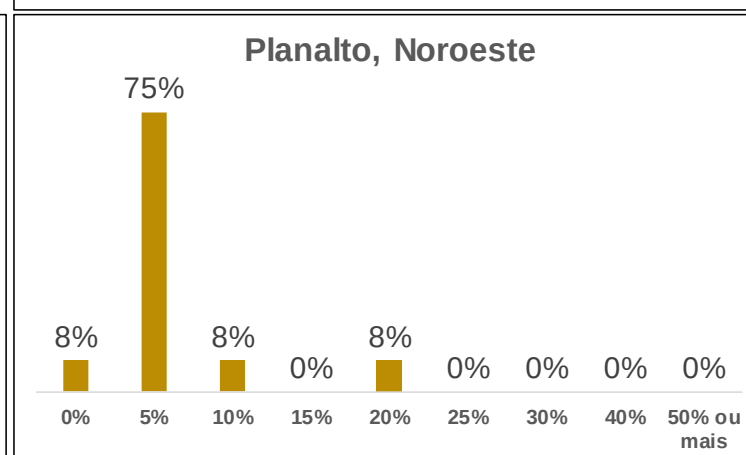
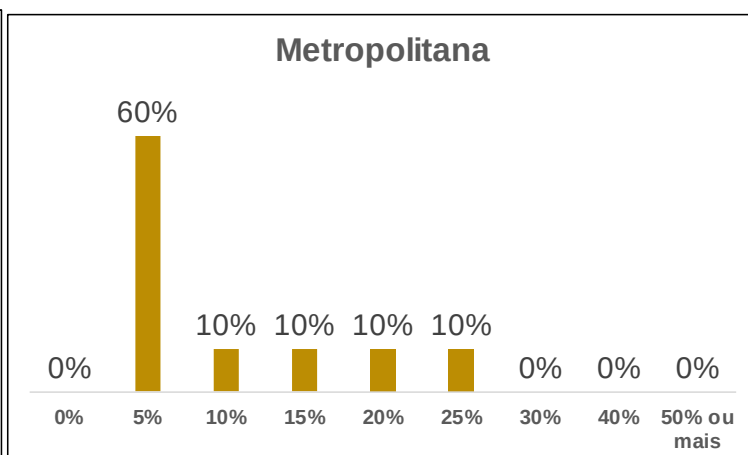
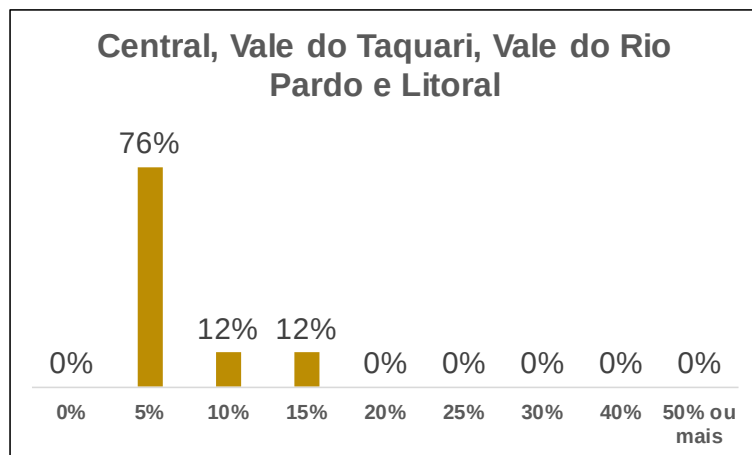
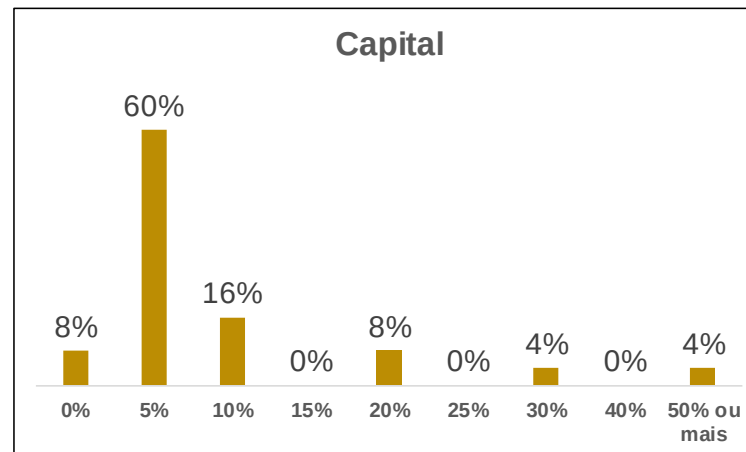
Vida e Acidentes Pessoais



9. Mix atual de produtos - RS

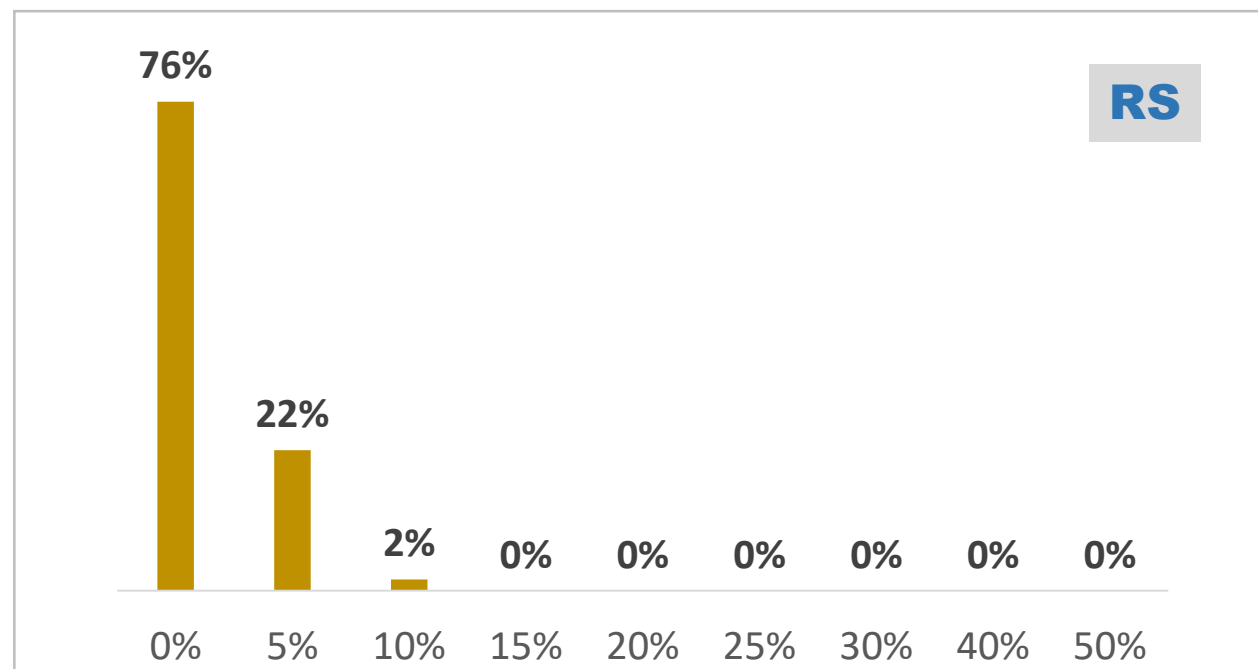
Seguros de Vida e Acidentes Pessoais

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador-RS)

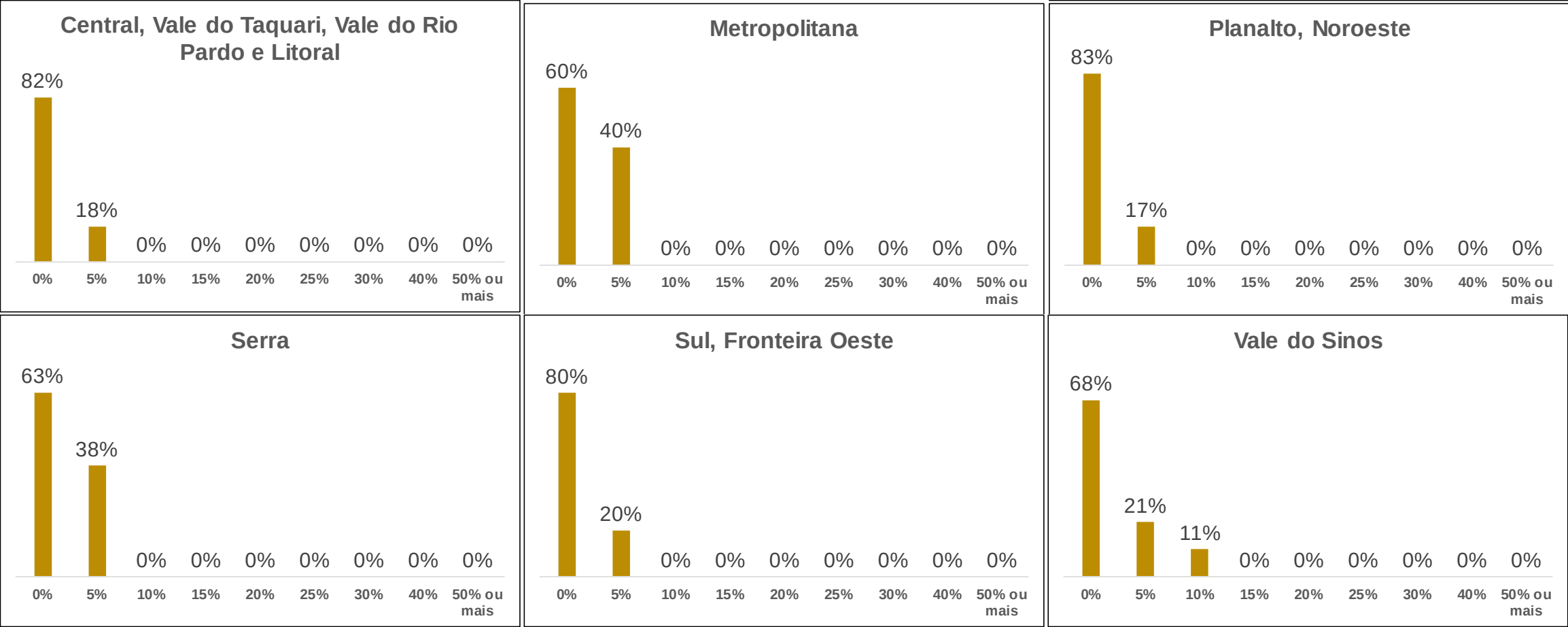
Previdência Privada



9. Mix atual de produtos - RS

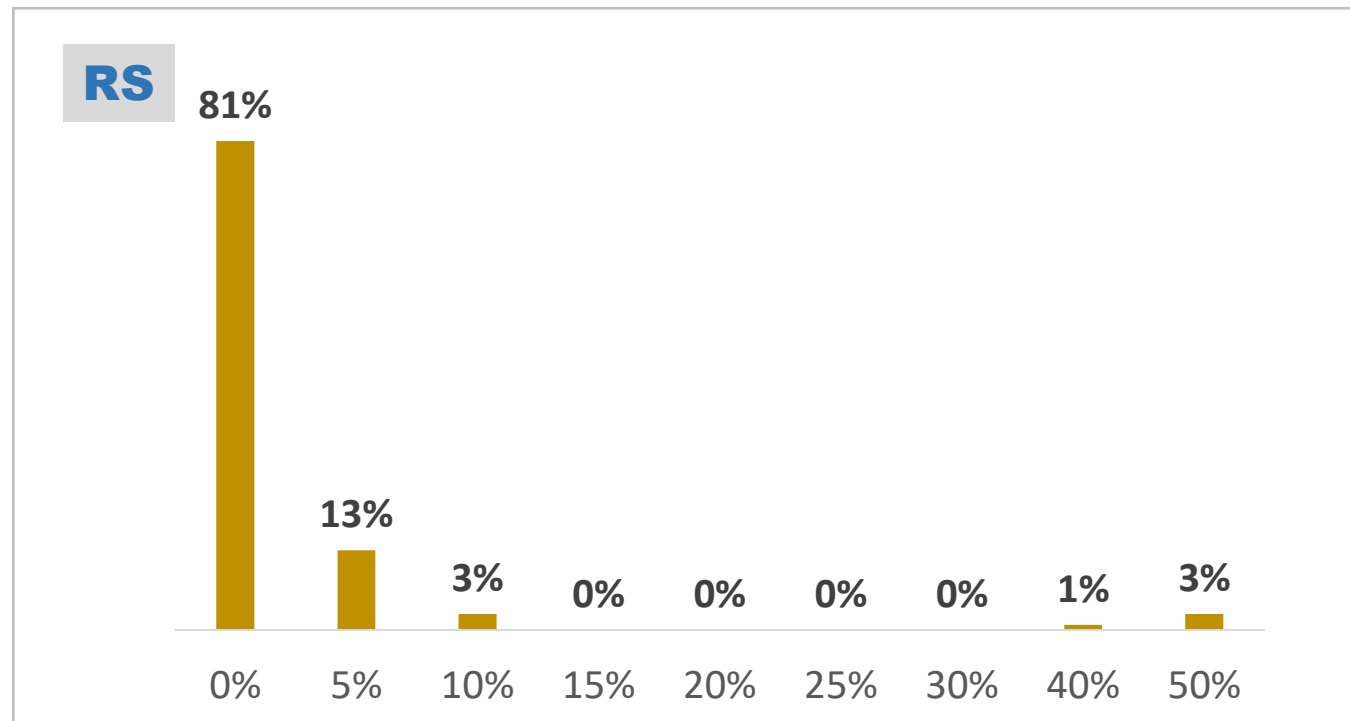
Previdência Privada

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador-RS)

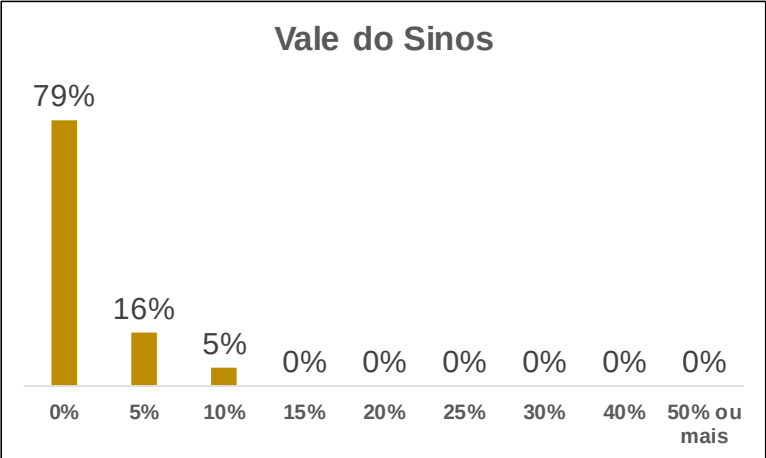
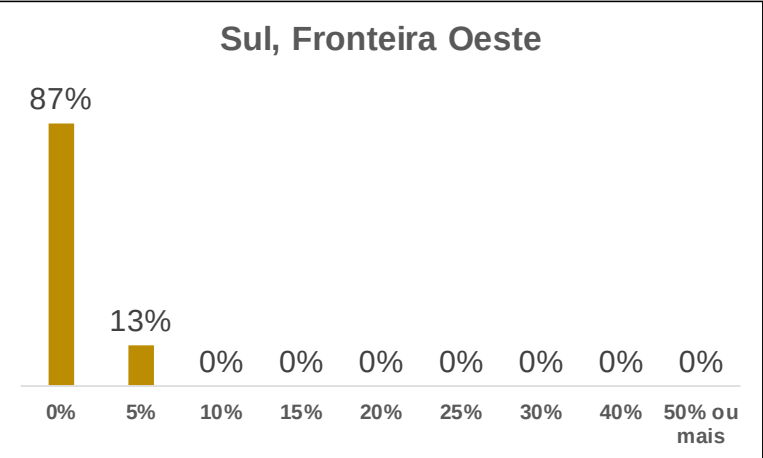
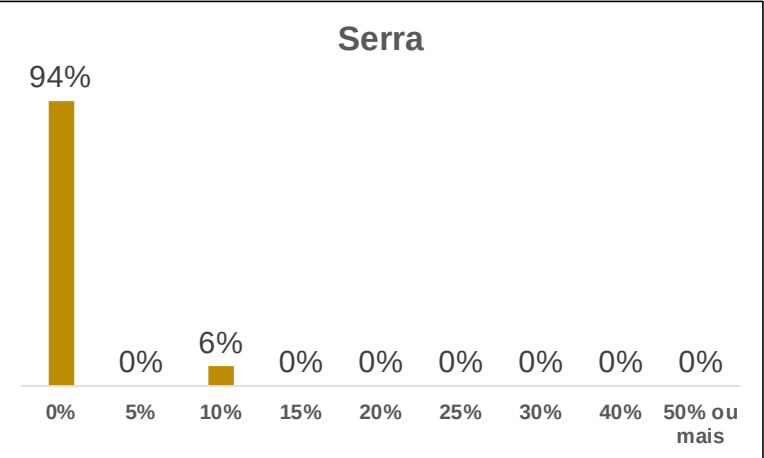
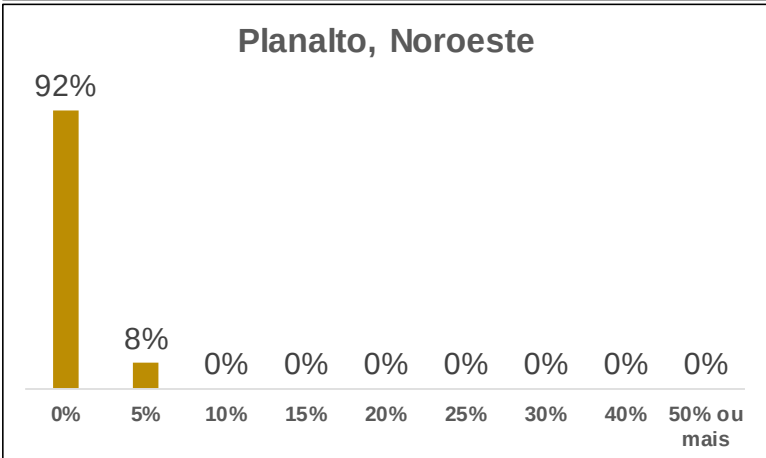
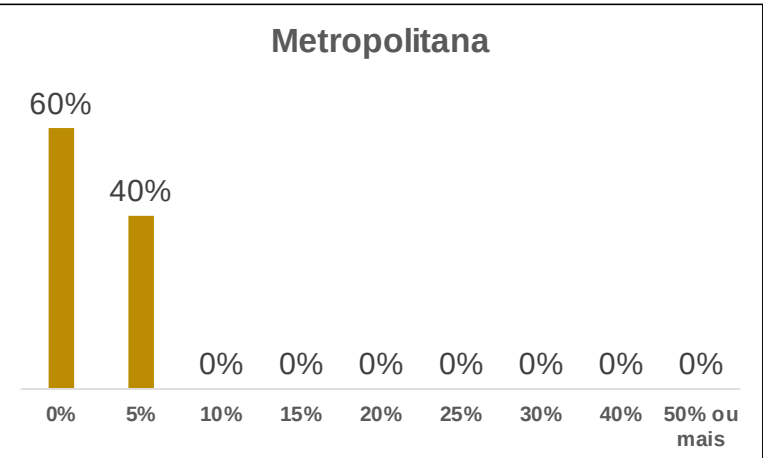
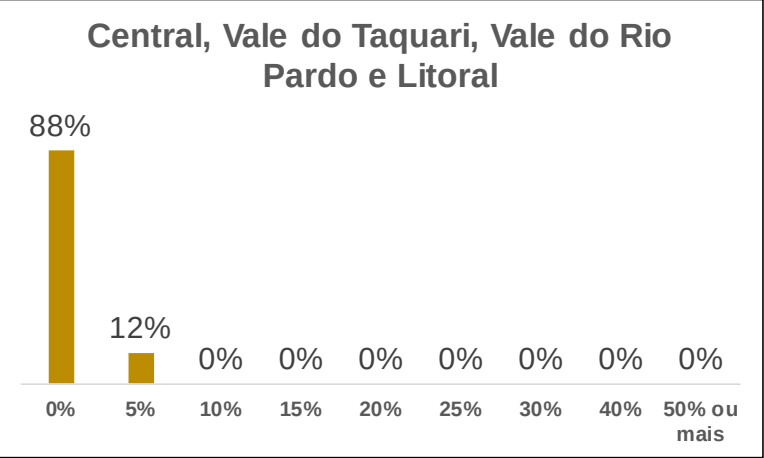
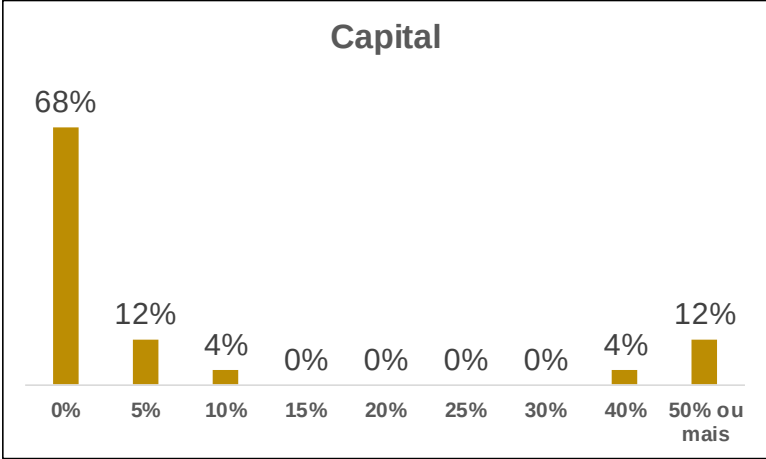
Saúde Médica



9. Mix atual de produtos - RS

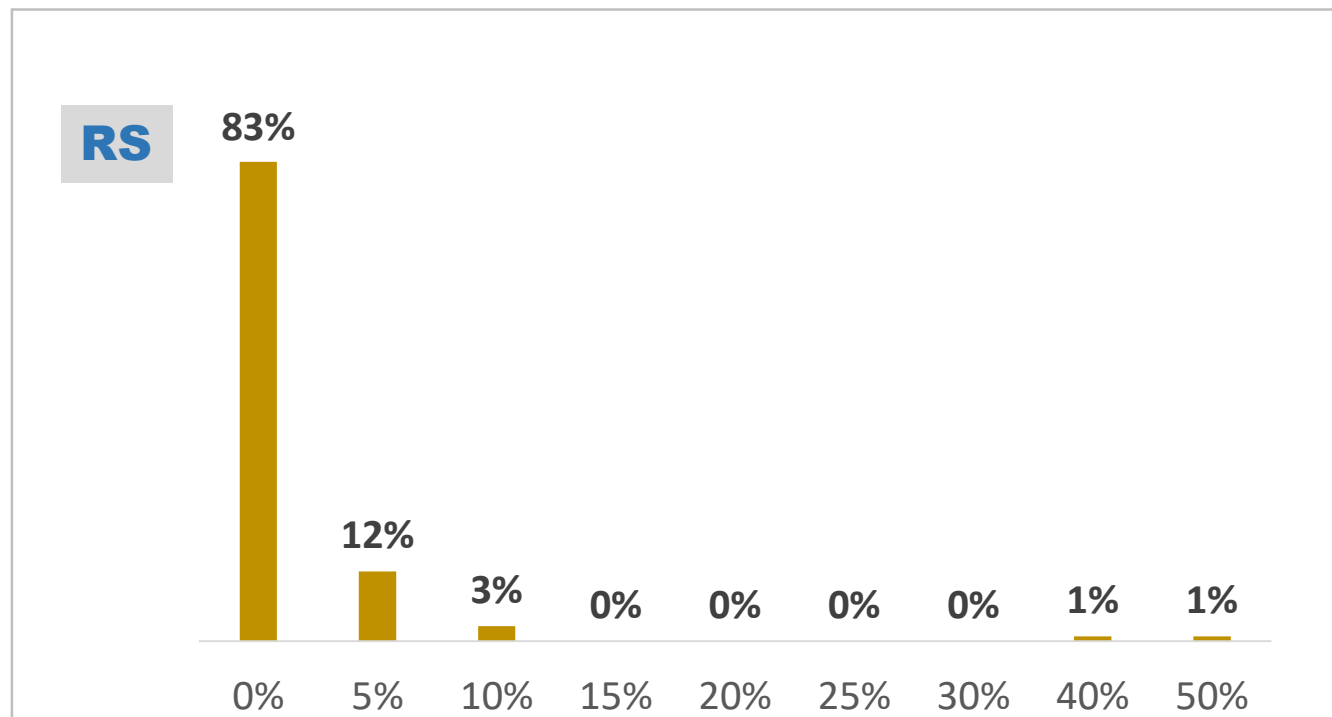
Saúde Médica

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador – RS)

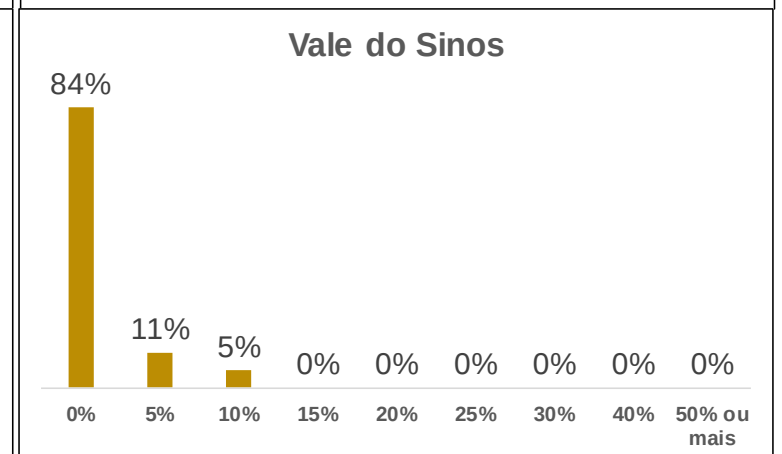
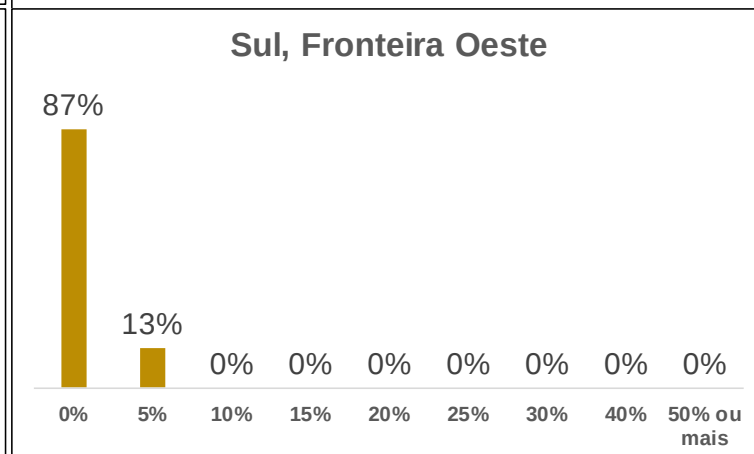
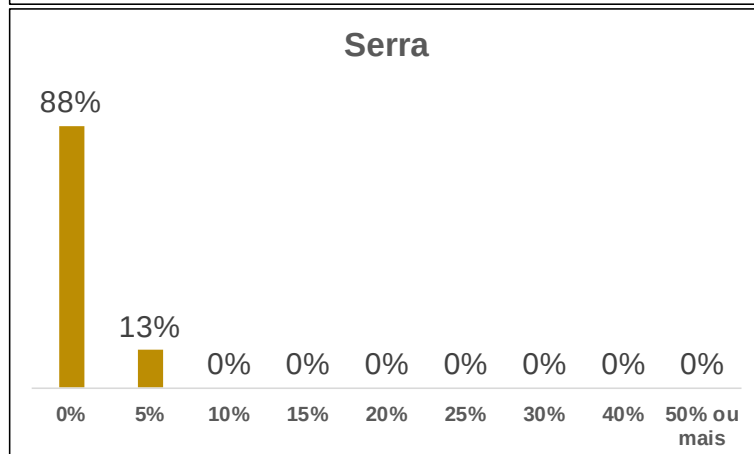
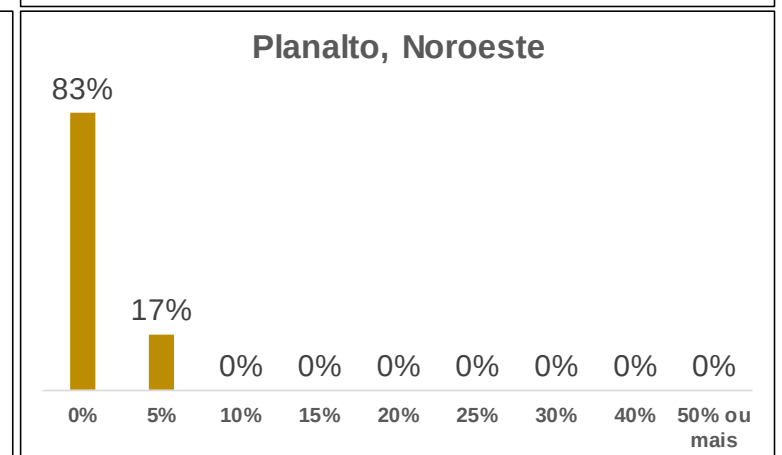
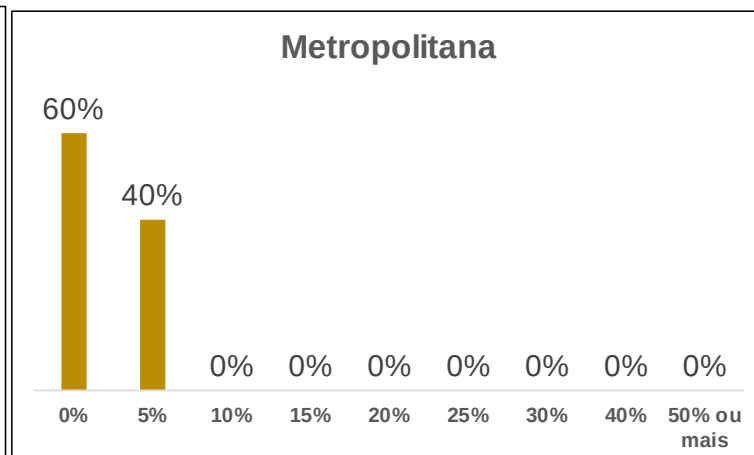
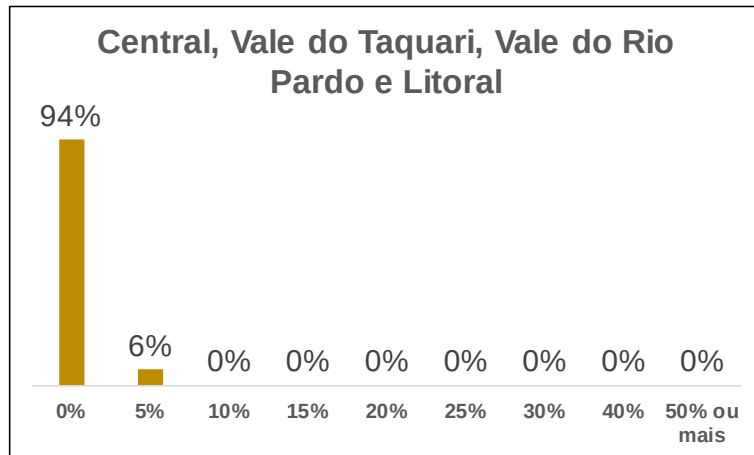
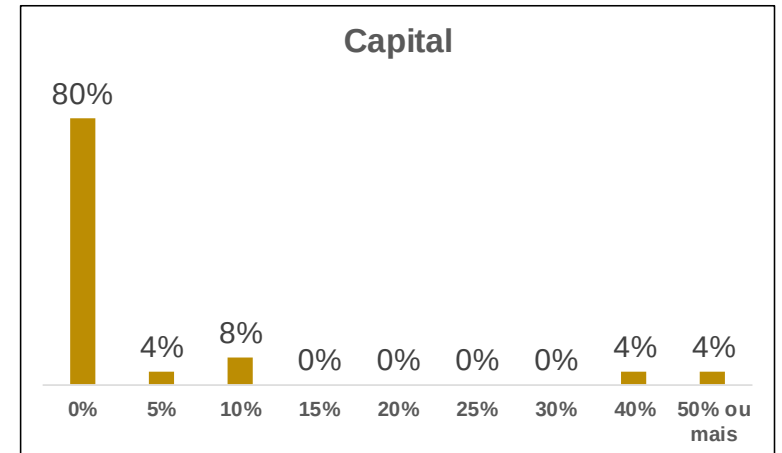
Saúde Odontológica



9. Mix atual de produtos - RS

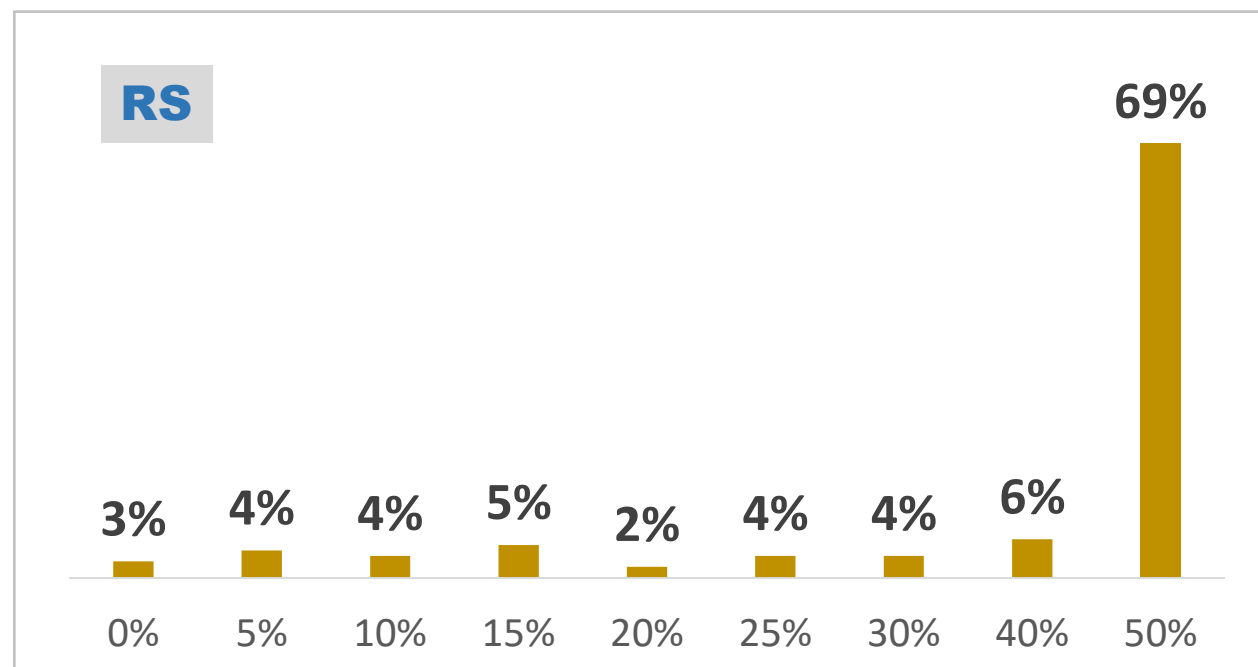
Saúde Odontológica

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador-RS)

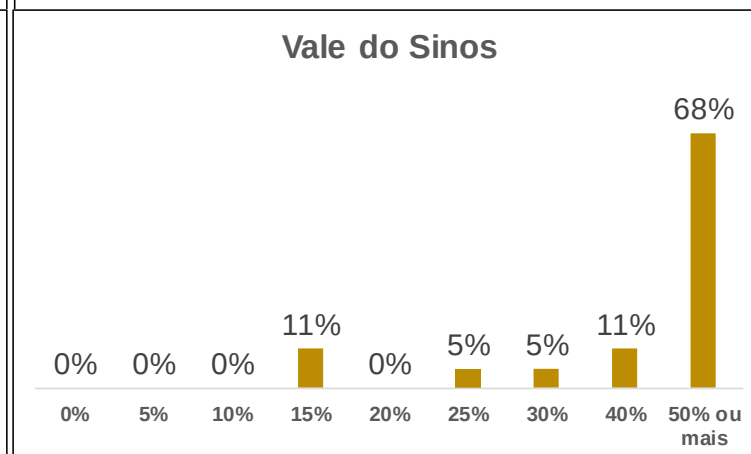
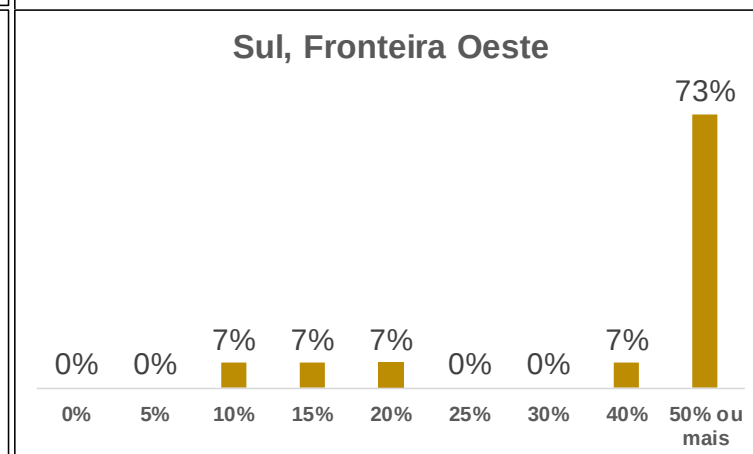
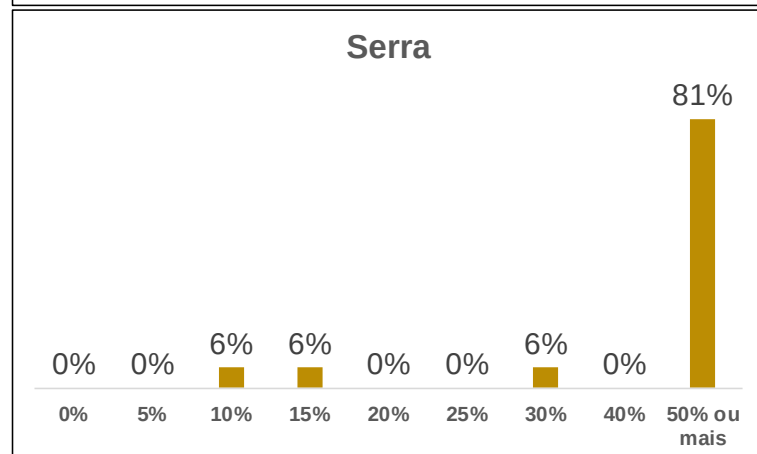
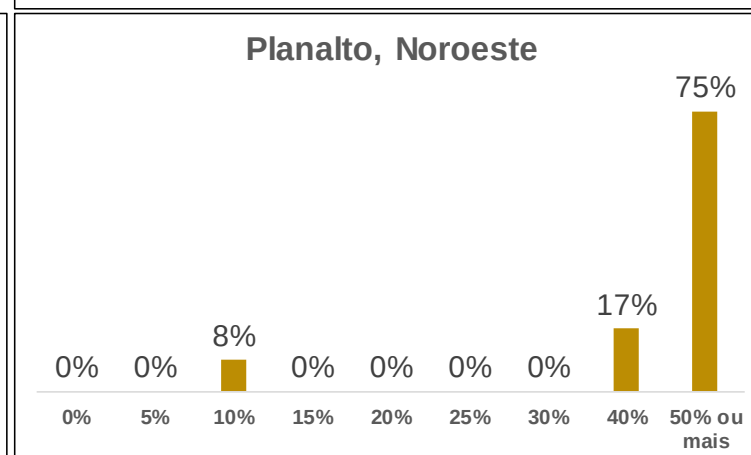
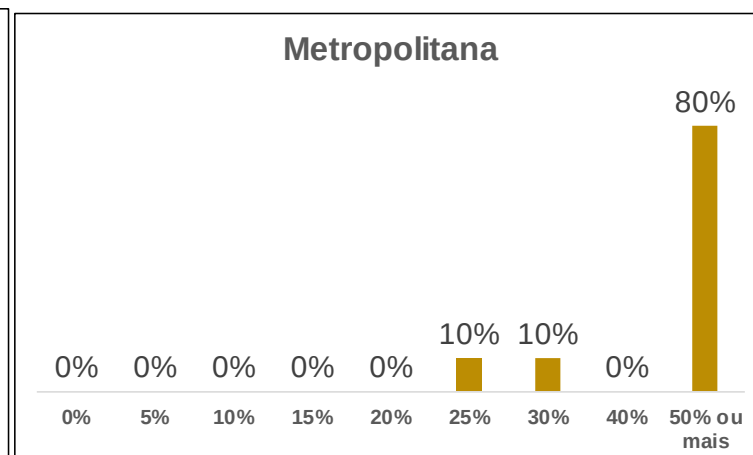
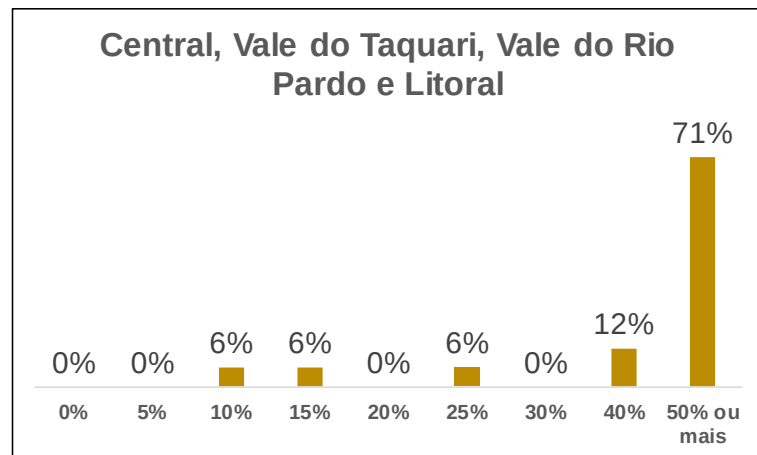
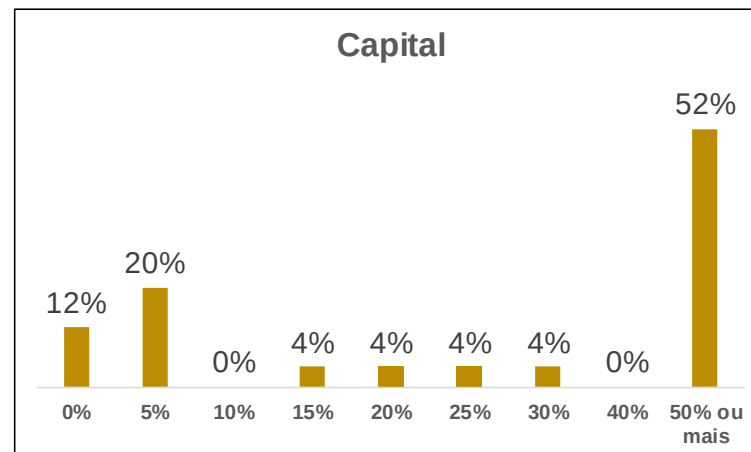
Automóveis



9. Mix atual de produtos - RS

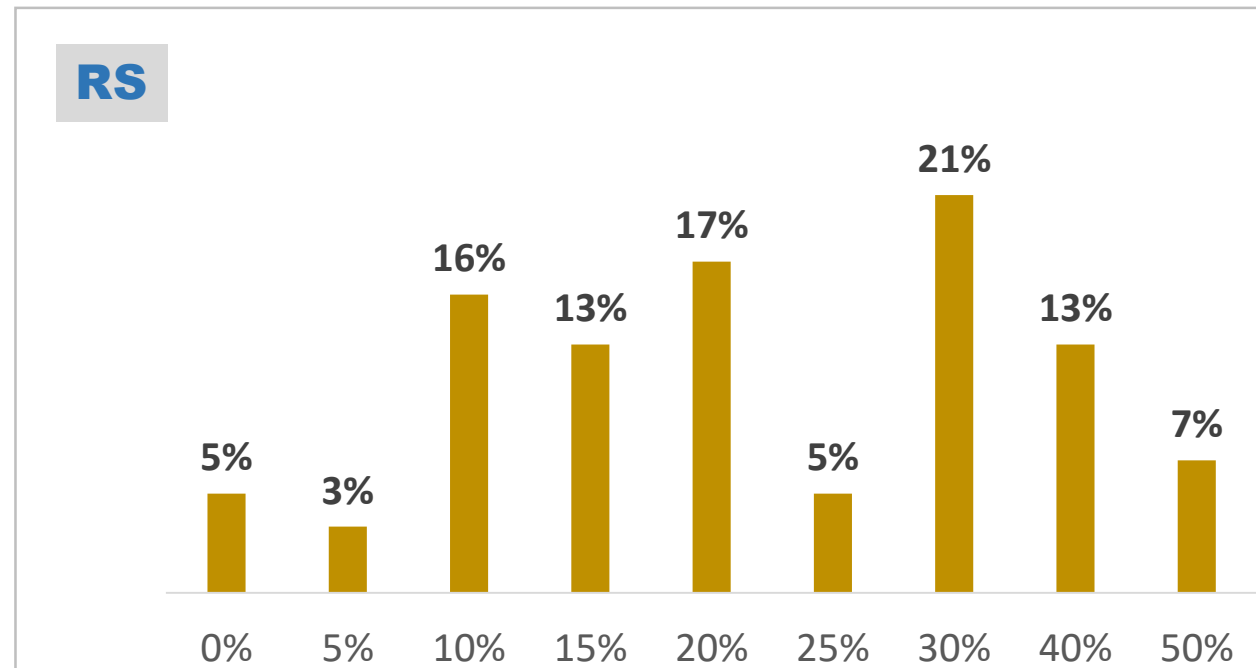
Automóveis

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador-RS)

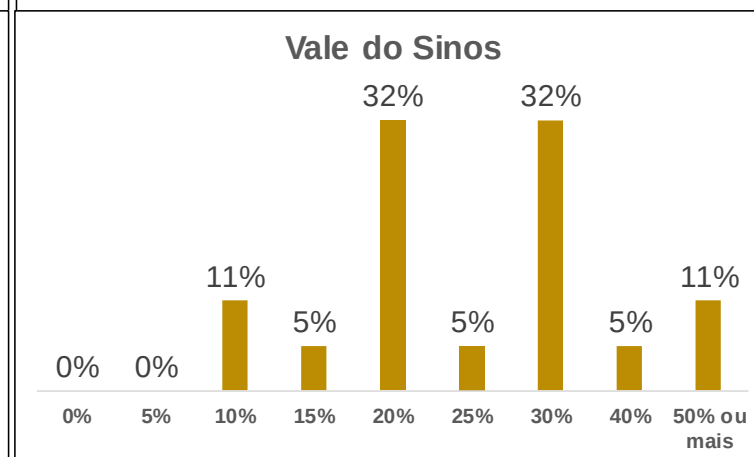
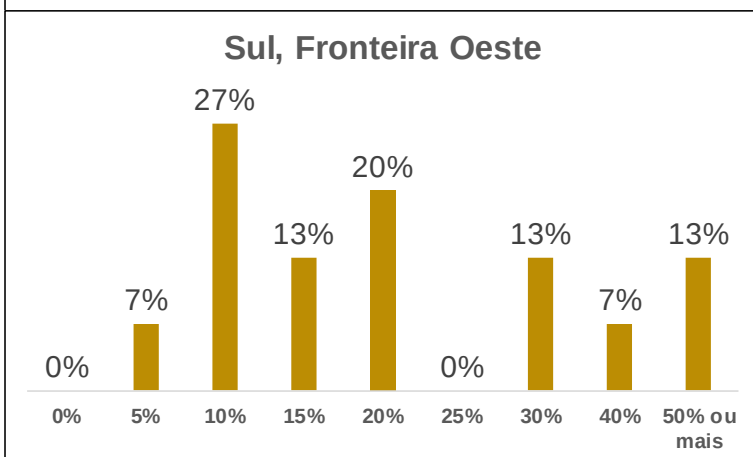
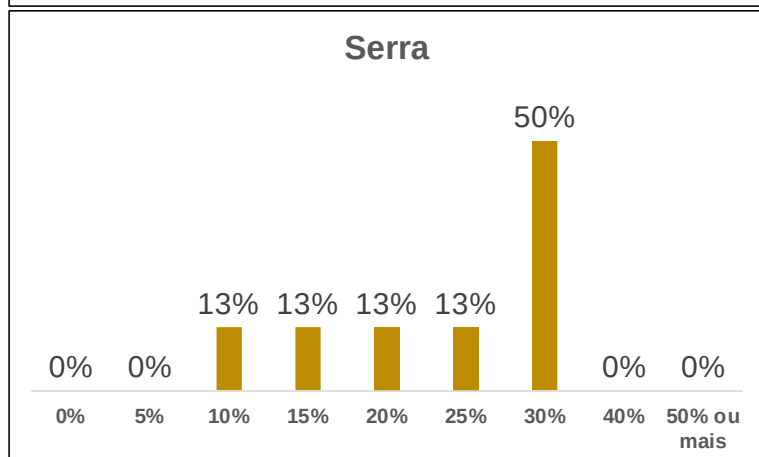
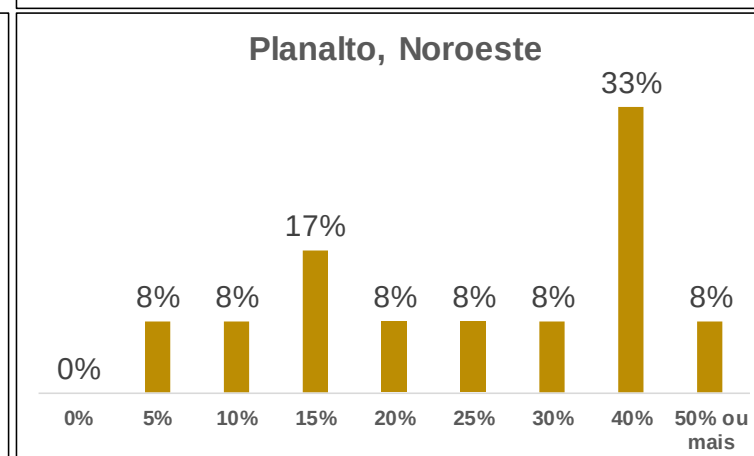
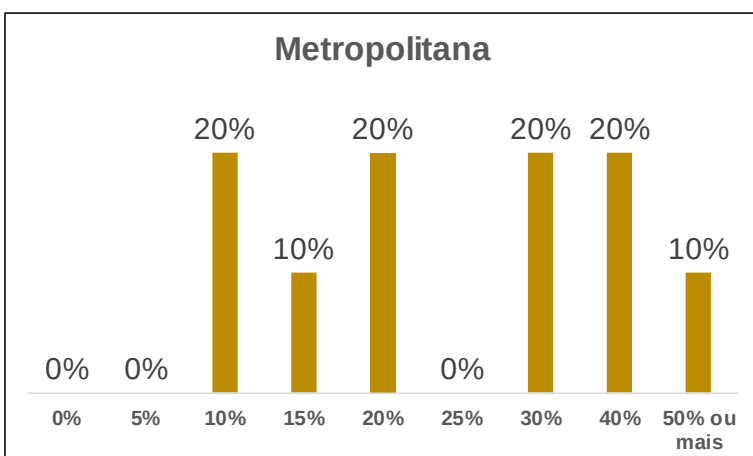
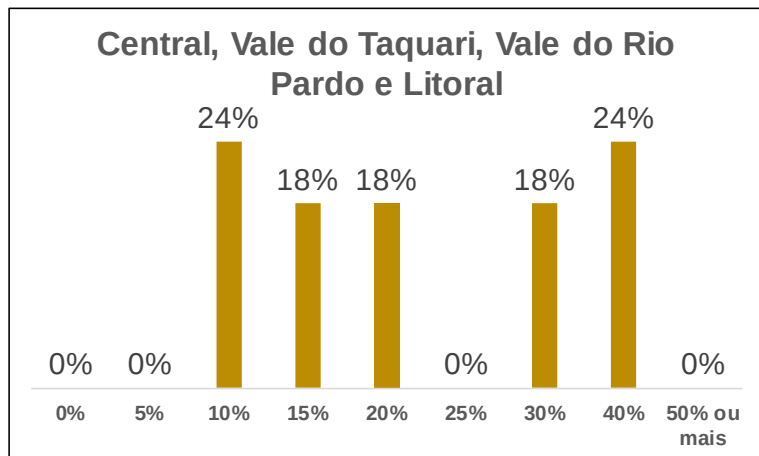
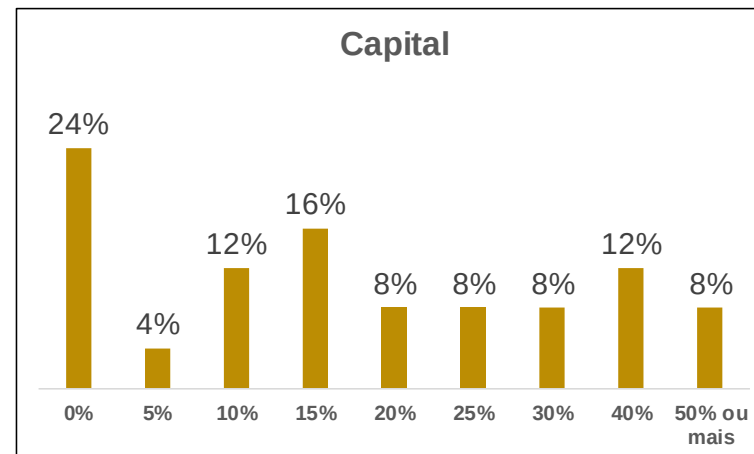
Patrimoniais



9. Mix atual de produtos - RS

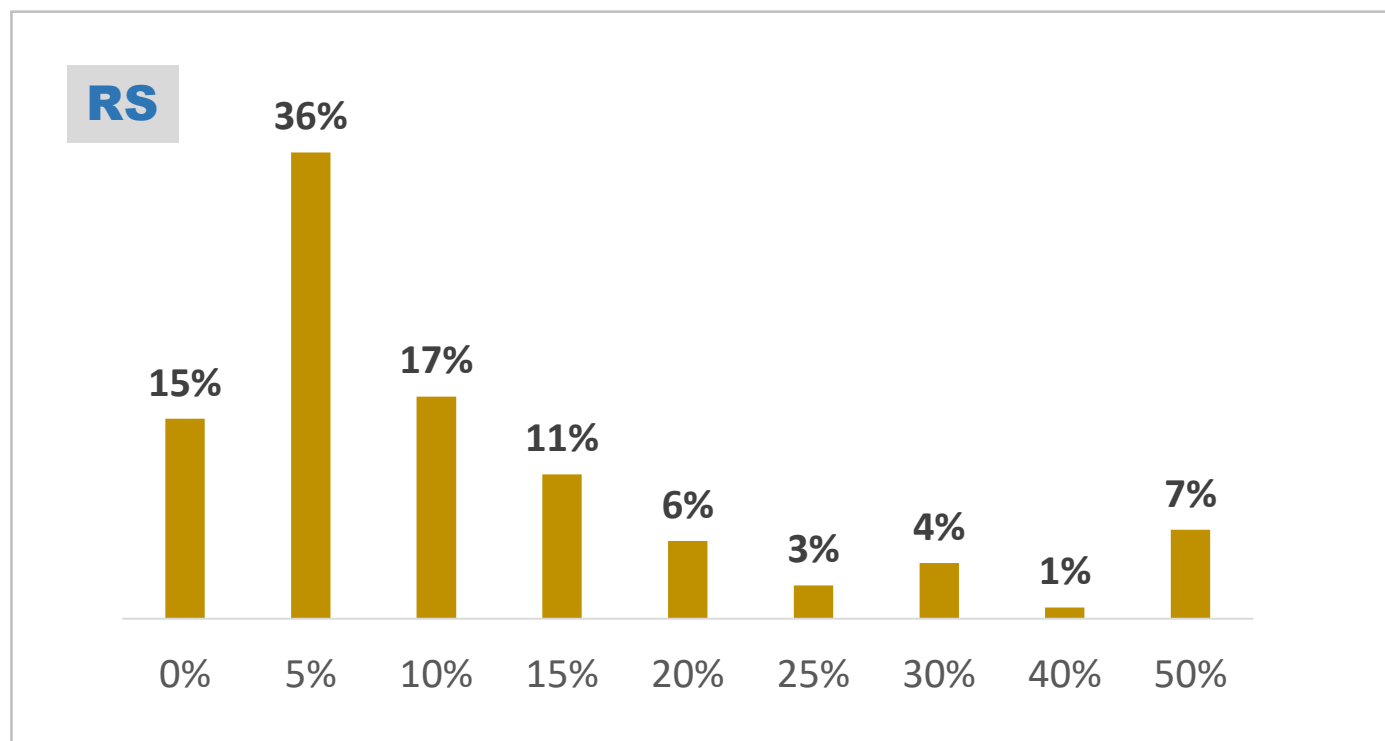
Patrimoniais

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador – RS)

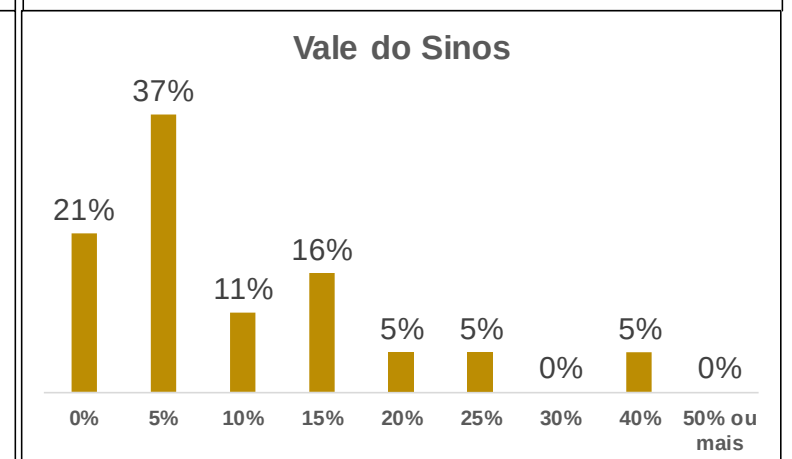
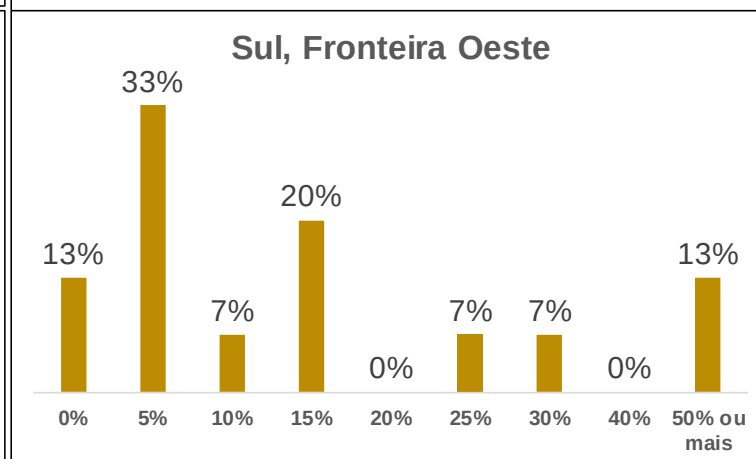
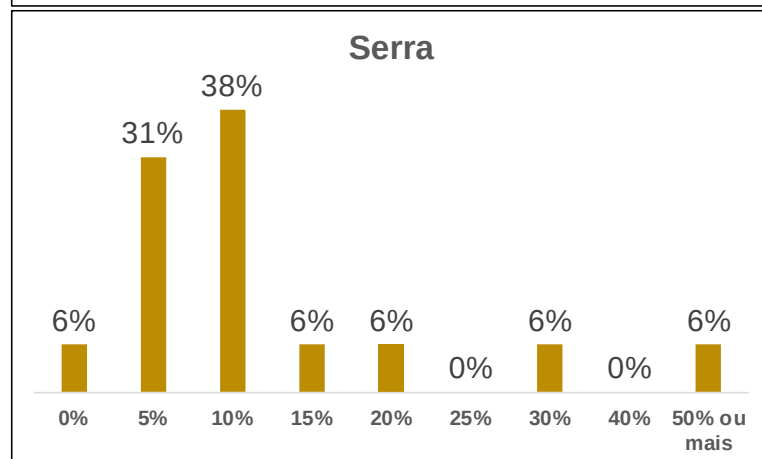
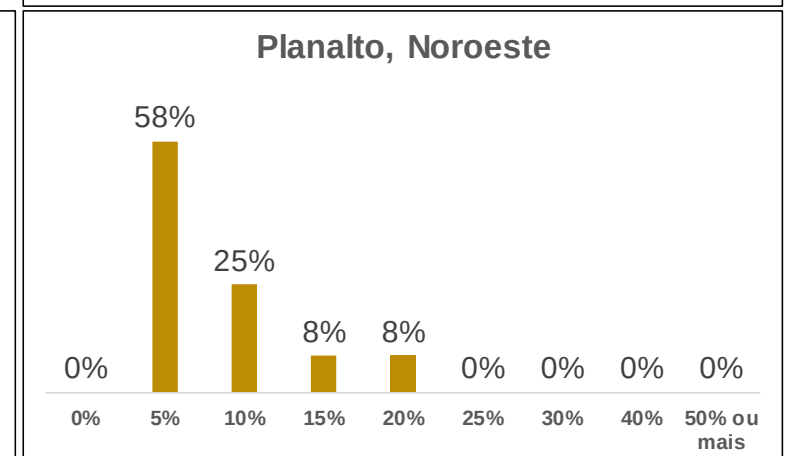
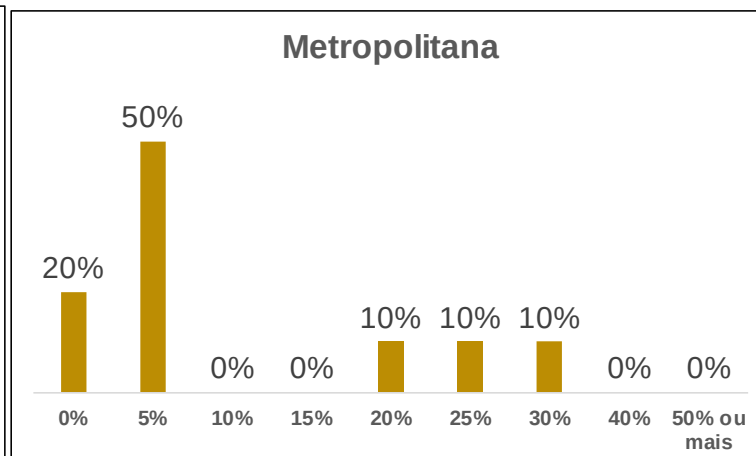
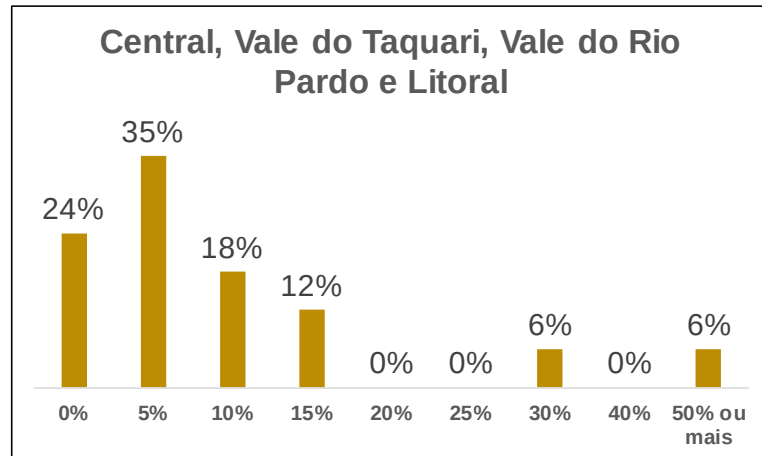
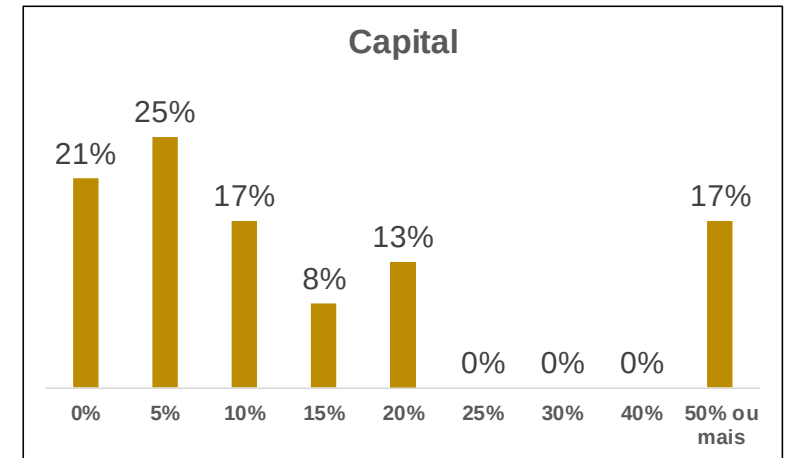
Outros



9. Mix atual de produtos - RS

Outros

(Por Região)



10. Atuação em Linhas Diferenciadas (Totalizador e por região – RS)

Linhas	Estado	Atuo FREQUENTEMENTE	Atuo RARAMENTE	NÃO Atuo
Consórcio	RS	8%	46%	46%
	Capital	0%	40%	60%
	Central, V.Taquari, V. Rio Pardo e Lit.	6%	59%	35%
	Metropolitana	10%	50%	40%
	Planalto, Noroeste	17%	42%	42%
	Serra	13%	63%	25%
	Sul, Fronteira Oeste	13%	33%	53%
	Vale do Sinos	5%	42%	53%
Financiamentos	RS	2%	43%	55%
	Capital	4%	28%	68%
	Central, V.Taquari, V. Rio Pardo e Lit.	0%	53%	47%
	Metropolitana	0%	60%	40%
	Planalto, Noroeste	0%	50%	50%
	Serra	6%	44%	50%
	Sul, Fronteira Oeste	0%	33%	67%
	Vale do Sinos	0%	47%	53%

10. Atuação em Linhas Diferenciadas (Totalizador e por região – RS)

Linhas	Estado	Atuo FREQUENTEMENTE	Atuo RARAMENTE	NÃO Atuo
Investimentos	RS	1%	21%	78%
	Capital	0%	8%	92%
	Central, V.Taquari, V. Rio Pardo e Lit.	0%	24%	76%
	Metropolitana	0%	40%	60%
	Planalto, Noroeste	0%	17%	83%
	Serra	0%	31%	69%
	Sul, Fronteira Oeste	0%	20%	80%
	Vale do Sinos	5%	21%	74%
Serviços bancários	RS	9%	42%	50%
	Capital	4%	32%	64%
	Central, V.Taquari, V. Rio Pardo e Lit.	6%	47%	47%
	Metropolitana	10%	70%	20%
	Planalto, Noroeste	8%	50%	42%
	Serra	13%	44%	44%
	Sul, Fronteira Oeste	7%	27%	67%
	Vale do Sinos	16%	37%	47%

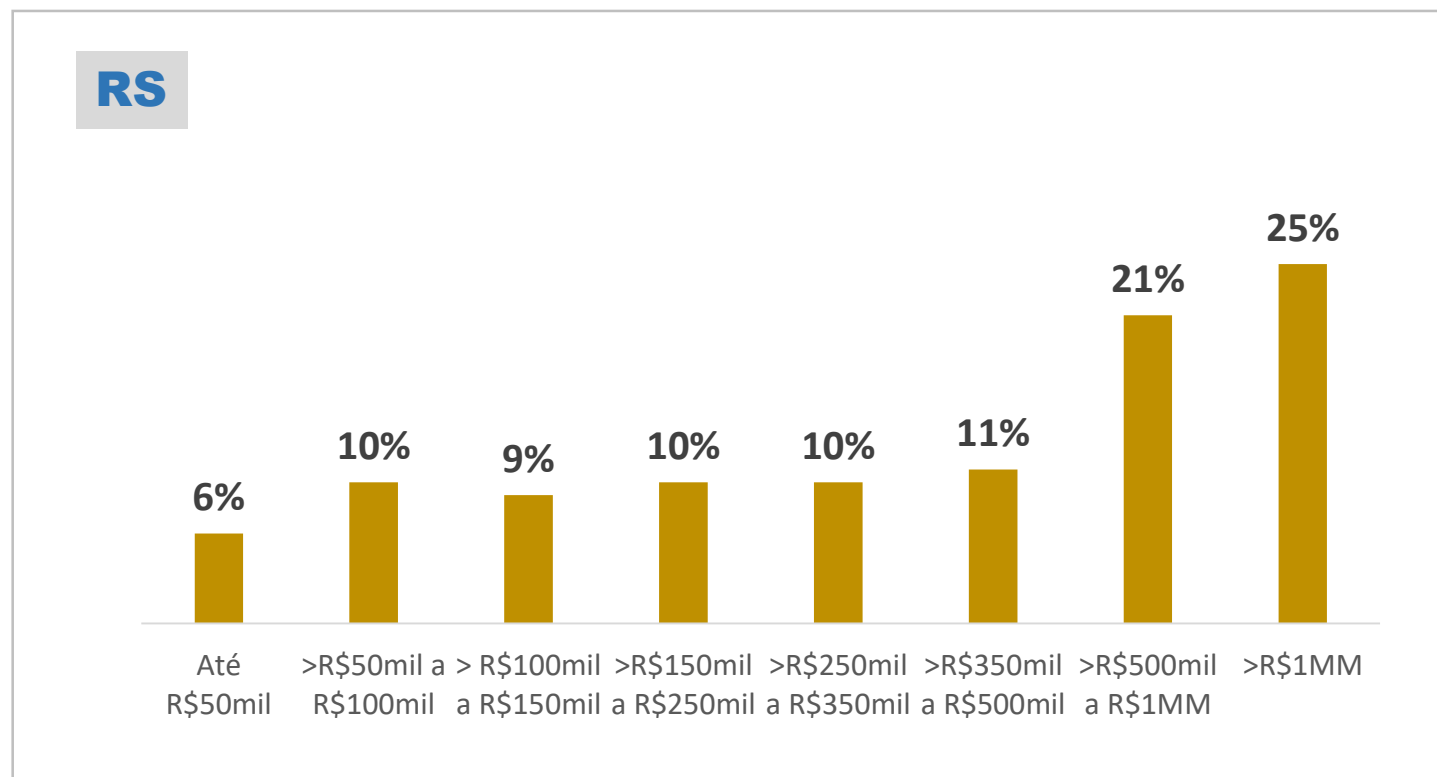
10. Atuação em Linhas Diferenciadas (Totalizador e por região – RS)

Linhas	Estado	Atuo FREQUENTEMENTE	Atuo RARAMENTE	NÃO Atuo
Energia Fotovoltaica	RS	13%	39%	48%
	Capital	0%	28%	72%
	Central, V.Taquari, V. Rio Pardo e Lit.	12%	41%	47%
	Metropolitana	0%	40%	60%
	Planalto, Noroeste	17%	42%	42%
	Serra	31%	44%	25%
	Sul, Fronteira Oeste	20%	33%	47%
	Vale do Sinos	16%	47%	37%
Afiançadoras	RS	5%	18%	76%
	Capital	4%	0%	96%
	Central, V.Taquari, V. Rio Pardo e Lit.	6%	12%	82%
	Metropolitana	0%	30%	70%
	Planalto, Noroeste	8%	0%	92%
	Serra	6%	25%	69%
	Sul, Fronteira Oeste	0%	40%	60%
	Vale do Sinos	11%	32%	58%

10. Atuação em Linhas Diferenciadas (Totalizador e por região – RS)

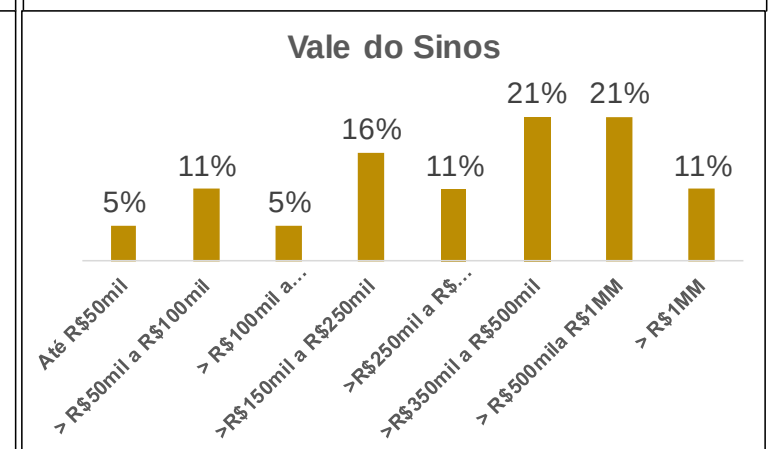
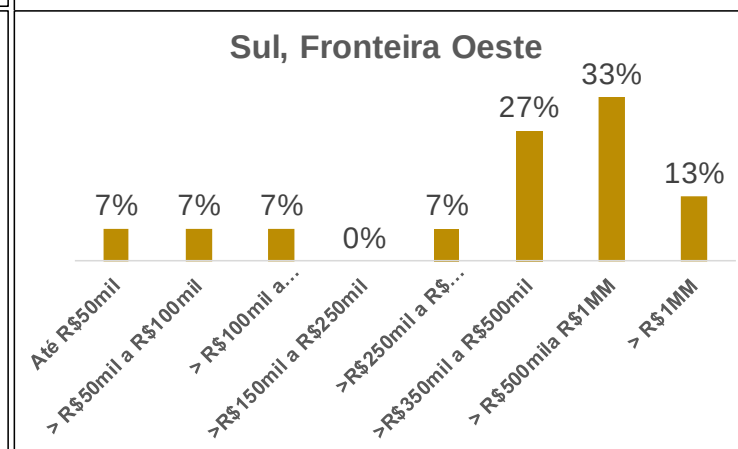
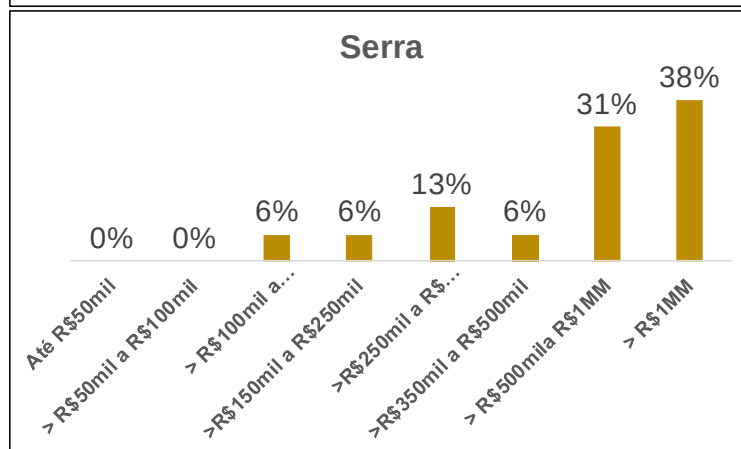
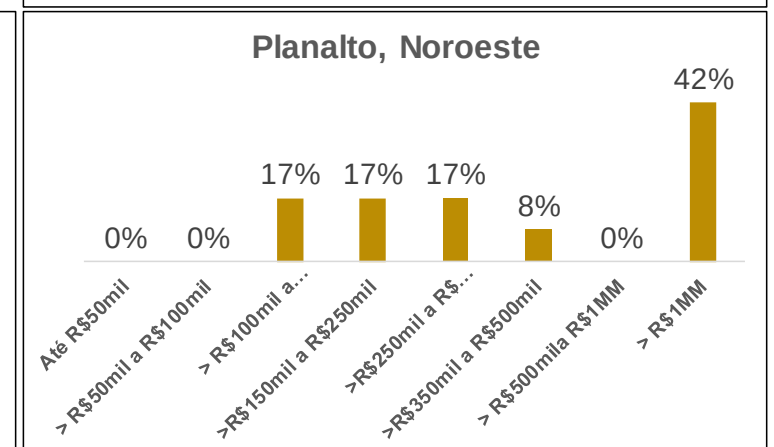
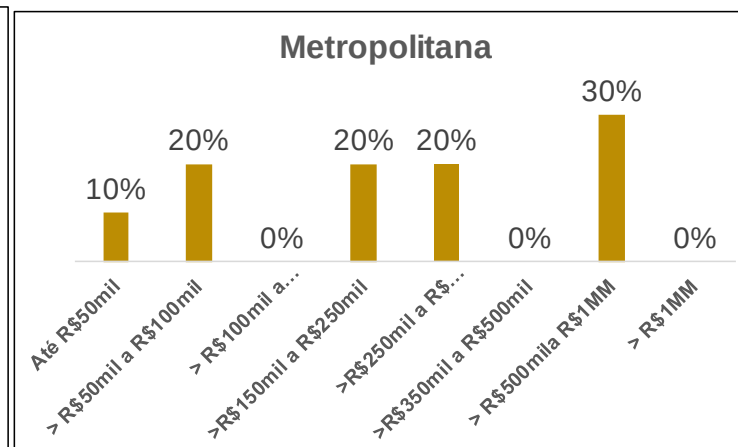
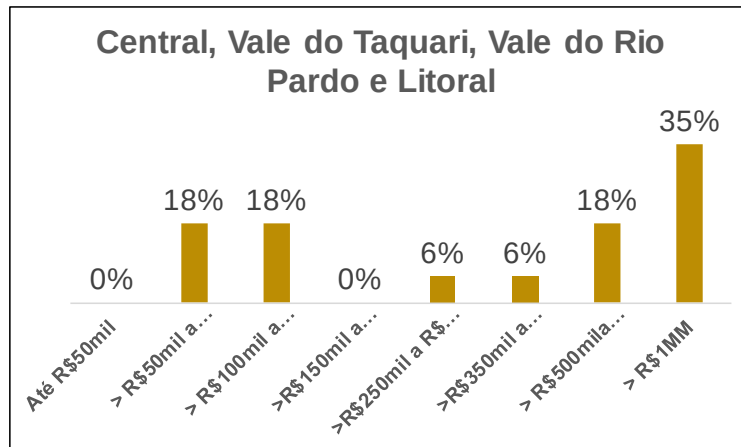
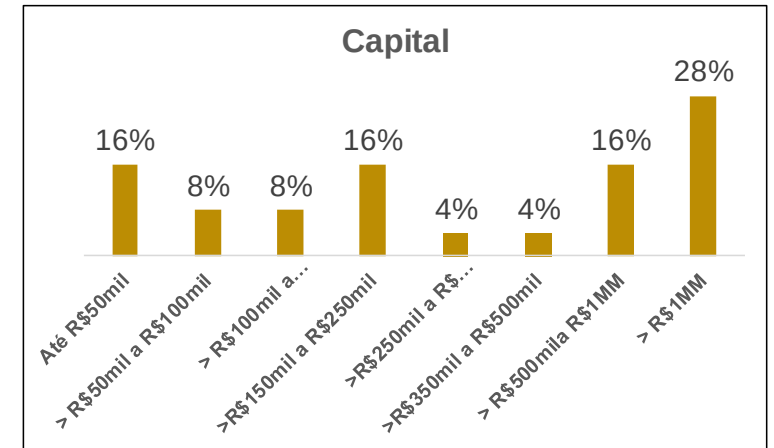
Linhas	Estado	Atuo FREQUENTEMENTE	Atuo RARAMENTE	NÃO Atuo
Proteção veicular	RS	3%	4%	92%
	Capital	0%	0%	100%
	Central, V.Taquari, V. Rio Pardo e Lit.	0%	0%	100%
	Metropolitana	0%	10%	90%
	Planalto, Noroeste	8%	0%	92%
	Serra	6%	6%	88%
	Sul, Fronteira Oeste	7%	0%	93%
	Vale do Sinos	5%	11%	84%

11. Comissões (Faturamento Anual) (Totalizador-RS)

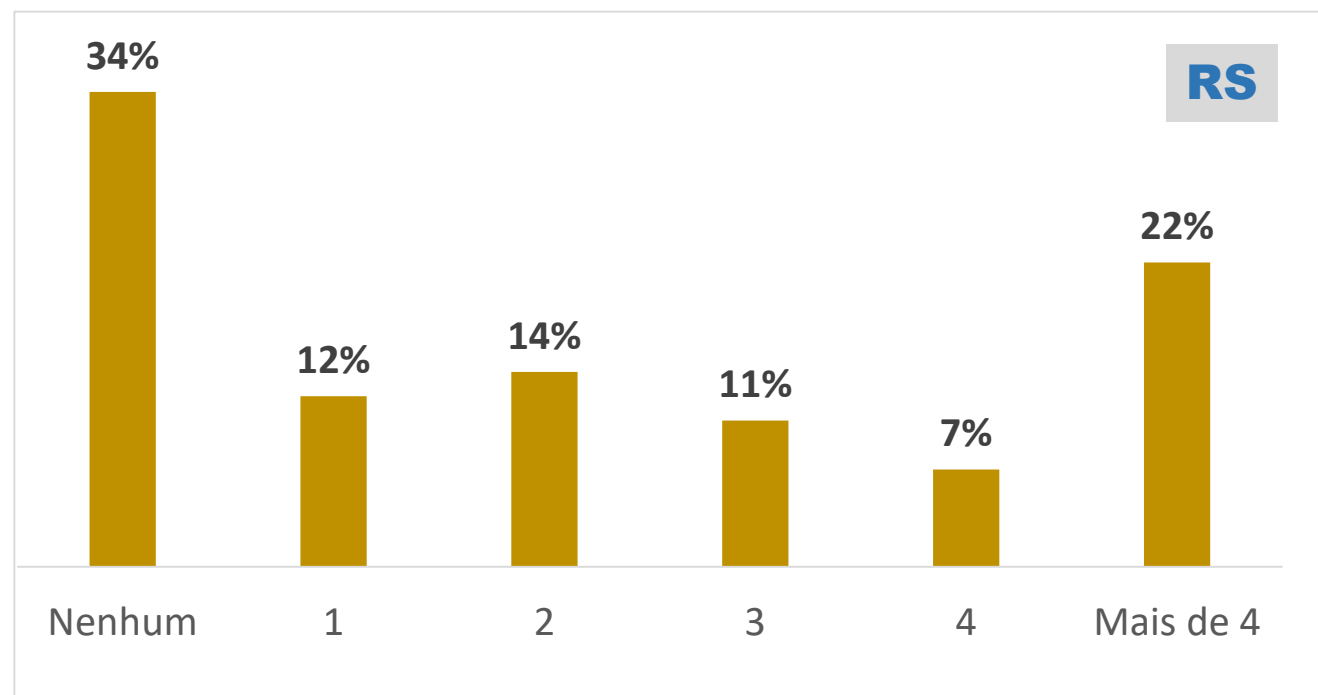


11. Comissões (Faturamento Anual) - RS

(Por Região)

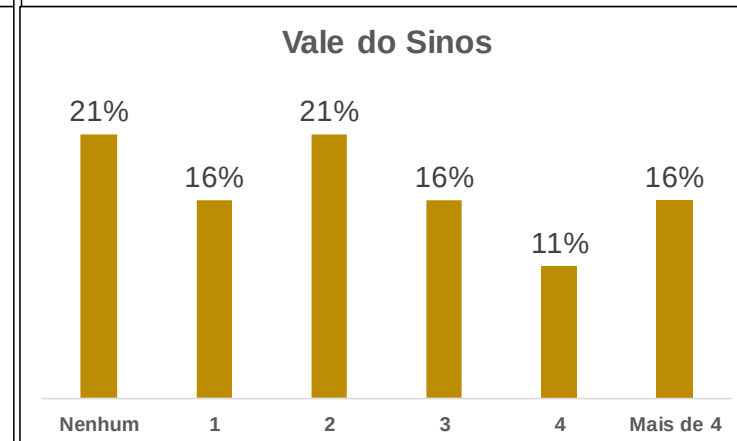
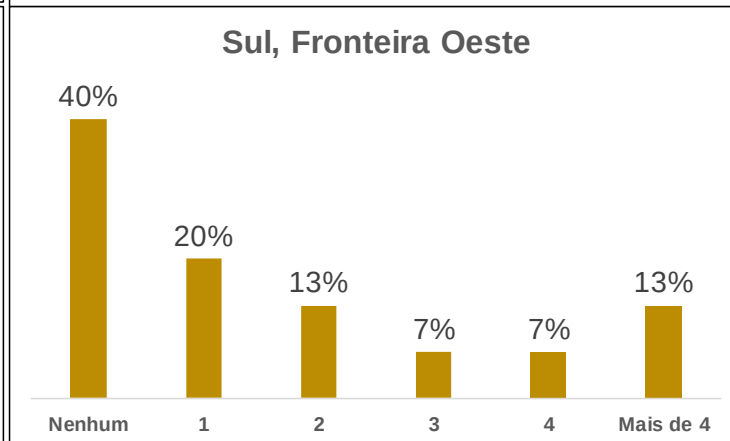
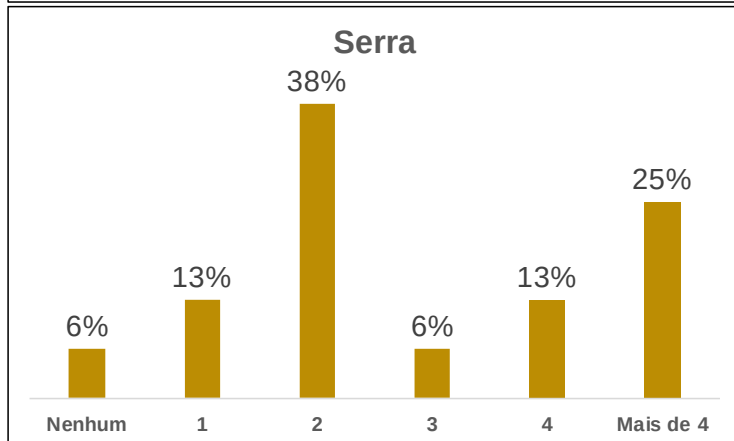
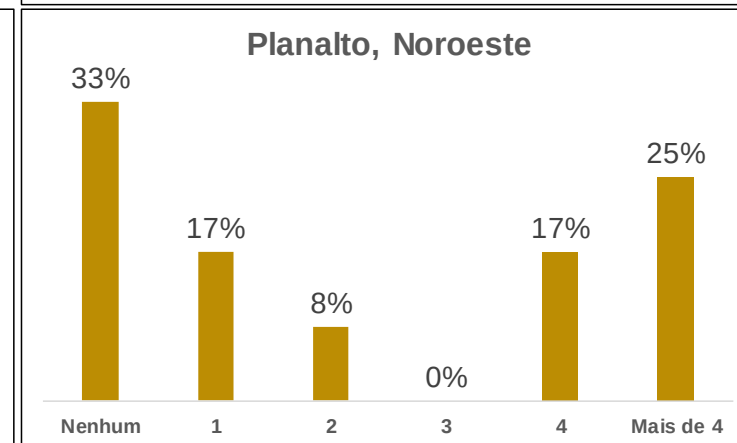
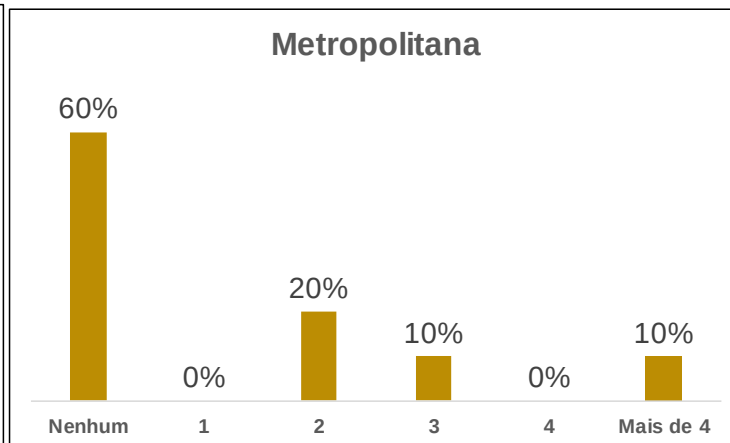
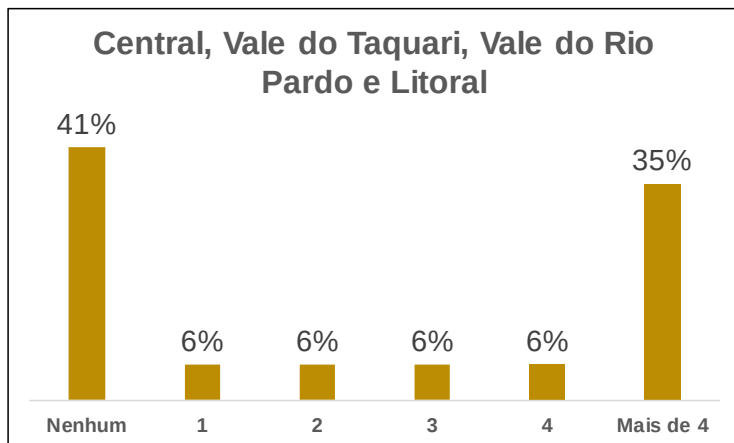
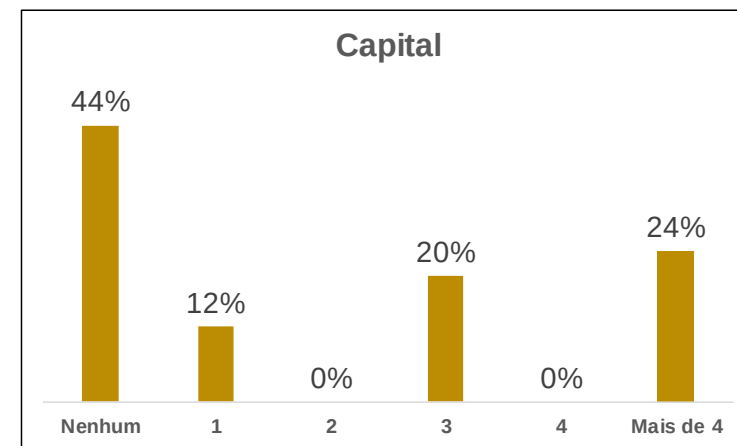


12. Estrutura de Pessoal (Totalizador – RS)



12. Estrutura de Pessoal - RS

(Por Região)



13. Sistema e Multicálculo

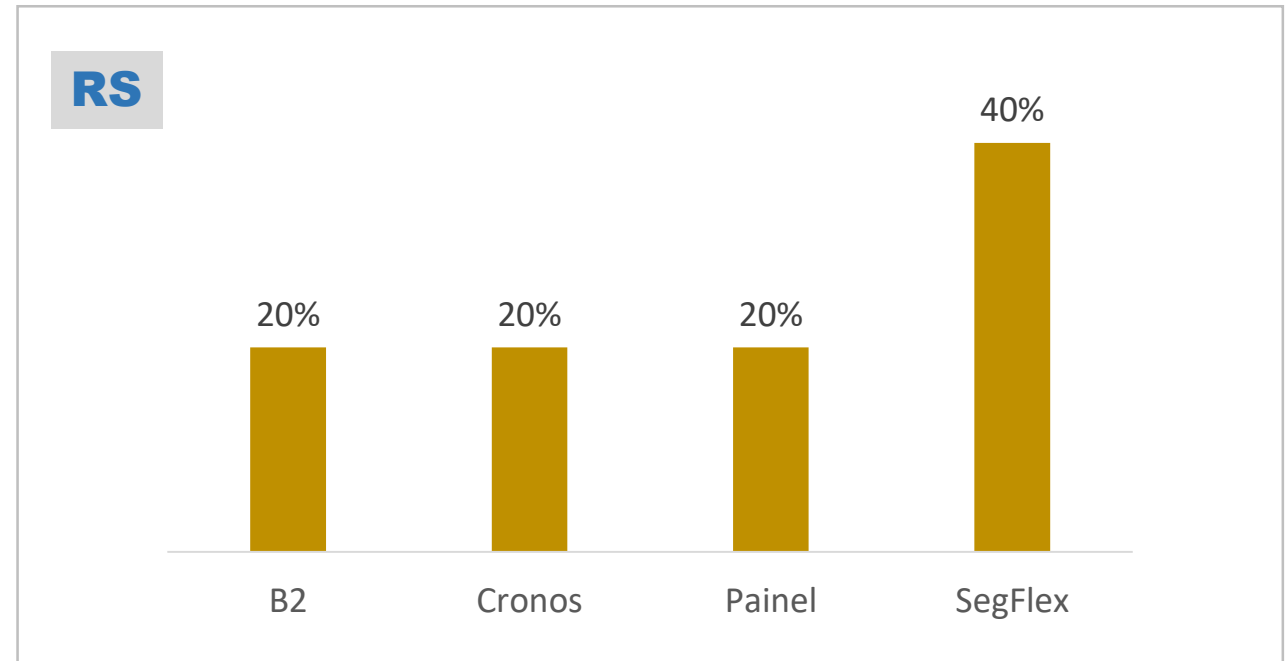
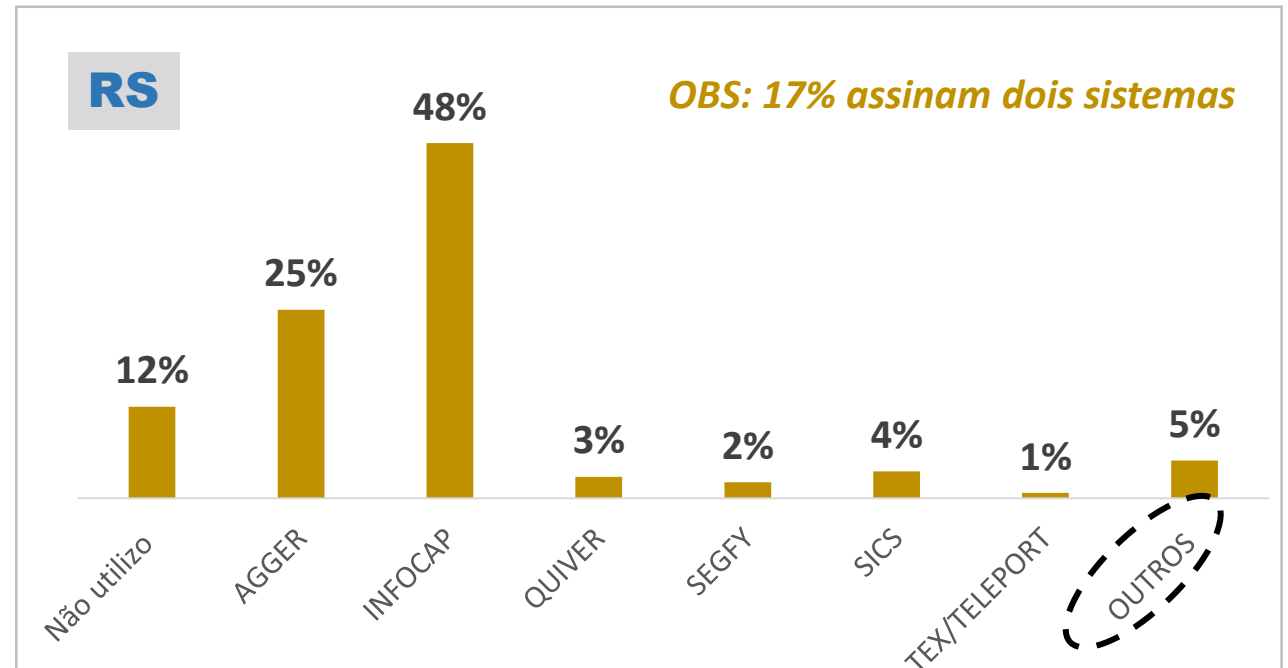
(Totalizador – RS)

Principais

13. Sistema e Multicálculo

(Totalizador – RS)

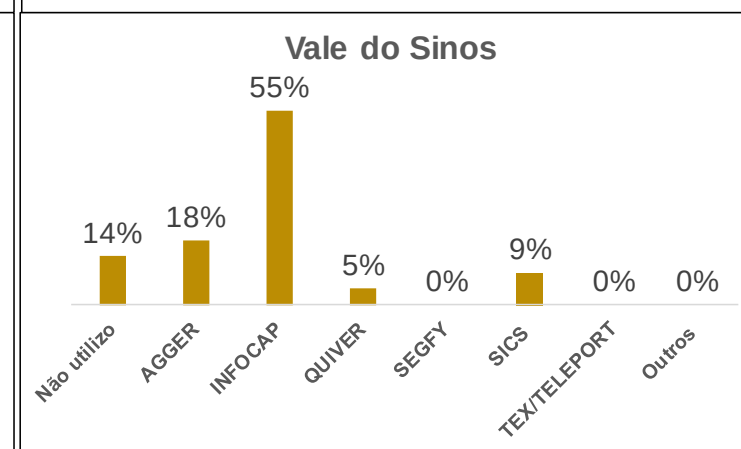
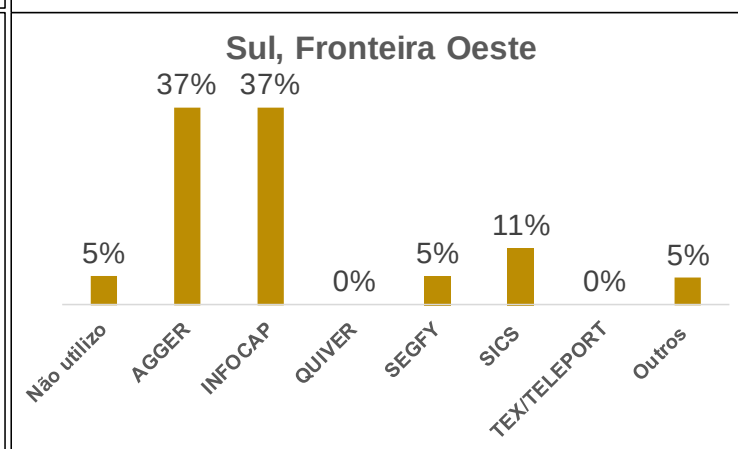
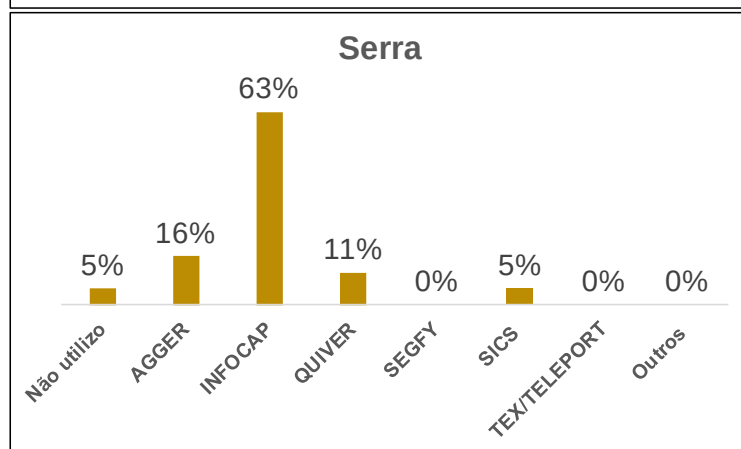
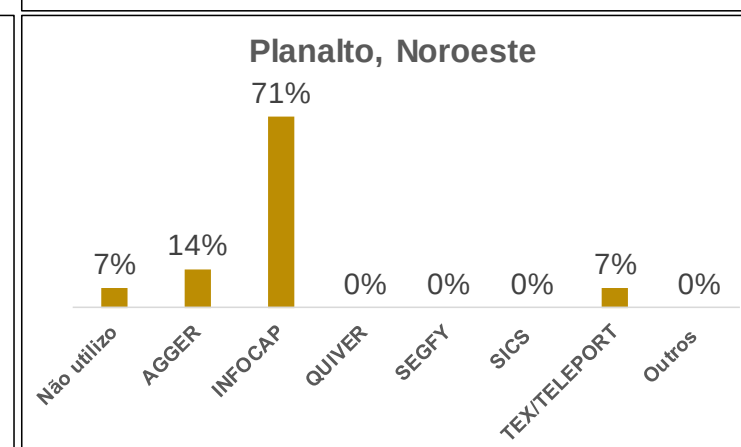
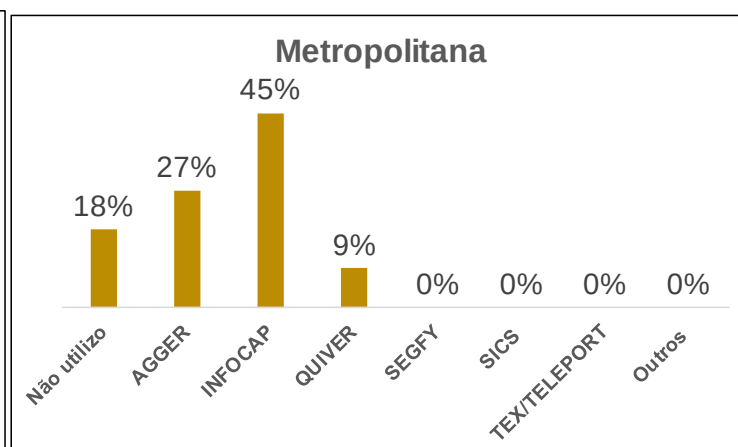
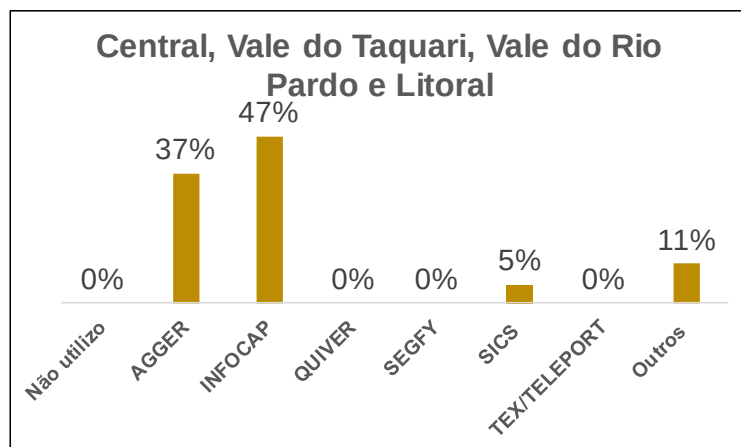
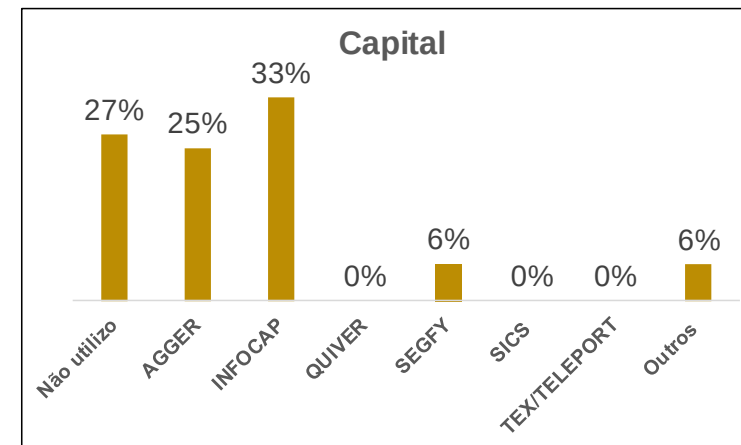
% Outros



13. Sistema e Multicálculo - RS

Principais

(Por Região)



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

(Totalizador e Por Região – RS)

Número de parceiras	RS	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos
Até 4	39%	40%	29%	50%	42%	31%	40%	42%
De 5 a 8	13%	4%	12%	20%	17%	25%	13%	11%
De 6 a 10	20%	28%	18%	10%	25%	19%	27%	11%
De 11 a 15	11%	8%	12%	0%	8%	13%	7%	26%
Mais de 15	17%	20%	29%	20%	8%	13%	13%	11%

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 (Totalizador e por região – RS)

ALLIANZ								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	44%	82%	80%	92%	81%	93%	74%	75%
OPERO RARAMENTE	20%	18%	0%	0%	19%	7%	16%	13%
NÃO OPERO	36%	0%	20%	8%	0%	0%	11%	12%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

AXA								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	12%	6%	10%	8%	0%	0%	0%	5%
OPERO RARAMENTE	20%	35%	20%	17%	19%	20%	21%	22%
NÃO OPERO	64%	59%	70%	42%	75%	73%	58%	63%
NÃO CONHEÇO	4%	0%	0%	33%	6%	7%	21%	10%

BRADESCO								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	72%	88%	60%	67%	69%	80%	68%	73%
OPERO RARAMENTE	8%	12%	10%	25%	31%	20%	21%	18%
NÃO OPERO	20%	0%	30%	8%	0%	0%	11%	10%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

15. Grau atual de relacionamento de negócios e conhecimento do corretor sobre as operações das empresas (Totalizador e por região – RS)

CAPEMISA								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	4%	0%	0%	0%	0%	7%	5%	3%
OPERO RARAMENTE	0%	6%	10%	8%	0%	33%	26%	11%
NÃO OPERO	80%	82%	90%	58%	81%	53%	53%	71%
NÃO CONHEÇO	16%	12%	0%	33%	19%	7%	16%	15%

ESSOR								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	4%	12%	10%	17%	25%	13%	6%	11%
OPERO RARAMENTE	16%	53%	10%	58%	44%	33%	33%	34%
NÃO OPERO	56%	35%	60%	25%	19%	40%	39%	40%
NÃO CONHEÇO	24%	0%	20%	0%	13%	13%	22%	15%

EXCELSIOR								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	4%	0%	0%	0%	0%	7%	5%	3%
OPERO RARAMENTE	16%	35%	0%	33%	38%	20%	42%	27%
NÃO OPERO	60%	65%	80%	42%	50%	53%	42%	55%
NÃO CONHEÇO	20%	0%	20%	25%	13%	20%	11%	15%

15. Grau atual de relacionamento de negócios e conhecimento do corretor sobre as operações das empresas (Totalizador e por região – RS)

GBOEX								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	2%
OPERO RARAMENTE	4%	24%	0%	8%	6%	13%	5%	9%
NÃO OPERO	84%	76%	100%	75%	75%	53%	68%	75%
NÃO CONHEÇO	12%	0%	0%	17%	19%	20%	26%	14%

GENTE								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	1%
OPERO RARAMENTE	8%	6%	0%	8%	0%	13%	5%	6%
NÃO OPERO	80%	82%	80%	58%	88%	73%	74%	77%
NÃO CONHEÇO	12%	12%	10%	33%	13%	13%	21%	16%

HDI / YELUM								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	72%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	93%
OPERO RARAMENTE	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
NÃO OPERO	20%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	5%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

15. Grau atual de relacionamento de negócios e conhecimento do corretor sobre as operações das empresas (Totalizador e por região – RS)

ICATU								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	8%	0%	30%	8%	0%	7%	5%	7%
OPERO RARAMENTE	28%	12%	10%	8%	25%	20%	21%	19%
NÃO OPERO	60%	88%	60%	67%	75%	60%	58%	67%
NÃO CONHEÇO	4%	0%	0%	17%	0%	13%	16%	7%

JUNTO								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	4%	6%	10%	8%	6%	0%	5%	5%
OPERO RARAMENTE	20%	29%	20%	8%	13%	20%	0%	16%
NÃO OPERO	36%	59%	50%	42%	63%	67%	63%	54%
NÃO CONHEÇO	40%	6%	20%	42%	19%	13%	32%	25%

MAG								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	4%	6%	20%	8%	6%	0%	0%	5%
OPERO RARAMENTE	12%	24%	10%	17%	31%	13%	11%	17%
NÃO OPERO	60%	65%	60%	33%	56%	73%	63%	60%
NÃO CONHEÇO	24%	6%	10%	42%	6%	13%	26%	18%

15. Grau atual de relacionamento de negócios e conhecimento do corretor sobre as operações das empresas (Totalizador e por região – RS)

MAPFRE								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	8%	53%	60%	33%	44%	27%	39%	35%
OPERO RARAMENTE	28%	35%	0%	33%	25%	40%	28%	28%
NÃO OPERO	64%	12%	40%	33%	31%	33%	33%	38%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

PORTO SEGURO								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	64%	94%	100%	100%	94%	87%	100%	89%
OPERO RARAMENTE	8%	6%	0%	0%	6%	7%	0%	4%
NÃO OPERO	28%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	7%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

SABEMI								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
OPERO RARAMENTE	4%	12%	0%	0%	6%	7%	0%	4%
NÃO OPERO	76%	65%	90%	50%	63%	67%	68%	68%
NÃO CONHEÇO	20%	24%	10%	50%	31%	27%	32%	27%

15. Grau atual de relacionamento de negócios e conhecimento do corretor sobre as operações das empresas (Totalizador e por região – RS)

SANCOR								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	0%	0%	0%	13%	13%	0%	4%
OPERO RARAMENTE	8%	29%	10%	8%	13%	20%	16%	15%
NÃO OPERO	72%	53%	90%	67%	69%	53%	58%	65%
NÃO CONHEÇO	20%	18%	0%	25%	6%	13%	26%	17%

SOMPO								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	24%	18%	10%	17%	13%	13%	44%	21%
OPERO RARAMENTE	24%	47%	50%	50%	56%	67%	17%	42%
NÃO OPERO	48%	35%	40%	17%	25%	13%	39%	33%
NÃO CONHEÇO	4%	0%	0%	17%	6%	7%	0%	4%

SUIÇA								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	6%	0%	0%	19%	13%	11%	7%
OPERO RARAMENTE	12%	29%	20%	17%	25%	0%	0%	14%
NÃO OPERO	52%	59%	60%	50%	56%	73%	63%	59%
NÃO CONHEÇO	36%	6%	20%	33%	0%	13%	26%	20%

15. Grau atual de relacionamento de negócios e conhecimento do corretor sobre as operações das empresas (Totalizador e por região – RS)

TOKIO MARINE								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	64%	88%	70%	75%	69%	67%	89%	75%
OPERO RARAMENTE	4%	6%	10%	25%	19%	13%	11%	11%
NÃO OPERO	32%	6%	20%	0%	13%	20%	0%	14%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

UNIMED SEGUROS								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	16%	12%	10%	0%	6%	13%	0%	9%
OPERO RARAMENTE	8%	12%	30%	17%	19%	13%	21%	16%
NÃO OPERO	68%	76%	60%	67%	69%	60%	58%	66%
NÃO CONHEÇO	8%	0%	0%	17%	6%	13%	21%	10%

ZURICH								
Grau de relacionamento	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
OPERO COM FREQUÊNCIA	32%	71%	40%	25%	63%	40%	37%	44%
OPERO RARAMENTE	20%	18%	20%	50%	25%	27%	21%	25%
NÃO OPERO	44%	12%	40%	25%	13%	33%	32%	29%
NÃO CONHEÇO	4%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	3%

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
- Nivel de qualificação do quadro de colaboradores da área comercial
- Incentivos e apoio de marketing para os corretores
- Postura proativa dos colaboradores da empresa
- Empatia e flexibilidade nas negociações comerciais

17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios (Totalizador e por região – RS)

ALLIANZ								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	12%	53%	30%	8%	31%	60%	37%	32%
SATISFEITO	36%	35%	50%	83%	56%	27%	47%	46%
INSATISFEITO	8%	12%	0%	0%	13%	13%	0%	7%
MUITO INSATISFEITO	8%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	4%
NÃO OPERO	36%	0%	20%	8%	0%	0%	5%	11%
AXA								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
SATISFEITO	16%	24%	20%	8%	13%	27%	11%	17%
INSATISFEITO	4%	18%	10%	8%	0%	0%	0%	5%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	72%	59%	70%	83%	88%	73%	84%	75%
BRADESCO								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	24%	29%	10%	17%	19%	33%	26%	24%
SATISFEITO	48%	59%	30%	58%	50%	60%	47%	51%
INSATISFEITO	8%	12%	30%	8%	25%	7%	11%	13%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	17%	6%	0%	5%	4%
NÃO OPERO	20%	0%	30%	0%	0%	0%	11%	9%

17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios (Totalizador e por região – RS)

CAPEMISA								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	0%	10%	8%	0%	0%	16%	5%
SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	33%	16%	7%
INSATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	96%	94%	90%	92%	100%	67%	63%	86%

ESSOR								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	6%	7%	0%	2%
SATISFEITO	20%	47%	20%	58%	50%	33%	32%	36%
INSATISFEITO	0%	12%	0%	0%	13%	0%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	80%	41%	80%	42%	31%	60%	63%	58%

EXCELSIOR								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	2%
SATISFEITO	16%	12%	0%	8%	13%	13%	42%	17%
INSATISFEITO	4%	12%	0%	17%	13%	0%	0%	6%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	2%
NÃO OPERO	80%	76%	100%	75%	75%	73%	47%	74%

17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios (Totalizador e por região – RS)

GBOEX								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	2%
SATISFEITO	0%	12%	0%	8%	0%	27%	0%	6%
INSATISFEITO	0%	0%						0%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	96%	88%	100%	92%	100%	67%	95%	91%
GENTE								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
INSATISFEITO	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	1%
SATISFEITO	8%	0%	0%	8%	0%	20%	11%	7%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	92%	100%	90%	92%	100%	80%	84%	91%
HDI / YELUM								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	48%	65%	60%	25%	44%	47%	58%	50%
SATISFEITO	28%	35%	40%	50%	44%	47%	32%	38%
INSATISFEITO	0%	0%	0%	25%	6%	7%	5%	5%
MUITO INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	20%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	5%

17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios (Totalizador e por região – RS)

ICATU								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	2%
SATISFEITO	36%	6%	10%	8%	25%	27%	21%	21%
INSATISFEITO	0%	0%	10%	0%	13%	0%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	60%	94%	70%	92%	63%	73%	74%	74%
JUNTO								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	6%	10%	0%	0%	0%	5%	4%
SATISFEITO	12%	24%	20%	17%	13%	20%	0%	14%
INSATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	7%	0%	2%
MUITO INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	80%	65%	70%	83%	88%	73%	89%	79%
MAG								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	6%	20%	0%	0%	0%	0%	4%
SATISFEITO	16%	12%	10%	17%	25%	20%	6%	15%
INSATISFEITO	0%	0%	0%	8%	19%	0%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NÃO OPERO	80%	82%	70%	75%	56%	80%	94%	78%

17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios (Totalizador e por região – RS)

MAPFRE								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	12%	18%	0%	0%	13%	0%	5%	8%
SATISFEITO	4%	35%	30%	42%	25%	60%	37%	31%
INSATISFEITO	12%	24%	30%	17%	25%	13%	21%	19%
MUITO INSATISFEITO	8%	6%	0%	17%	6%	0%	16%	8%
NÃO OPERO	64%	18%	40%	25%	31%	27%	21%	34%
PORTO SEGURO								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	44%	65%	90%	50%	75%	47%	68%	61%
SATISFEITO	16%	35%	10%	50%	25%	47%	26%	29%
INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
MUITO INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	32%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	8%
SABEMI								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SATISFEITO	0%	6%	0%	0%	6%	13%	0%	4%
INSATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	100%	88%	100%	100%	94%	87%	95%	95%

17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios (Totalizador e por região – RS)

SANCOR								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
SATISFEITO	4%	18%	10%	8%	19%	27%	5%	12%
INSATISFEITO	0%	12%	0%	0%	0%	0%	5%	3%
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	96%	71%	90%	92%	81%	73%	79%	83%
SOMPO								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	12%	12%	20%	0%	6%	0%	11%	9%
SATISFEITO	20%	41%	20%	25%	38%	67%	33%	34%
INSATISFEITO	12%	12%	10%	8%	13%	7%	11%	11%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	17%	0%	0%	6%	3%
NÃO OPERO	56%	35%	50%	50%	44%	27%	39%	43%
SUIÇA								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	6%	0%	8%	6%	0%	5%	4%
SATISFEITO	4%	12%	10%	0%	31%	20%	5%	11%
INSATISFEITO	4%	12%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	6%	10%	8%	0%	0%	5%	4%
NÃO OPERO	92%	65%	80%	83%	63%	80%	84%	79%

17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios (Totalizador e por região – RS)

TOKIO MARINE								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	32%	35%	40%	8%	25%	27%	47%	32%
SATISFEITO	28%	59%	40%	83%	44%	47%	47%	47%
INSATISFEITO	0%	0%	0%	8%	13%	0%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	36%	6%	20%	0%	19%	27%	0%	17%

UNIMED SEGUROS								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	2%
SATISFEITO	12%	18%	20%	17%	13%	20%	11%	15%
INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	2%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	80%	82%	80%	83%	81%	73%	84%	81%

ZURICH								
Grau de Satisfação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	8%	35%	30%	0%	6%	7%	16%	14%
SATISFEITO	40%	24%	20%	50%	56%	53%	37%	40%
INSATISFEITO	0%	18%	10%	8%	13%	7%	5%	8%
MUITO INSATISFEITO	0%	6%	0%	8%	0%	0%	11%	4%
NÃO OPERO	52%	18%	40%	33%	25%	33%	32%	34%

18 – Contribuições: Relacionamento Comercial e Política de Negócios (todas as microrregiões)

Pontos Críticos Identificados

- **Assistência 24 Horas Deficiente:**
 - Lentidão no atendimento: Principalmente em guinchos e serviços automotivos, com situações em que segurados enfrentam longos períodos de espera.
 - Prestadores mal remunerados e despreparados, agravando a insatisfação dos segurados e corretores.
 - Dependência de ferramentas digitais mal implementadas (WhatsApp e links) que dificultam o acesso a serviços.
- **Sistemas e Processos:**
 - Sistemas das seguradoras continuam arcaicos, instáveis, e com pouca integração, dificultando operações simples, como emissão de apólices ou acompanhamento de sinistros.
 - Ferramentas digitais, como vistoria por link, geram retrabalho para os corretores, que precisam auxiliar segurados sem remuneração adicional.
- **Distanciamento Comercial:**
 - Pós-pandemia, o suporte comercial das seguradoras ficou mais distante: poucas visitas presenciais e dificuldades para obter respostas rápidas dos gerentes.
 - Gerentes comerciais sobrecarregados atendendo grandes volumes de corretores, sem autonomia suficiente para resolver problemas.

18 – Contribuições: Relacionamento Comercial e Política de Negócios (todas as microrregiões)

Pontos Críticos Identificados

- **Falhas no Atendimento Técnico:**

- Falta de treinamento técnico e comportamental das equipes de atendimento interno e terceirizado.
- Negativas de sinistros mal justificadas, citando genericamente cláusulas das condições gerais sem detalhar as razões específicas, o que frustra corretores e segurados.
- Exclusões em coberturas residenciais e empresariais que causam insatisfação, como franquias elevadas ou itens considerados não cobertos.

- **Concorrência Desleal e Desafios no Mercado:**

- Proteção veicular e associações oferecem concorrência desregulada, prejudicando o mercado segurador formal.
- Venda casada por bancos e cooperativas dificulta a atuação ética dos corretores.

- **Repasse de Responsabilidades ao Corretor:**

- As seguradoras vêm transferindo responsabilidades operacionais, como auto vistoria e negociações de sinistros, para os corretores sem fornecer compensações financeiras ou suporte técnico adequado.

18 – Contribuições: Relacionamento Comercial e Política de Negócios (todas as microrregiões)

Sugestões de Melhoria

- **Revisão do Atendimento:**

- Aprimorar a assistência 24 horas, aumentando a remuneração e qualificação de prestadores para garantir agilidade e eficiência no atendimento.
- Implantar políticas claras de suporte que permitam reembolsos automáticos nos casos em que os prestadores atrasam ou falham no atendimento.

- **Modernização de Sistemas:**

- Atualizar plataformas para torná-las mais intuitivas e integradas, reduzindo os problemas recorrentes relacionados à instabilidade.
- Simplificar processos (como emissão de boletos e acompanhamento de sinistros) para evitar que corretores precisem "se virar" em problemas técnicos das seguradoras.

- **Fortalecimento da Relação com Corretores:**

- Ampliar a presença presencial dos gerentes comerciais, mesmo que em visitas periódicas, para fortalecer a parceria.
- Oferecer treinamentos contínuos para corretores e equipes comerciais sobre produtos, condições gerais e estratégias de sinistros.
- Revitalizar as campanhas de incentivo e explorar a adoção de comissões mínimas para valorizar a venda ética.

18 – Contribuições: Relacionamento Comercial e Política de Negócios (todas as microrregiões)

Sugestões de Melhoria

- **Políticas Comerciais de Aceitação:**

- Ampliar as políticas de aceitação em ramos empresariais e residenciais.
- Reduzir a burocracia e focar mais em ajustes de tarifas para riscos indesejados, ao invés de exclusões arbitrárias.

- **Combate à Concorrência Desleal:**

- Pressionar órgãos reguladores como SUSEP para reforçar regras que protejam o mercado formal contra as práticas de bancos, cooperativas e associações de proteção veicular.

18 – Contribuições: Relacionamento Comercial e Política de Negócios (todas as microrregiões)

Aspectos Positivos Ressaltados

- Alguns corretores elogiaram parcerias específicas com seguradoras, que se destacam em atendimento mais eficiente ou campanhas de incentivo claras.
- Os avanços na automação são reconhecidos como positivos quando implementados adequadamente, mas há críticas à dependência excessiva dessas ferramentas sem suporte humano.
- Corretores destacaram a importância das seguradoras no suporte técnico em ramos complexos, como vida e saúde.

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 (Totalizador e por região – RS)

ALLIANZ

Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	16%	47%	10%	17%	31%	20%	26%	25%
SATISFEITO	36%	35%	70%	50%	56%	67%	53%	50%
INSATISFEITO	8%	12%	0%	17%	13%	7%	5%	9%
MUITO INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	36%	6%	20%	17%	0%	7%	11%	15%

AXA

Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SATISFEITO	20%	29%	20%	17%	19%	20%	11%	19%
INSATISFEITO	4%	12%	10%	0%	0%	7%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	72%	59%	70%	83%	81%	73%	84%	75%

BRADESCO

Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	24%	18%	0%	8%	13%	13%	16%	15%
SATISFEITO	36%	53%	40%	50%	63%	67%	53%	51%
INSATISFEITO	12%	18%	30%	25%	19%	20%	11%	18%
MUITO INSATISFEITO	4%	6%	0%	8%	6%	0%	11%	5%
NÃO OPERO	24%	6%	30%	8%	0%	0%	11%	11%

19. Atendimento & Operação (Totalizador e por região – RS)

CAPEMISA								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	0%	10%	0%	0%	0%	16%	4%
SATISFEITO	0%	12%	0%	8%	0%	27%	11%	8%
INSATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	7%	0%	2%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	96%	82%	90%	92%	100%	67%	68%	85%
ESSOR								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	1%
SATISFEITO	16%	35%	20%	42%	50%	33%	32%	32%
INSATISFEITO	4%	12%	0%	0%	0%	7%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	2%
NÃO OPERO	80%	53%	80%	58%	44%	60%	58%	62%
EXCELSIOR								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	7%	5%	2%
SATISFEITO	16%	18%	0%	17%	25%	13%	42%	20%
INSATISFEITO	0%	12%	0%	0%	0%	7%	5%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	8%	0%	0%	11%	3%
NÃO OPERO	84%	71%	100%	75%	75%	73%	37%	72%

19. Atendimento & Operação (Totalizador e por região – RS)

GBOEX								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
SATISFEITO	0%	18%	0%	0%	0%	27%	0%	6%
INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	1%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	2%
NÃO OPERO	96%	76%	100%	100%	100%	67%	89%	89%
GENTE								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
SATISFEITO	4%	12%	0%	8%	0%	13%	0%	5%
INSATISFEITO	4%	0%	10%	0%	0%	7%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	2%
NÃO OPERO	92%	88%	90%	92%	100%	80%	84%	89%
HDI / YELUM								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	48%	35%	20%	33%	38%	7%	53%	36%
SATISFEITO	24%	59%	80%	42%	50%	80%	37%	49%
INSATISFEITO	8%	6%	0%	25%	6%	13%	5%	9%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	20%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	5%

19. Atendimento & Operação (Totalizador e por região – RS)

ICATU

Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
SATISFEITO	28%	12%	30%	8%	25%	13%	5%	18%
INSATISFEITO	8%	0%	0%	0%	6%	7%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	60%	88%	70%	92%	69%	80%	84%	76%

JUNTO

Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	6%	0%	0%	0%	0%	5%	3%
SATISFEITO	12%	24%	30%	17%	13%	20%	0%	15%
INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	1%
MUITO INSATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	84%	65%	70%	83%	88%	73%	89%	80%

MAG

Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	12%	12%	0%	0%	6%	0%	0%	5%
SATISFEITO	4%	12%	30%	8%	31%	13%	6%	13%
INSATISFEITO	0%	0%	0%	8%	6%	7%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NÃO OPERO	84%	76%	70%	83%	56%	80%	94%	79%

19. Atendimento & Operação (Totalizador e por região – RS)

MAPFRE								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	6%	0%	0%	13%	0%	5%	4%
SATISFEITO	16%	41%	30%	42%	31%	33%	37%	32%
INSATISFEITO	16%	24%	30%	8%	19%	27%	11%	18%
MUITO INSATISFEITO	0%	6%	0%	25%	13%	0%	21%	9%
NÃO OPERO	64%	24%	40%	25%	25%	40%	26%	37%

PORTO SEGURO								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	44%	53%	50%	25%	75%	47%	53%	50%
SATISFEITO	16%	47%	50%	50%	19%	40%	42%	35%
INSATISFEITO	12%	0%	0%	17%	6%	7%	0%	6%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	28%	0%	0%	8%	0%	7%	0%	8%

SABEMI								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SATISFEITO	0%	18%	0%	0%	6%	7%	0%	4%
INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	2%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	96%	82%	100%	100%	94%	87%	95%	93%

19. Atendimento & Operação (Totalizador e por região – RS)

SANCOR								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	2%
SATISFEITO	0%	18%	10%	8%	25%	13%	11%	11%
INSATISFEITO	4%	6%	0%	0%	0%	13%	5%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	96%	76%	90%	92%	63%	73%	79%	82%
SOMPO								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	0%	0%	0%	6%	0%	6%	3%
SATISFEITO	36%	47%	40%	17%	44%	53%	39%	39%
INSATISFEITO	8%	6%	0%	17%	6%	20%	11%	10%
MUITO INSATISFEITO	0%	12%	10%	17%	0%	0%	0%	4%
NÃO OPERO	52%	35%	50%	50%	44%	27%	44%	44%
SUIÇA								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	6%	0%	8%	13%	0%	5%	4%
SATISFEITO	4%	12%	10%	0%	25%	13%	5%	10%
INSATISFEITO	8%	6%	0%	0%	6%	7%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	24%	0%	8%	0%	0%	5%	5%
NÃO OPERO	88%	53%	90%	83%	56%	80%	84%	76%

19. Atendimento & Operação (Totalizador e por região – RS)

TOKIO MARINE								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	32%	35%	30%	8%	38%	7%	37%	28%
SATISFEITO	20%	53%	40%	50%	38%	60%	58%	44%
INSATISFEITO	16%	6%	0%	33%	6%	7%	0%	10%
MUITO INSATISFEITO	4%	0%	10%	8%	6%	0%	5%	4%
NÃO OPERO	28%	6%	20%	0%	13%	27%	0%	14%

UNIMED SEGUROS								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
SATISFEITO	20%	12%	20%	8%	13%	20%	11%	15%
INSATISFEITO	0%	0%	10%	8%	6%	7%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	80%	82%	70%	83%	81%	73%	84%	80%

ZURICH								
Atendimento & Operação	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	24%	0%	0%	6%	0%	11%	7%
SATISFEITO	40%	41%	60%	42%	63%	60%	37%	47%
INSATISFEITO	4%	18%	0%	17%	6%	7%	11%	9%
MUITO INSATISFEITO	0%	6%	0%	17%	0%	0%	5%	4%
NÃO OPERO	52%	12%	40%	25%	25%	33%	37%	33%

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

(todas as microrregiões)

Principais Pontos Críticos Identificados

- **Assistência 24 Horas Deficiente:**
 - Grandes queixas em relação à demora no atendimento de guincho e dificuldade de encontrar prestadores capacitados.
 - Demora no acionamento de prestadores, principalmente nas regiões mais afastadas, e longos tempos de espera são recorrentes.
 - Uso excessivo de canais digitais (links e WhatsApp) na assistência, que nem sempre são acessíveis ou claros para segurados, gerando retrabalho para os corretores.
- **Sistemas e Ferramentas Tecnológicas:**
 - Sistemas arcaicos e instáveis dificultam operações básicas, como emissão de apólices e acompanhamento de sinistros.
 - Falta de uniformidade e padronização nas plataformas digitais entre seguradoras, prejudicando a experiência do corretor.
 - Necessidade de modernizar interfaces e incluir opções mais amigáveis nas plataformas.
- **Delegação de Funções para Corretores:**
 - Corretores estão sobrecarregados com funções que antes eram da seguradora (ex.: apoio em vistorias, acompanhamento de links e suporte digital).
 - Muitas seguradoras transferiram responsabilidades sobre tarefas operacionais para os corretores sem oferecer compensação, resultando em perda de tempo para foco em vendas.

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

(todas as microrregiões)

Principais Pontos Críticos Identificados

- **Capacitação e Prestadores:**

- Falta de treinamento adequado para prestadores terceirizados causa atrasos e inconsistências no atendimento, especialmente em sinistros e assistências.
- Muitos analistas têm conhecimento superficial, resultando em orientações erradas ou incompletas.
- A baixa remuneração dos prestadores de serviços (assistência) impacta diretamente a qualidade e agilidade do atendimento.

- **Sinistros e Coberturas:**

- Negativas de sinistros mal justificadas com base genérica em condições gerais geram frustração em corretores e segurados.
- Franquias elevadas tornam a cobertura residencial e empresarial inviável em muitos casos, levando a reclamações de segurados.
- As seguradoras devem reavaliar exclusões e franquias para tornar os seguros mais atrativos e funcionais.

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

(todas as microrregiões)

Sugestões Apontadas pelos Corretores

- **Revisão de Assistências 24 Horas:**

- Expandir e capacitar a rede de prestadores, oferecendo melhores remunerações para melhorar a qualidade dos serviços.
- Adotar um limite de tempo para acionamento dos prestadores com opção de reembolso imediato, caso não encontrem assistência em tempo hábil.
- Oferecer suporte mais humanizado, com menos dependência de automações digitais.

- **Modernização de Sistemas:**

- Melhorar as ferramentas de gestão de apólices, acompanhamento e sinistros, focando na usabilidade e agilidade.
- Reduzir a intermitência de sistemas e integrar melhor informações entre seguradoras, oficinas e corretores.
- Agilidade na emissão de apólices, especialmente em casos de pagamentos parcelados, reduzindo pendências antes do início da cobertura.

- **Redução da Sobrecarga dos Corretores:**

- Minimizar a transferência de tarefas operacionais para os corretores, como auto vistorias e assistência técnica, liberando-os para foco em vendas e relacionamento com clientes.
- Oferecer remuneração justa por tarefas adicionais realizadas pelos corretores.

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

(todas as microrregiões)

Sugestões Apontadas pelos Corretores

- **Treinamento Contínuo:**

- Realizar capacitação técnica frequente para prestadores, analistas de sinistro e comerciais que atuam diretamente com corretores.
- Implementar cursos específicos e reuniões periódicas para corretores discutirem sugestões de melhoria com seguradoras.

- **Melhorias nas Coberturas:**

- Avaliar a retomada de coberturas amplas em condomínios, residências e empresas, mesmo com custos maiores, para atender situações críticas.
- Simplificar as condições gerais e torná-las mais transparentes para prevenir conflitos de entendimento.

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

(todas as microrregiões)

Pontos Positivos Observados

- Algumas seguradoras receberam elogios específicos por eficiência e suporte, como Porto Seguro e Yelum, destacando-se em determinados quesitos.
- O uso de ferramentas digitais, embora com problemas, foi visto como uma evolução em termos de agilidade, mas precisa de melhorias significativas na implementação.
- A entrega em processos padronizados, como oficinas referenciadas e esteiras automatizadas, foi bem avaliada sempre que funcionava corretamente.

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 (Totalizador e por região – RS)

ALLIANZ

Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	20%	47%	30%	17%	44%	20%	26%	29%
SATISFEITO	40%	47%	40%	58%	38%	67%	53%	48%
INSATISFEITO	4%	6%	10%	8%	19%	13%	5%	9%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	36%	0%	20%	17%	0%	0%	11%	13%

AXA

Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SATISFEITO	24%	35%	20%	17%	19%	20%	16%	22%
INSATISFEITO	8%	12%	10%	0%	0%	7%	0%	5%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	68%	53%	70%	83%	81%	73%	79%	72%

BRADESCO

Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	24%	29%	20%	0%	6%	13%	21%	18%
SATISFEITO	32%	59%	30%	67%	75%	67%	37%	51%
INSATISFEITO	16%	12%	20%	17%	6%	13%	21%	15%
MUITO INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	13%	0%	11%	4%
NÃO OPERO	24%	0%	30%	17%	0%	7%	11%	12%

21. Produtos & Serviços (Totalizador e por região – RS)

CAPEMISA

Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	0%	10%	0%	0%	0%	11%	4%
SATISFEITO	0%	12%	0%	8%	0%	33%	21%	11%
INSATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	7%	0%	2%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	96%	82%	90%	92%	100%	60%	63%	83%

ESSOR

Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	6%	0%	0%	6%	0%	0%	2%
SATISFEITO	16%	41%	20%	50%	56%	27%	32%	33%
INSATISFEITO	4%	12%	0%	0%	6%	13%	0%	5%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	80%	41%	80%	50%	31%	60%	63%	59%

EXCELSIOR

Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
SATISFEITO	16%	24%	0%	8%	25%	13%	47%	21%
INSATISFEITO	0%	6%	0%	8%	0%	13%	5%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	8%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	84%	65%	100%	75%	75%	73%	42%	72%

21. Produtos & Serviços (Totalizador e por região – RS)

GBOEX								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
SATISFEITO	0%	12%	0%	8%	0%	20%	5%	6%
INSATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	7%	0%	2%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	100%	76%	100%	92%	100%	73%	89%	90%

GENTE								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SATISFEITO	4%	12%	0%	8%	0%	13%	11%	7%
INSATISFEITO	0%	6%	10%	0%	0%	7%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	1%
NÃO OPERO	96%	82%	90%	92%	100%	80%	84%	89%

HDI / YELUM								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	48%	47%	50%	17%	38%	27%	47%	40%
SATISFEITO	24%	53%	40%	67%	50%	60%	42%	46%
INSATISFEITO	4%	0%	10%	17%	6%	13%	5%	7%
MUITO INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	20%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	5%

21. Produtos & Serviços (Totalizador e por região – RS)

ICATU

Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	1%
SATISFEITO	36%	12%	10%	17%	31%	20%	21%	23%
INSATISFEITO	4%	6%	10%	0%	0%	7%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	8%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	60%	82%	70%	75%	69%	73%	74%	71%

JUNTO

Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	12%	6%	10%	0%	0%	0%	5%	5%
SATISFEITO	4%	29%	20%	8%	13%	20%	5%	13%
INSATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	7%	0%	2%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	8%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	84%	59%	70%	83%	88%	73%	84%	78%

MAG

Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	12%	10%	0%	6%	0%	0%	4%
SATISFEITO	12%	12%	10%	8%	25%	13%	11%	13%
INSATISFEITO	0%	0%	10%	8%	6%	7%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	8%	6%	0%	0%	2%
NÃO OPERO	84%	76%	70%	75%	56%	80%	89%	77%

21. Produtos & Serviços (Totalizador e por região – RS)

MAPFRE								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	4%	18%	10%	0%	19%	0%	5%	8%
SATISFEITO	24%	35%	20%	42%	38%	33%	47%	34%
INSATISFEITO	4%	12%	30%	8%	6%	27%	16%	13%
MUITO INSATISFEITO	4%	12%	0%	25%	13%	0%	11%	9%
NÃO OPERO	64%	24%	40%	25%	25%	40%	21%	36%
PORTO SEGURO								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	36%	47%	80%	25%	63%	33%	53%	46%
SATISFEITO	16%	47%	20%	67%	31%	47%	42%	37%
INSATISFEITO	8%	6%	0%	8%	0%	13%	0%	5%
MUITO INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	36%	0%	0%	0%	6%	7%	0%	10%
SABEMI								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SATISFEITO	0%	12%	0%	0%	6%	7%	5%	4%
INSATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	7%	0%	2%
MUITO INSATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	100%	76%	100%	100%	94%	87%	89%	92%

21. Produtos & Serviços (Totalizador e por região – RS)

SANCOR								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	1%
SATISFEITO	4%	18%	10%	8%	31%	13%	16%	14%
INSATISFEITO	0%	12%	0%	0%	0%	7%	5%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	6%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	96%	65%	90%	92%	69%	73%	74%	80%
SOMPO								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	8%	6%	20%	0%	6%	0%	17%	8%
SATISFEITO	28%	53%	20%	25%	44%	60%	28%	37%
INSATISFEITO	4%	0%	0%	8%	6%	13%	6%	5%
MUITO INSATISFEITO	0%	6%	10%	17%	0%	0%	6%	4%
NÃO OPERO	60%	35%	50%	50%	44%	27%	44%	46%
SUIÇA								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	0%	10%	8%	0%	0%	5%	3%
SATISFEITO	4%	18%	0%	0%	38%	13%	5%	11%
INSATISFEITO	4%	6%	0%	0%	6%	7%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	24%	0%	8%	0%	0%	5%	5%
NÃO OPERO	92%	53%	90%	83%	56%	80%	84%	77%

21. Produtos & Serviços (Totalizador e por região – RS)

TOKIO MARINE								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	28%	35%	60%	8%	38%	7%	37%	30%
SATISFEITO	32%	53%	20%	67%	38%	60%	58%	46%
INSATISFEITO	4%	6%	0%	17%	6%	7%	0%	5%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	8%	0%	0%	5%	2%
NÃO OPERO	36%	6%	20%	0%	19%	27%	0%	17%
UNIMED SEGUROS								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	0%	6%	10%	0%	0%	7%	0%	3%
SATISFEITO	12%	12%	10%	17%	13%	13%	16%	13%
INSATISFEITO	4%	0%	0%	0%	6%	7%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	8%	0%	10%	0%	0%	0%	5%	4%
NÃO OPERO	76%	82%	70%	83%	81%	73%	79%	78%
ZURICH								
Produtos & Serviços	Capital	Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral	Metropolitana	Planalto, Noroeste	Serra	Sul, Fronteira Oeste	Vale do Sinos	RS
MUITO SATISFEITO	8%	24%	30%	0%	0%	0%	11%	10%
SATISFEITO	36%	41%	30%	33%	75%	53%	42%	45%
INSATISFEITO	4%	18%	0%	17%	6%	13%	11%	10%
MUITO INSATISFEITO	4%	0%	0%	8%	0%	0%	5%	3%
NÃO OPERO	48%	18%	40%	42%	19%	33%	32%	33%

22 – Contribuições: Produtos & Serviços

(todas as microrregiões)

Principais Pontos Críticos

- **Aceitação Restritiva de Riscos:**

- Veículos antigos e com chassi importado enfrentam dificuldades de aceitação.
- Produtos empresariais e patrimoniais têm restrições severas, mesmo com precificação adequada.
- Riscos diferenciados e grandes valores segurados sofrem rejeição em muitas seguradoras devido à forte dependência de contratos de resseguro.

- **Falta de Inovação em Produtos:**

- Escassez de coberturas específicas, como alagamento e desmoronamento, nos ramos empresariais e residenciais.
- Pouca oferta de produtos multirrisco no mercado segurador.
- Produtos e condições gerais engessados, dificultando a personalização para atender diferentes perfis de clientes e mercados.

22 – Contribuições: Produtos & Serviços

(todas as microrregiões)

Principais Pontos Críticos

- **Problemas nos Processos Operacionais:**

- Termos técnicos complexos nas condições gerais dificultam a explicação ao cliente de recusas ou cláusulas de exclusão.
- Sistemas de cotação e precificação são descritos como confusos, pouco intuitivos e sujeitos a travamentos.
- Demora nos retornos a demandas operacionais, como aceitação de riscos e cotações diferenciadas.

- **Atendimento Automatizado e Distante:**

- Falta de atendimento humanizado, com excesso de dependência de canais digitais (WhatsApp, chat, links de vistoria) que nem todos os clientes conseguem usar.
- Desconexão entre matriz e suporte local resultando em menos visitas presenciais e menor disponibilidade de gerentes comerciais.

- **Concorrência e Políticas de Precificação:**

- A percepção de que produtos e coberturas são homogêneos entre seguradoras, limitando a concorrência.
- Oscilações tarifárias sem justificativas claras, inclusive em renovações sem sinistros, prejudicam a competitividade do mercado.
- Comissão pressionada — seguradoras frequentemente repassam custos aos corretores com reduções em comissões.

22 – Contribuições: Produtos & Serviços

(todas as microrregiões)

Sugestões de Melhoria

- **Ampliar a Aceitação em Produtos e Riscos:**

- Facilitar a aceitação para veículos mais antigos e propostas patrimoniais de alto valor ou maior complexidade com precificações adequadas.
- Adicionar alagamento e desmoronamento na cobertura básica, sobretudo em ramos elementares e residenciais.
- Desenvolver produtos enxutos e específicos para aplicativos, veículos antigos e perfis de terceiros.

- **Melhorar Produtos e Inovação:**

- Incrementar a diversidade de produtos no mercado, especialmente com opções flexíveis ou multirrisco.
- Simplificar as condições gerais com linguagem acessível, permitindo ao corretor lidar mais facilmente com explicações ao cliente.

- **Fortalecer o Atendimento e Processos Operacionais:**

- Treinar gerentes comerciais e criar equipes de suporte técnico mais capacitadas, capazes de atender demandas específicas de corretores e segurados.
- Modernizar sistemas de cálculo e cotação, tornando-os mais intuitivos, rápidos e funcionais.
- Desenvolver canais híbridos que equilibrem tecnologia e atendimento humano para melhorar a experiência de corretores e clientes..

22 – Contribuições: Produtos & Serviços

(todas as microrregiões)

Sugestões de Melhoria

- **Reforçar o Relacionamento com Corretores:**

- Realizar treinamentos contínuos para corretores, focando em produtos e cenários práticos, como sinistros de maior complexidade.
- Aumentar a frequência de visitas presenciais comerciais, estreitando laços com os corretores e recebendo feedback diretamente.

- **Tornar o Mercado Mais Competitivo:**

- Adotar uma política de precificação mais justa e transparente, permitindo que corretores tenham amplas opções para oferecer aos clientes.
- Incentivar a diferenciação entre seguradoras para trazer mais flexibilidade e personalização de serviços.

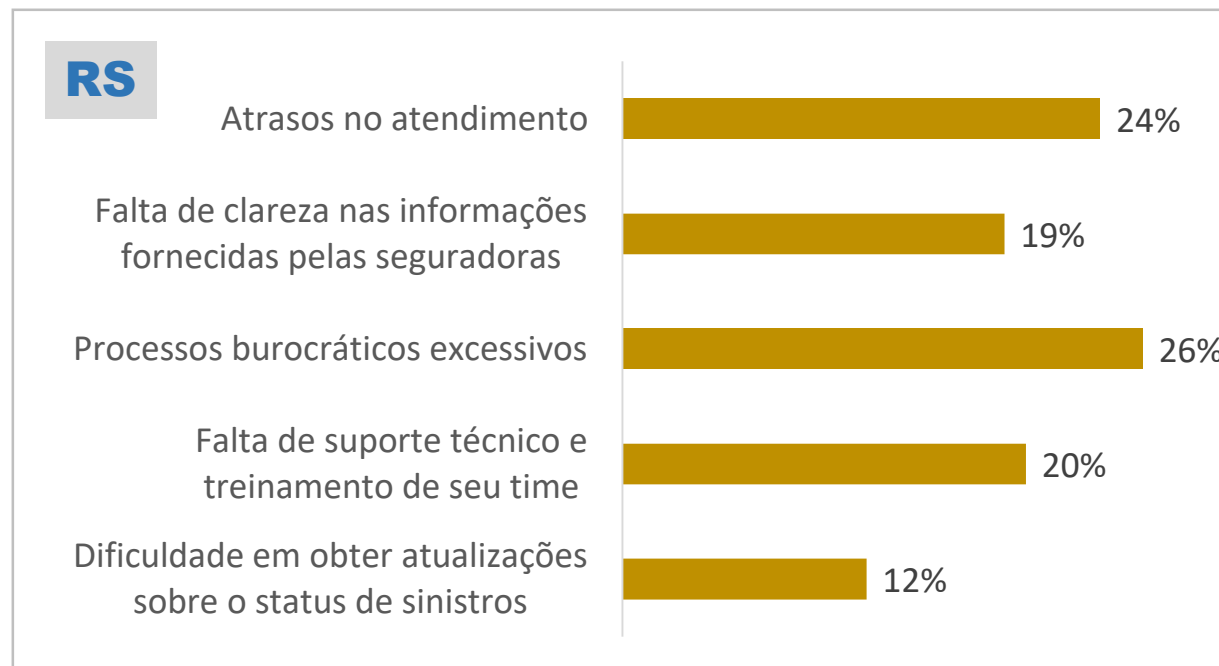
22 – Contribuições: Produtos & Serviços

(todas as microrregiões)

Aspectos Positivos Ressaltados

- Alguns corretores elogiaram a Porto Seguro por incluir corretores no desenvolvimento de novos produtos e por sua flexibilidade em propostas específicas.
- Produtos atualmente disponíveis são descritos como “satisfatórios” em termos de qualidade, apesar da necessidade de maior variedade e acessibilidade.

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

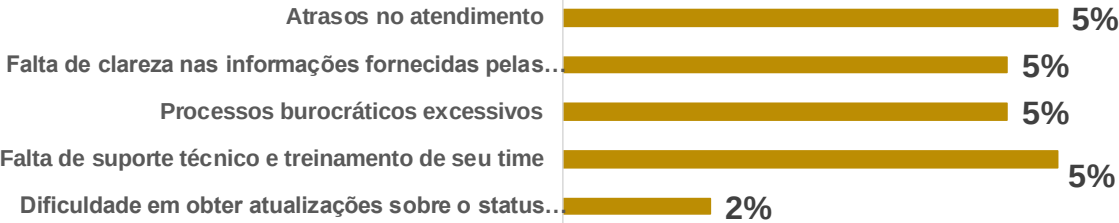


23. Principais dificuldades enfrentadas na intermediação dos negócios entre seus clientes e as seguradoras?

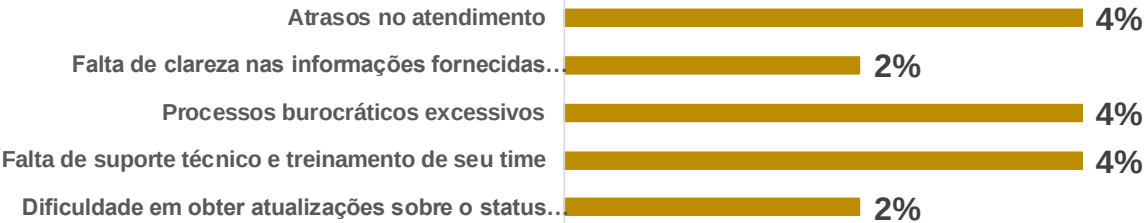
RS

(Por Região)

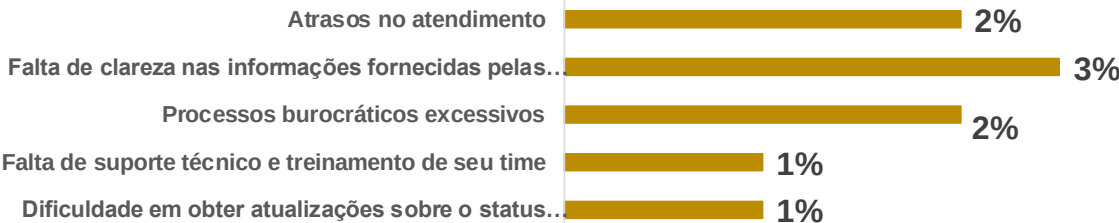
Capital



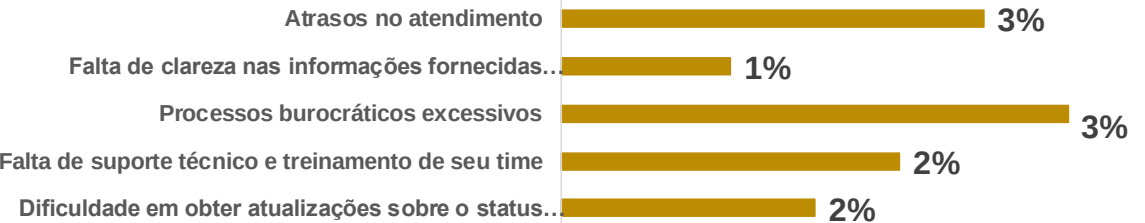
Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral



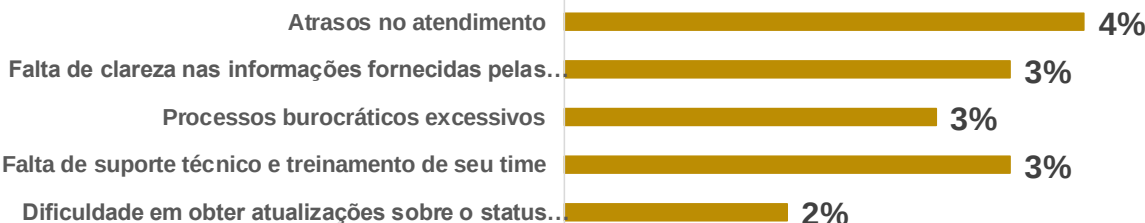
Metropolitana



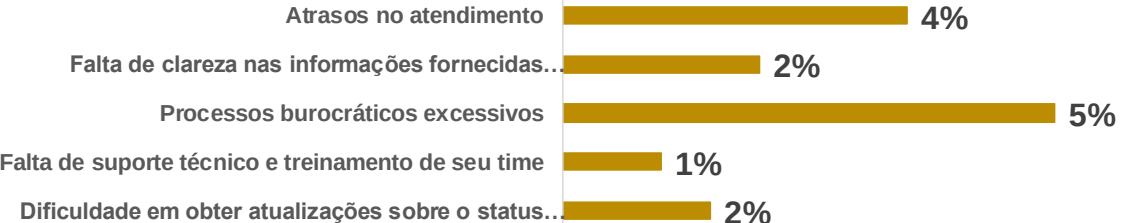
Planalto, Noroeste



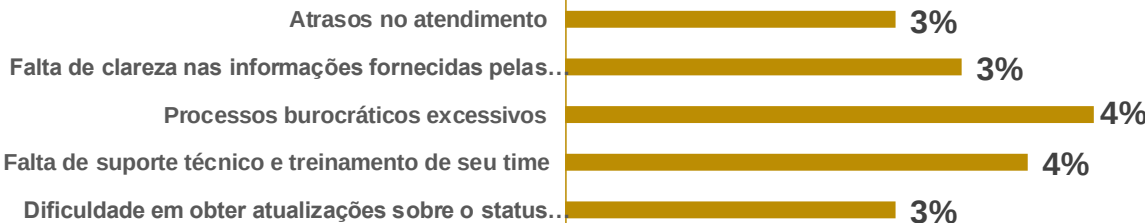
Serra



Sul, Fronteira Oeste



Vale do Sinos



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

Principais Problemas Identificados

- **Falhas e Demoras no Atendimento:**
 - Excesso de burocracia e morosidade em processos operacionais, especialmente sinistros, aceitações e assistências.
 - Atendimento excessivamente dependente de chats e sistemas automatizados criou uma sensação de afastamento e desamparo para corretores e segurados.
 - Demora no retorno de solicitações simples e complexas, inclusive atualização de etapas de sinistro no sistema.
- **Qualificação Insuficiente das Equipes:**
 - Muitos comerciais e analistas carecem de conhecimento técnico sobre os produtos e processos, repassando responsabilidades a outros departamentos ou demorando para resolver.
 - Informações desencontradas entre analistas, permitindo erros e gerando incertezas para corretores e segurados.
- **Transferência de Encargos aos Corretores:**
 - As seguradoras têm delegado cada vez mais funções burocráticas e operacionais aos corretores (ex.: vistorias digitais, organização de documentos) sem oferecer remuneração adicional ou treinamento adequado.

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

Principais Problemas Identificados

- **Assistência 24 Horas Problemática:**

- Tempo de resposta longo e falta de prestadores qualificados, muitas vezes resultando em reembolsos ou atrasos que desagradam segurados.
- Insatisfação com a qualidade dos serviços devido à remuneração insuficiente dos prestadores.

- **Documentação e Processos Mal Estruturados:**

- Solicitações de complementação de documentos feitas em partes, em vez de todas de uma vez, aumentando o retrabalho.
- Textos confusos e técnicos nas condições gerais dificultam a compreensão e explicação para os segurados.

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

Sugestões de Melhoria

- **Agilidade e Eficiência nos Processos:**
 - Reduzir a burocracia em processos como sinistros e assistências, criando fluxos mais claros e padronizados.
 - Melhorar as ferramentas de rastreamento e atualização automática, para que corretores tenham maior visibilidade do andamento de processos.
- **Treinamento Contínuo de Equipes:**
 - Reforçar a capacitação técnica e comportamental de comerciais e analistas, visando maior domínio dos produtos e melhores respostas às demandas.
 - Aumentar a frequência de treinamentos presenciais e online para equipes internas e corretores.
- **Equilíbrio entre Automação e Atendimento Humano:**
 - Reduzir a dependência de bots e canais digitais, garantindo atendimento humano ágil em casos mais complexos, como sinistros.
 - Criar canais diretos com analistas para resolver dúvidas técnicas específicas.

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

Sugestões de Melhoria

- **Melhoria na Assistência 24 Horas:**

- Expandir e qualificar a rede de prestadores, além de ajustar a remuneração para atrair e manter profissionais capacitados.
- Monitorar e garantir que atendimentos de emergência sejam realizados dentro de prazos aceitáveis.

- **Padronização e Transparência:**

- Unificar as informações repassadas por diferentes canais (condições gerais, analistas e comerciais) para reduzir erros e incoerências.
- Solicitar toda a documentação necessária de uma só vez, economizando tempo de corretores e clientes.

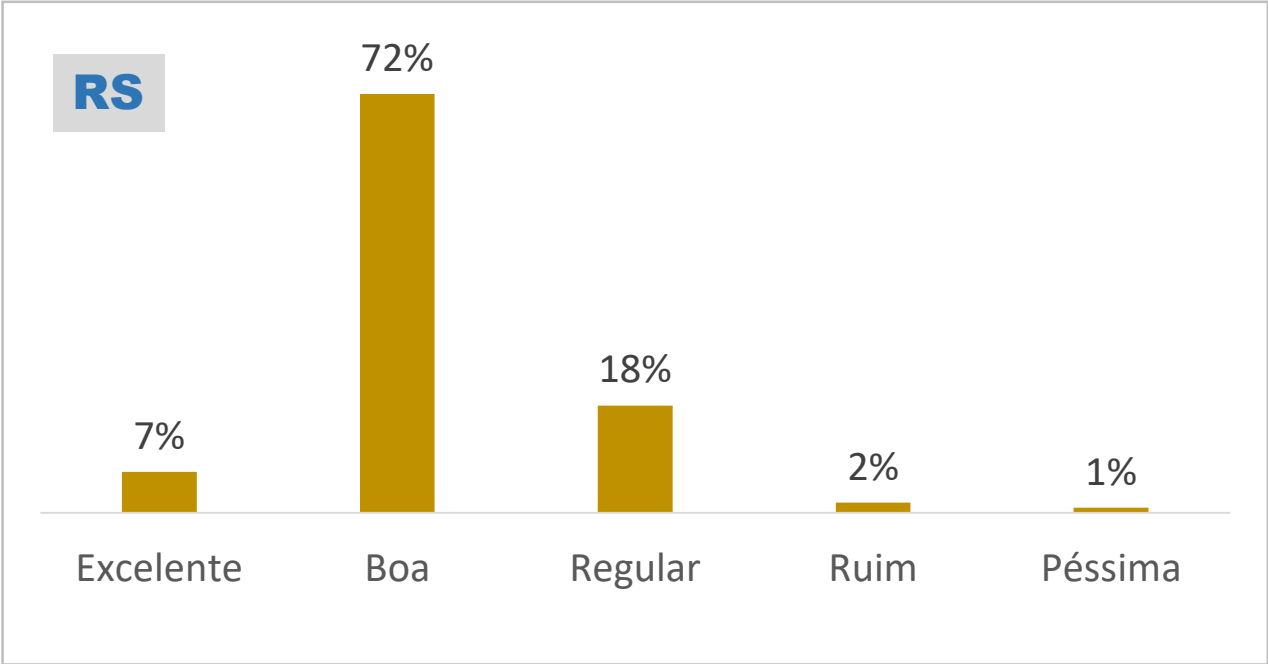
24. Indicações adicionais sobre as dificuldades enfrentadas pelos corretores (todas as microrregiões)

Aspectos Positivos Observados

- Algumas seguradoras demonstraram avanços pontuais no atendimento, com destaque para gestões locais mais presentes e desempenhos sólidos em produtos específicos.
- Apesar dos problemas operacionais, muitos corretores reconhecem que houve melhoras em comparação aos últimos anos, embora longe do ideal.
- A digitalização trouxe agilidade em etapas básicas, mas falta integração com o suporte humano.

25. Qualidade dos serviços prestados pelas Seguradoras: (Totalizador-RS)

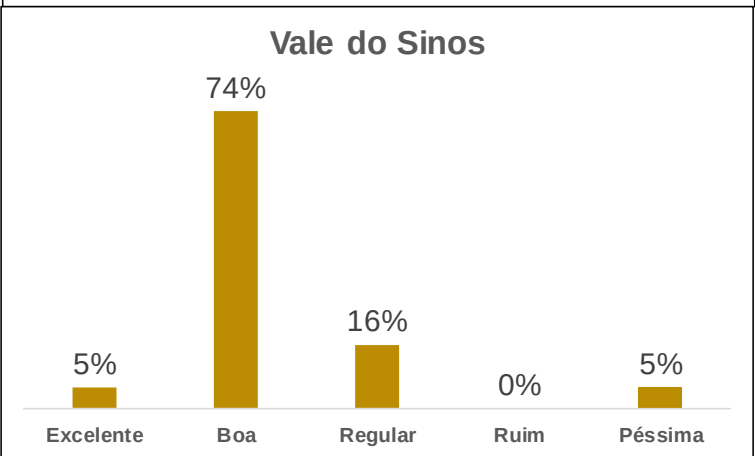
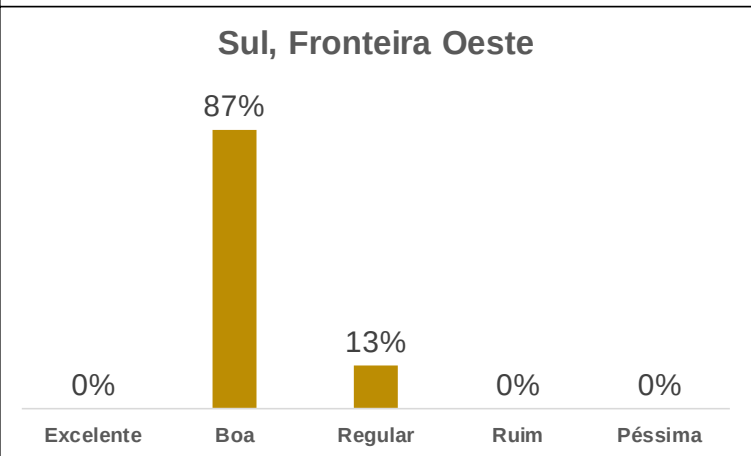
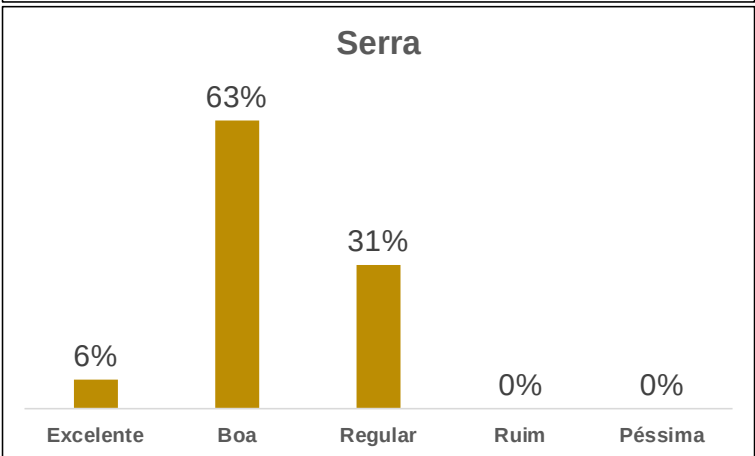
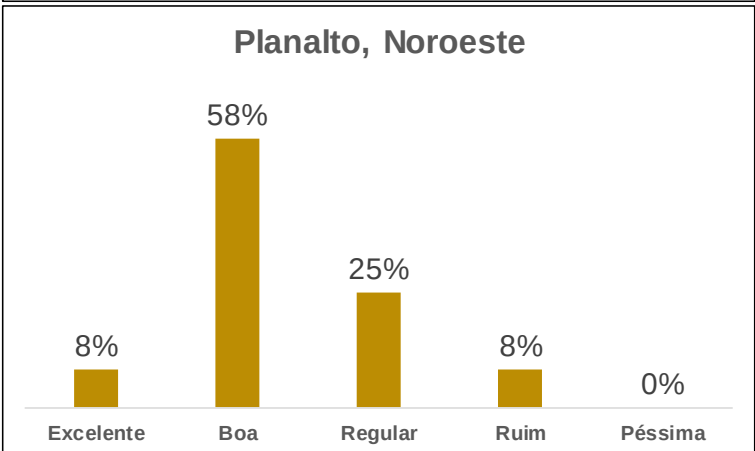
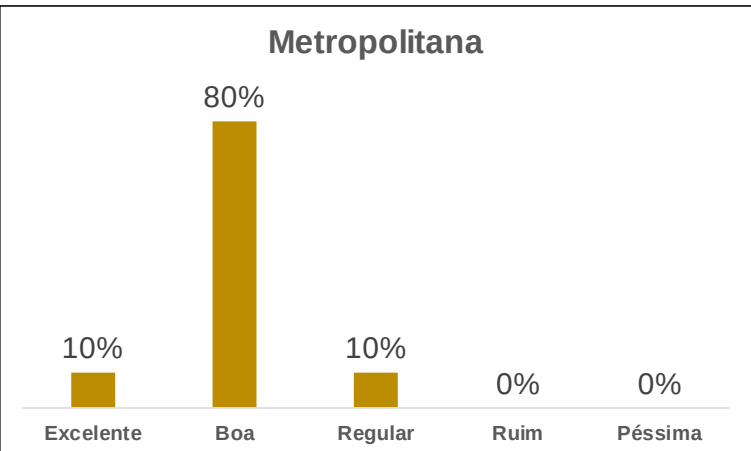
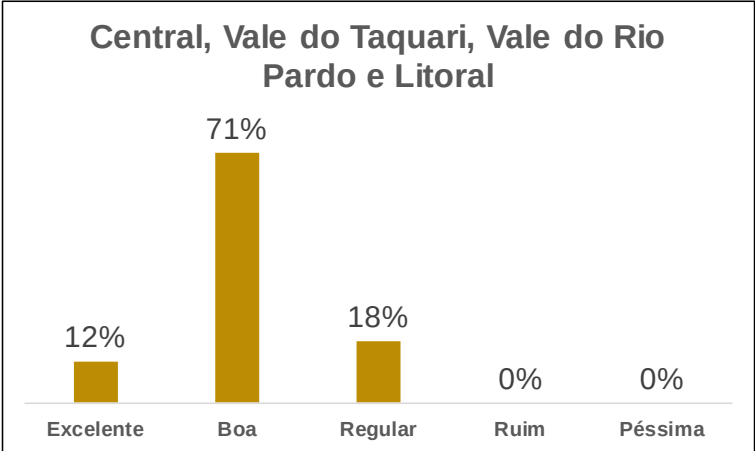
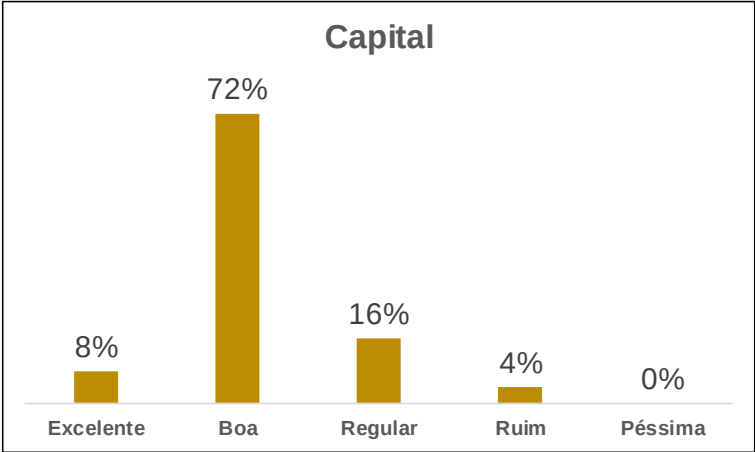
Visão Geral



25. Qualidade dos serviços prestados pelas Seguradoras: - RS

Visão Geral

(Por Região)



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

Principais Problemas Identificados

- **Redução de Quadro de Funcionários:**
 - Após a pandemia, houve uma redução significativa de equipes comerciais e operacionais das seguradoras, prejudicando o suporte ao corretor.
 - Comercial e atendimento estão sobrecarregados e muitas vezes demoram para oferecer suporte ou resolver questões, gerando insatisfação.
- **Assistência 24 Horas e Prestadores:**
 - Há longo tempo de espera para atendimento, além de falhas nos prestadores que, muitas vezes, marcam serviços e não comparecem.
 - Falta de agilidade e coordenação na assistência veicular e residencial, o que impacta negativamente a experiência do segurado e sobrecarrega o corretor.
- **Dependência de Processos Automáticos e Falta de Contato Humano:**
 - Digitalização excessiva levou ao distanciamento no relacionamento, com redução de presença física de comerciais e apoio humano.
 - O uso de chats e WhatsApp como principais canais de contato prejudica a resolução ágil dos problemas.

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

Sugestões de Melhoria

- **Reforço nas Equipes de Atendimento:**
 - Contratar mais pessoal para ampliar a capacidade de atendimento operacional e comercial, tanto presencial quanto virtual.
 - Garantir que os gerentes comerciais tenham mais autonomia para solucionar demandas no momento em que surgem.
- **Aprimoramento da Assistência 24 Horas:**
 - Treinar prestadores de serviços e implementar mecanismos que monitorem o tempo entre o acionamento e o atendimento do serviço.
 - Criar políticas de reembolso rápido para ações atrasadas ou mal executadas por prestadores.
- **Equilíbrio entre Automação e Atendimento Presencial:**
 - Reduzir a dependência de canais exclusivamente eletrônicos, balanceando automação e contato humano.
 - Aumentar as visitas presenciais de comerciais nas corretoras, ao menos periodicamente.

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

Principais Problemas Identificados

- **Demora nas Respostas:**

- Muitas seguradoras falham em oferecer respostas rápidas a cotações e demandas, o que prejudica a conversão de vendas.
- A burocracia exacerbada ainda é um gargalo para questões de sinistros e assistências.

- **Burocracia nos Processos de Sinistro e Pós-Vendas:**

- Excesso de burocracia, falta de comunicação e demora nos processos de sinistros são pontos negativos relatados frequentemente.
- Comercial e técnicos muitas vezes desconhecem produtos ou processos, e dependem de instruções da matriz — o que aumenta o tempo de espera.

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

Sugestões de Melhoria

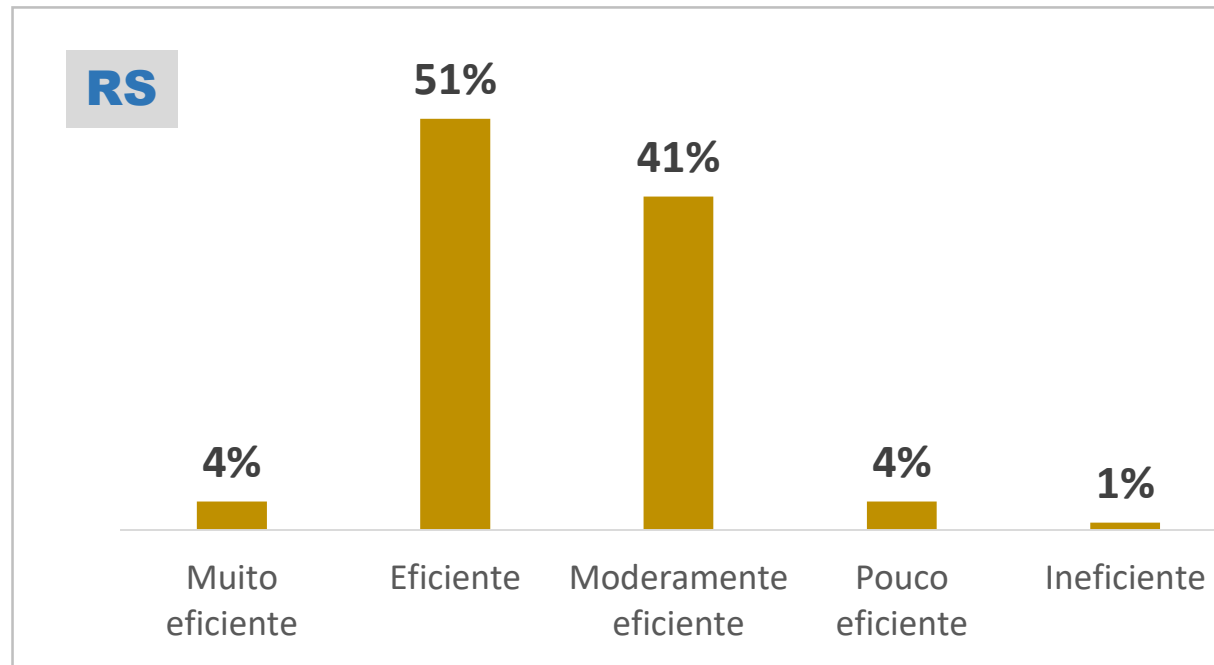
- **Agilidade e Transparência nos Processos:**
 - Automatizar processos repetitivos, como respostas de cotações, mas garantindo clareza e rapidez.
 - Evitar devolutivas gerais e pouco claras, especialmente em negativas de sinistro ou aceitação de propostas.
- **Relacionamento Mais Próximo com Corretores:**
 - Reforçar campanhas de capacitação e treinamento para corretores, especialmente presenciais, focando em produtos complexos e sinistros.
 - Criar um canal direto e resolutivo para corretores em casos de pendências operacionais.

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

Aspectos Positivos Observados

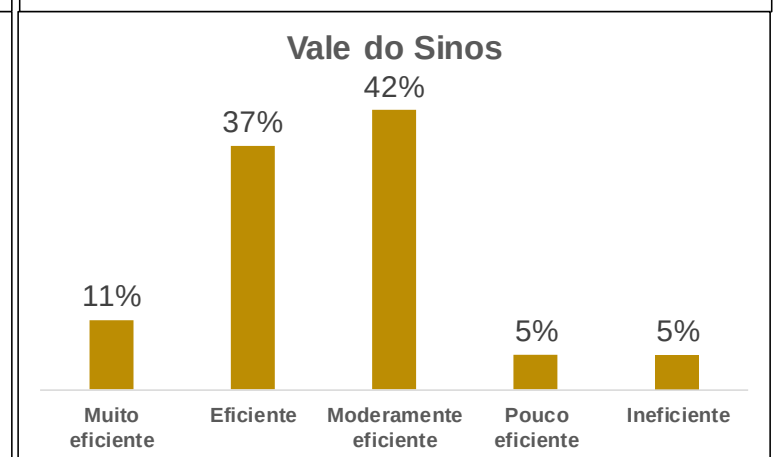
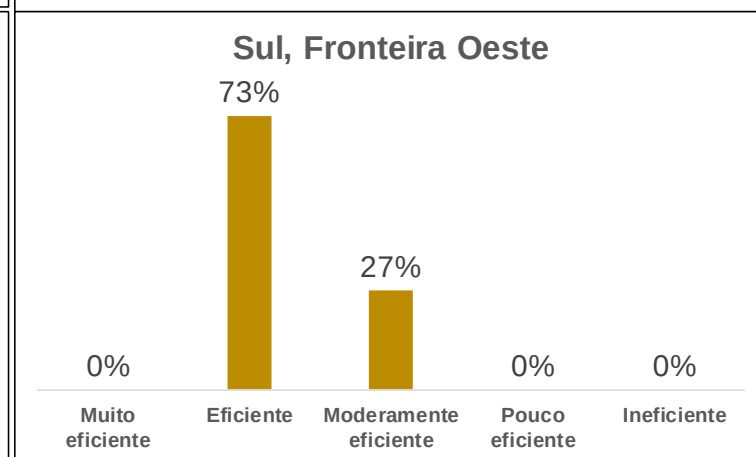
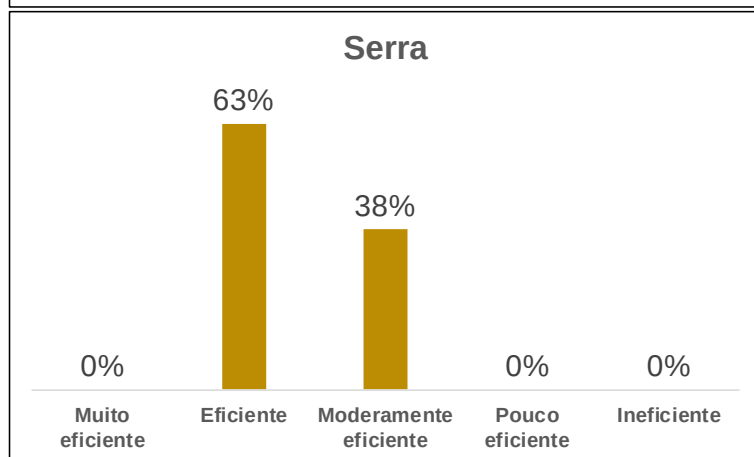
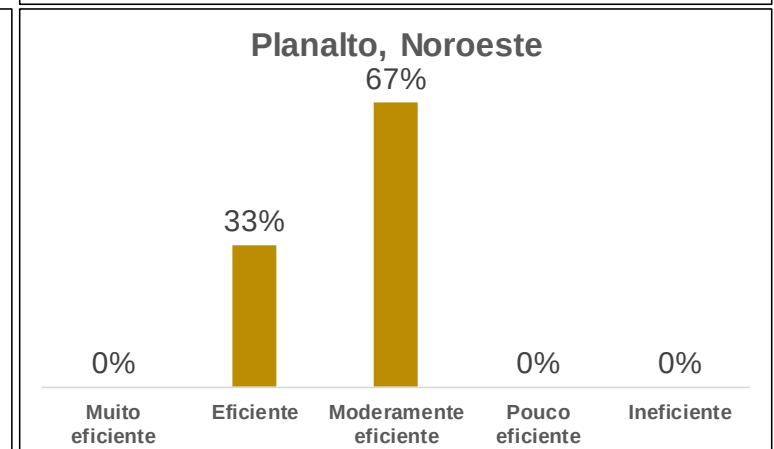
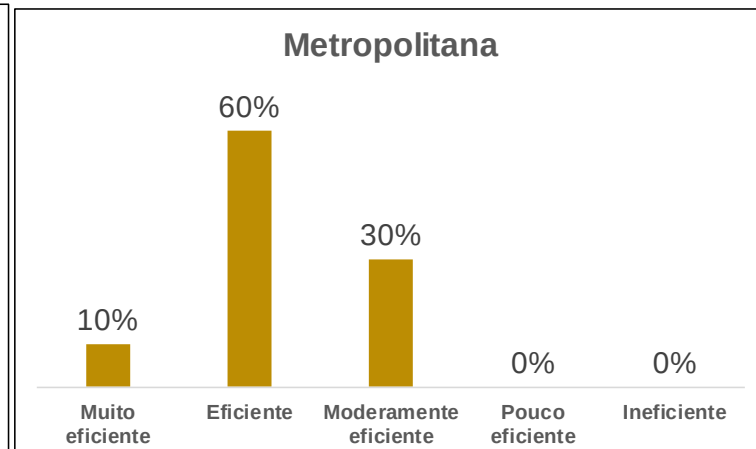
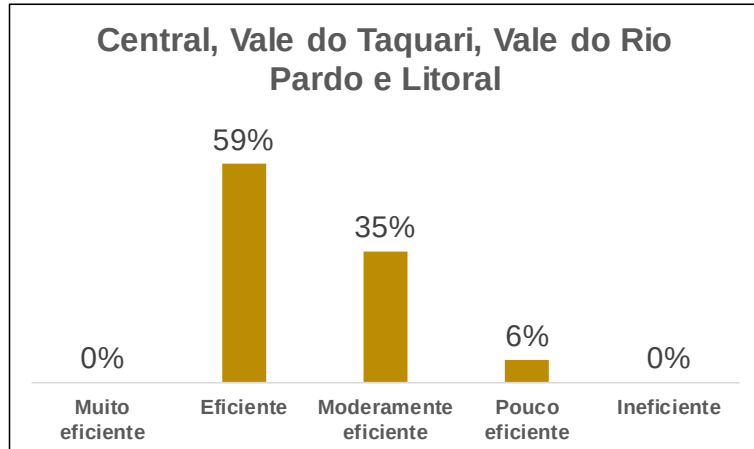
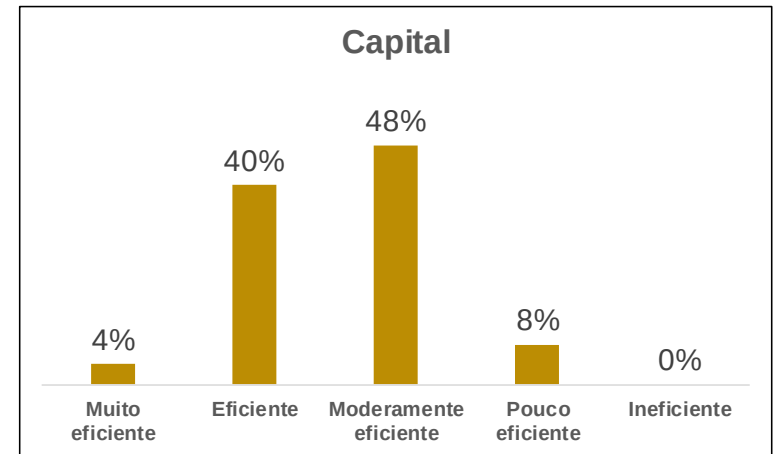
- Algumas seguradoras de destaque, como Porto Seguro, têm procurado integrar corretores em novos produtos e oferecer suporte diferenciado em determinados serviços.
- Houve melhorias perceptíveis na organização de processos nos últimos anos, embora ajustes sejam necessários em casos pontuais.

27. Avaliação sobre a eficiência das Seguradoras no ATENDIMENTO DE SINISTROS (Totalizador-RS)



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

(Por Região)



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

Principais Problemas Identificados

- **Demora e Morosidade nos Processos:**
 - Sinistros simples frequentemente se tornam longos e com atrasos burocráticos desnecessários.
 - A liquidação de sinistros sofre com lentidão, especialmente em ramos como Patrimoniais (RE) e Responsabilidade Civil Profissional (RCP).
 - Peças para conserto em oficinas credenciadas demoram a ser liberadas, e há falta de agilidade nas parcerias com oficinas de escolha do cliente.
- **Falta de Transparência e Clareza na Comunicação:**
 - Falta de informações claras sobre o andamento dos sinistros, com retorno insuficiente ao corretor ou informações desencontradas entre analistas.
 - Atualizações sobre processos nos sistemas das seguradoras às vezes são lentas ou inexistentes, aumentando a incerteza para corretores e segurados.
- **Dependência Excessiva da Tecnologia:**
 - O uso de links digitais para processos como vistorias e envio de documentação complica a vida dos segurados, especialmente para terceiros ou clientes com limitações tecnológicas.
 - Embora ajude em processos mais básicos, a tecnologia falha em casos mais complexos, quando a interação humana se faz necessária.

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

Principais Problemas Identificados

- **Burocracia Excessiva:**

- Reguladoras externas sem eficiência e processos longos para validações dificultam a resolução rápida dos sinistros.
- Excesso de documentos solicitados em partes, obrigando corretores a repetirem envios, gerando retrabalho.

- **Variabilidade na Eficiência entre Seguradoras:**

- Algumas seguradoras se destacam pela eficiência, mas outras acumulam críticas devido à morosidade e excesso de burocracia.
- Mesmo dentro de uma mesma companhia, há inconsistências no atendimento: alguns processos fluem bem enquanto outros travam por semanas.

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

Sugestões de Melhoria

- **Reduzir a Burocracia:**
 - Criar processos mais simples e objetivos, especialmente para sinistros de menor complexidade.
 - Solicitar todos os documentos necessários de uma só vez para evitar retrabalho.
- **Reforçar Equipes de Atendimento e Treinamento:**
 - Melhorar a capacitação técnica e comportamental de analistas e equipes de suporte, garantindo maior eficiência e precisão na solução de pendências.
 - Investir em treinamentos contínuos para equipes sobre diferentes ramos de seguros e processos operacionais.
- **Aprimorar a Comunicação com Corretores:**
 - Implementar canais diretos para contato com analistas, especialmente para esclarecer pendências de sinistros ou tratar casos urgentes.

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

Sugestões de Melhoria

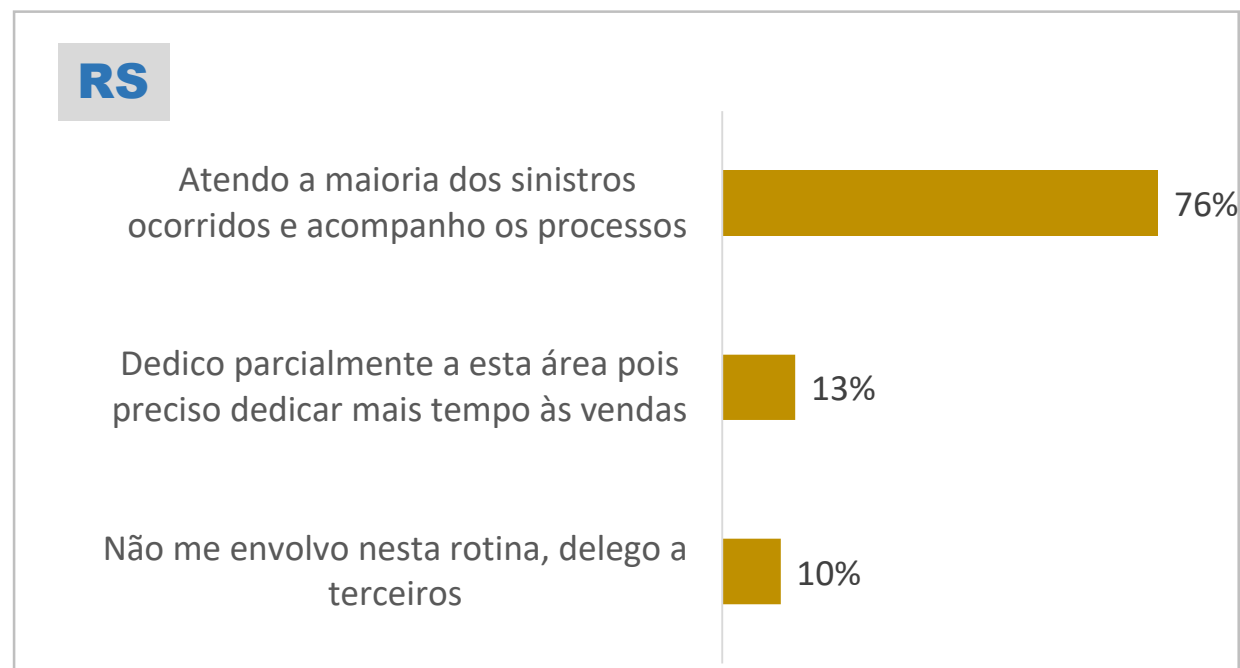
- **Equilibrar Tecnologia e Atendimento Humano:**
 - Integrar atendimento humano em situações mais complexas, complementando as ferramentas digitais automatizadas.
 - Rever a aplicação de links e outras ferramentas digitais para garantir que sejam de fácil uso para segurados e terceiros.
- **Agilizar a Relação com Parceiros (Oficinas, Reguladoras e Prestadores):**
 - Garantir maior supervisão e cobrança na eficiência das oficinas credenciadas e reguladoras.
 - Estabelecer prazos máximos para fornecedores como peças automotivas, com penalizações em casos de atrasos.

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

Principais Pontos Positivos Identificados

- Algumas seguradoras e reguladoras demonstram eficiência em muitos casos, sendo bem avaliadas em processos padrões e digitais.
- A evolução tecnológica foi reconhecida como positiva em simplificar etapas operacionais mais simples.
- Corretores relatam que, em certas situações, processos têm fluído bem quando não há complexidade ou imprevistos.

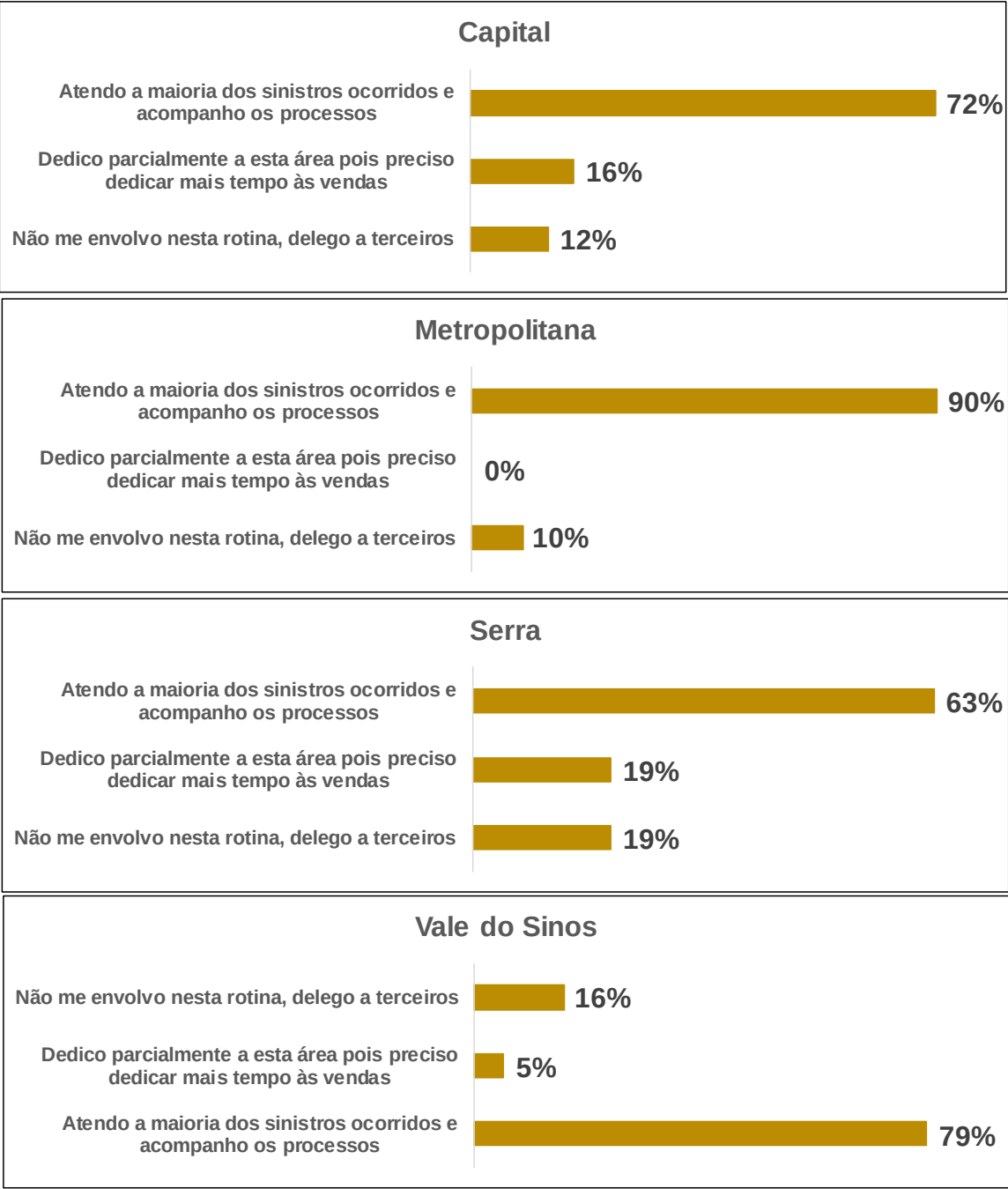
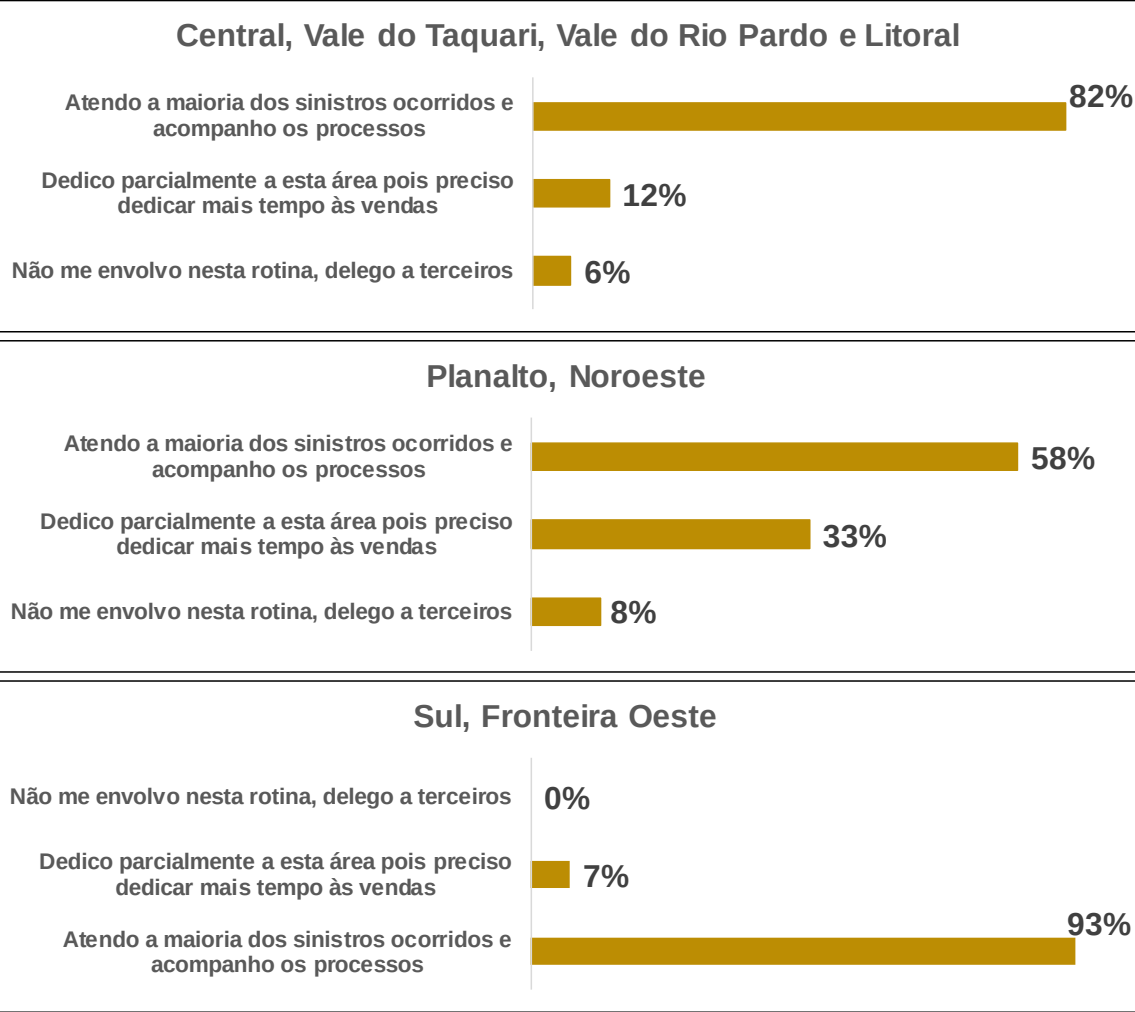
29. O atendimento de sinistro é um ponto-chave nos serviços rotineiros de uma corretora. Como você procede neste processo? (Totalizador-RS)



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

RS

(Por Região)



30. Itens de maior impacto na vida profissional dos corretores (Totalizador e por região – RS)

Itens em avaliação	Estado	Muito alto impacto	Alto impacto	Soma	Impacto moderado	Baixo ou Zero impacto
Avanços tecnológicos (automação, inteligência artificial e plataformas digitais)	RS	40%	38%	78%	17%	5%
	Capital	40%	40%	80%	12%	8%
	Central, V do Taquari, V. do Rio Pardo e Lit.	47%	35%	82%	18%	0%
	Metropolitana	50%	20%	70%	30%	0%
	Planalto, Noroeste	25%	50%	75%	0%	25%
	Serra	56%	38%	94%	6%	0%
	Sul, Fronteira Oeste	33%	33%	67%	33%	0%
	Vale do Sinos	32%	42%	74%	21%	5%
Mudanças nas regulamentações do mercado	RS	28%	40%	68%	25%	6%
	Capital	24%	40%	64%	28%	8%
	Central, V do Taquari, V. do Rio Pardo e Lit.	24%	47%	71%	29%	0%
	Metropolitana	50%	20%	70%	20%	10%
	Planalto, Noroeste	0%	75%	75%	17%	8%
	Serra	38%	56%	94%	6%	0%
	Sul, Fronteira Oeste	27%	20%	47%	40%	13%
	Vale do Sinos	37%	26%	63%	32%	5%

30. Itens de maior impacto na vida profissional dos corretores (Totalizador e por região – RS)

Itens em avaliação	Estado	Muito alto impacto	Alto impacto	Soma	Impacto moderado	Baixo ou Zero impacto
Novos hábitos dos consumidores	RS	21%	39%	60%	34%	6%
	Capital	16%	40%	56%	36%	8%
	Central, V do Taquari, V. do Rio Pardo e Lit.	12%	65%	76%	24%	0%
	Metropolitana	30%	20%	50%	50%	0%
	Planalto, Noroeste	0%	67%	67%	25%	8%
	Serra	38%	25%	63%	38%	0%
	Sul, Fronteira Oeste	27%	27%	53%	33%	13%
	Vale do Sinos	26%	26%	53%	37%	11%
Concorrência de novos entrantes / insurtechs	RS	21%	26%	47%	38%	15%
	Capital	16%	24%	40%	36%	24%
	Central, V do Taquari, V. do Rio Pardo e Lit.	24%	41%	65%	29%	6%
	Metropolitana	30%	30%	60%	40%	0%
	Planalto, Noroeste	17%	17%	33%	50%	17%
	Serra	31%	19%	50%	38%	13%
	Sul, Fronteira Oeste	7%	33%	40%	47%	13%
	Vale do Sinos	26%	21%	47%	32%	21%

30. Itens de maior impacto na vida profissional dos corretores (Totalizador e por região – RS)

Itens em avaliação	Estado	Muito alto impacto	Alto impacto	Soma	Impacto moderado	Baixo ou Zero impacto
Educação e Treinamento Contínuo	RS	39%	38%	76%	20%	3%
	Capital	32%	36%	68%	24%	8%
	Central, V do Taquari, V. do Rio Pardo e Lit.	47%	47%	94%	6%	0%
	Metropolitana	40%	50%	90%	10%	0%
	Planalto, Noroeste	8%	42%	50%	33%	17%
	Serra	56%	38%	94%	6%	0%
	Sul, Fronteira Oeste	47%	7%	53%	47%	0%
	Vale do Sinos	37%	47%	84%	16%	0%

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

31. PROSPECÇÃO (Totalizador e por região – RS)

RS										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	4%	1%	5%	9%	24%	11%	16%	19%	4%	6%
Acumulado	4%	5%	11%	19%	43%	54%	70%	89%	94%	100%
NPS	54%						52%		7%	
Capital										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	12%	0%	4%	16%	20%	12%	16%	16%	4%	0%
Acumulado	12%	12%	16%	32%	52%	64%	80%	96%	100%	100%
NPS	64%						32%		4%	
Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	0%	0%	12%	6%	24%	6%	24%	18%	0%	12%
Acumulado	0%	0%	12%	18%	41%	47%	71%	88%	88%	100%
NPS	47%						41%		12%	

31. PROSPECÇÃO (Totalizador e por região – RS)

		Metropolitana									
Escola		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escola		0%	0%	20%	0%	10%	20%	0%	40%	10%	0%
Acumulado		0%	0%	20%	20%	30%	50%	50%	90%	100%	100%
NPS		50%					40%		10%		
		Planalto, Noroeste									
Escola		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escola		0%	0%	8%	17%	33%	0%	8%	33%	0%	0%
Acumulado		0%	0%	8%	25%	58%	58%	67%	100%	100%	100%
NPS		58%					42%		0%		
		Serra									
Escola		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escola		0%	0%	0%	13%	44%	13%	6%	19%	0%	6%
Acumulado		0%	0%	0%	13%	56%	69%	75%	94%	94%	100%
NPS		69%					25%		6%		

31. PROSPECÇÃO (Totalizador e por região – RS)

Esca	Sul, Fronteira Oeste									
Por Escala	0%	7%	0%	0%	13%	20%	40%	13%	7%	0%
Acumulado	0%	7%	7%	7%	20%	40%	80%	93%	100%	100%
NPS	40%						53%		7%	
Vale do Sinos										
Esca	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	11%	0%	0%	5%	21%	11%	11%	11%	11%	21%
Acumulado	11%	11%	11%	16%	37%	47%	58%	68%	79%	100%
NPS	47%						21%		32%	

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

(Totalizador e por região – RS)

Itens em avaliação	Estado	Grau 5	Grau 4	Grau 3	Grau 2	Grau 1
Diminuir problemas com Seguradoras	RS	46%	24%	14%	8%	9%
	Capital	36%	16%	16%	16%	16%
	Central, V do Taquari, V. do Rio Pardo e Lit.	53%	12%	18%	0%	18%
	Metropolitana	40%	30%	20%	0%	10%
	Planalto, Noroeste	50%	25%	17%	8%	0%
	Serra	38%	31%	19%	13%	0%
	Sul, Fronteira Oeste	60%	27%	0%	7%	7%
	Vale do Sinos	47%	32%	11%	5%	5%
Reduzir tempo para atendimento de sinistros	RS	47%	24%	15%	9%	5%
	Capital	28%	24%	24%	12%	12%
	Central, V do Taquari, V. do Rio Pardo e Lit.	47%	18%	24%	6%	6%
	Metropolitana	80%	0%	10%	0%	10%
	Planalto, Noroeste	58%	33%	8%	0%	0%
	Serra	44%	25%	13%	19%	0%
	Sul, Fronteira Oeste	53%	13%	13%	13%	7%
	Vale do Sinos	47%	42%	5%	5%	0%

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

Itens em avaliação	Estado	Grau 5	Grau 4	Grau 3	Grau 2	Grau 1
Aumentar produtividade com novas ferramentas operacion	RS	31%	31%	27%	6%	5%
	Capital	32%	20%	28%	4%	16%
	Central, V do Taquari, V. do Rio Pardo e Lit.	41%	24%	29%	6%	0%
	Metropolitana	20%	40%	30%	0%	10%
	Planalto, Noroeste	17%	42%	42%	0%	0%
	Serra	31%	38%	19%	13%	0%
	Sul, Fronteira Oeste	27%	20%	33%	13%	7%
	Vale do Sinos	37%	42%	16%	5%	0%
Delegar tarefas administrativas	RS	28%	28%	26%	11%	7%
	Capital	28%	28%	12%	20%	12%
	Central, V do Taquari, V. do Rio Pardo e Lit.	35%	29%	24%	6%	6%
	Metropolitana	30%	20%	30%	0%	20%
	Planalto, Noroeste	8%	42%	42%	8%	0%
	Serra	19%	50%	19%	13%	0%
	Sul, Fronteira Oeste	33%	7%	47%	7%	7%
	Vale do Sinos	37%	21%	26%	11%	5%

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

(Totalizador e por região – RS)

Itens em avaliação	Estado	Grau 5	Grau 4	Grau 3	Grau 2	Grau 1
Contar com apoio profissional de terceiros	RS	17%	26%	27%	15%	15%
	Capital	20%	32%	20%	16%	12%
	Central, V do Taquari, V. do Rio Pardo e Lit.	18%	29%	29%	24%	0%
	Metropolitana	0%	20%	40%	20%	20%
	Planalto, Noroeste	8%	25%	42%	8%	17%
	Serra	6%	25%	19%	25%	25%
	Sul, Fronteira Oeste	13%	27%	20%	13%	27%
	Vale do Sinos	37%	21%	32%	0%	11%

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

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

RS										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escola	0%	0%	1%	2%	18%	18%	22%	26%	7%	6%
Acumulado	0%	0%	1%	3%	21%	39%	61%	87%	94%	100%
NPS	39%						48%		13%	
Capital										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escola	0%	0%	0%	0%	24%	20%	16%	28%	4%	8%
Acumulado	0%	0%	0%	0%	24%	44%	60%	88%	92%	100%
NPS	44%						44%		12%	
Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escola	0%	0%	6%	6%	12%	18%	29%	18%	6%	6%
Acumulado	0%	0%	6%	12%	24%	41%	71%	88%	94%	100%
NPS	41%						47%		12%	

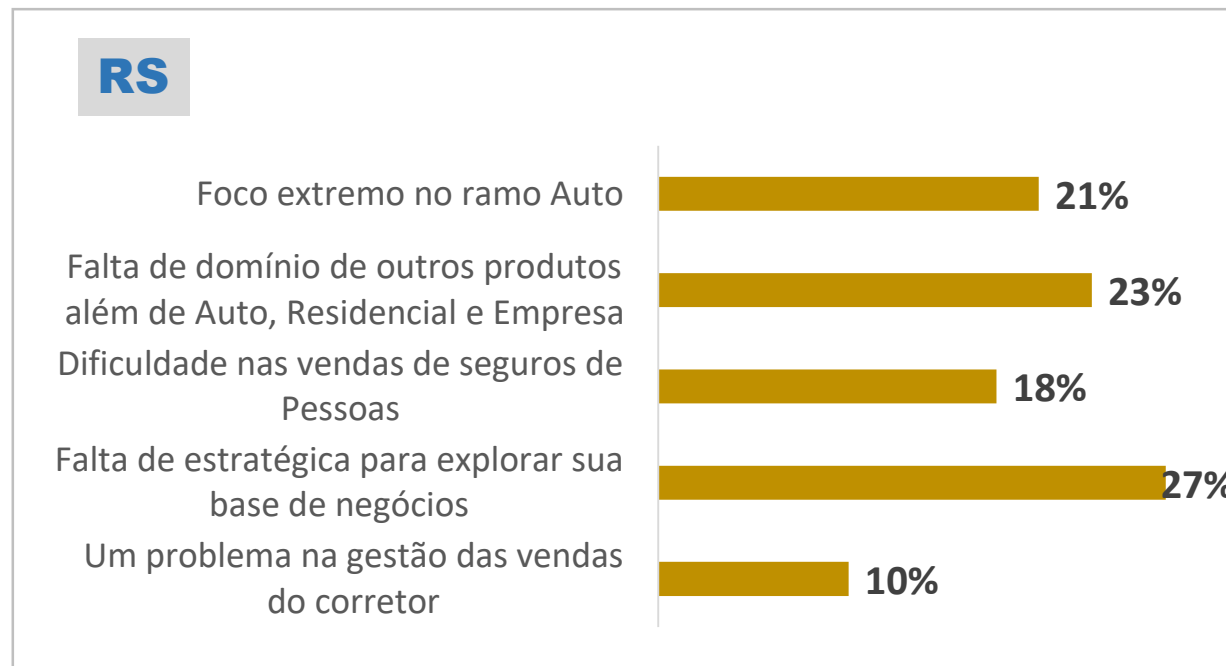
33. Gestão de TEMPO e PRODUTIVIDADE (Totalizador e por região – RS)

	Metropolitana									
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	0%	0%	0%	0%	20%	0%	20%	40%	10%	10%
Acumulado	0%	0%	0%	0%	20%	20%	40%	80%	90%	100%
NPS	20%						60%		20%	
	Planalto, Noroeste									
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	0%	0%	0%	8%	42%	8%	33%	8%	0%	0%
Acumulado	0%	0%	0%	8%	50%	58%	92%	100%	100%	100%
NPS	58%						42%		0%	
	Serra									
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	0%	0%	0%	0%	19%	13%	25%	25%	13%	6%
Acumulado	0%	0%	0%	0%	19%	31%	56%	81%	94%	100%
NPS	31%						50%		19%	

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

Escala		Sul, Fronteira Oeste									
Por Escala		0%	0%	0%	0%	7%	33%	20%	33%	7%	0%
Acumulado		0%	0%	0%	0%	7%	40%	60%	93%	100%	100%
NPS		40%						53%		7%	
Escala		Vale do Sinos									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala		0%	0%	0%	0%	11%	21%	16%	32%	11%	11%
Acumulado		0%	0%	0%	0%	11%	32%	47%	79%	89%	100%
NPS		32%						47%		21%	

34. Níveis de dificuldade para diversificação da carteira dos corretores (Totalizador-RS)

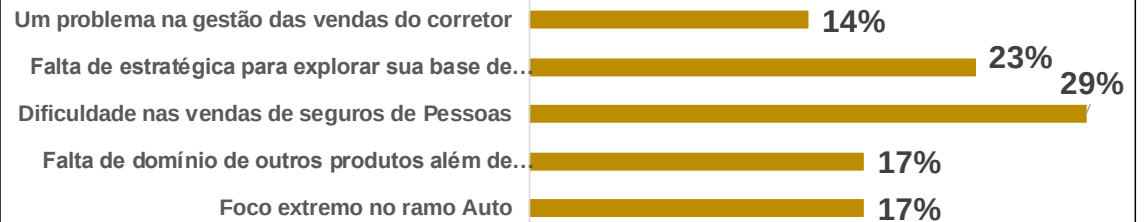


34. Níveis de dificuldade para diversificação da carteira dos corretores

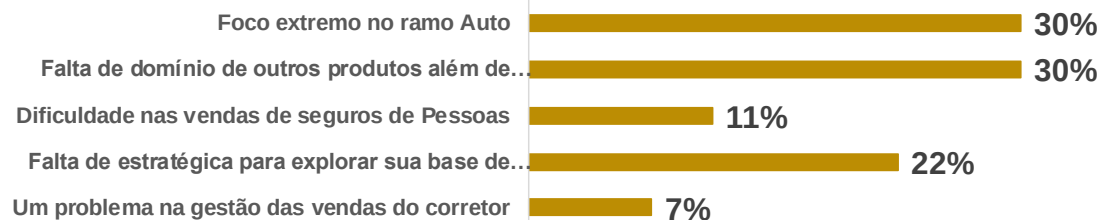
RS

(Por Região)

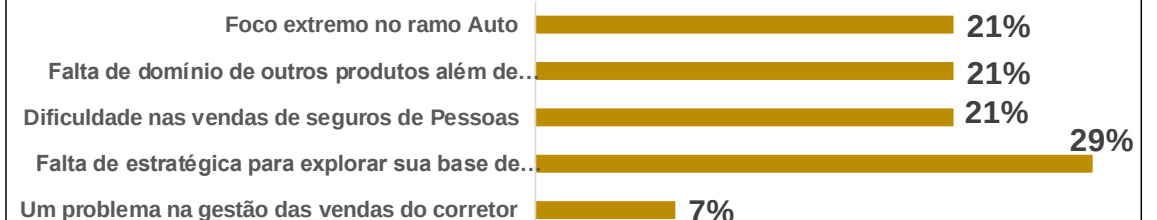
Capital



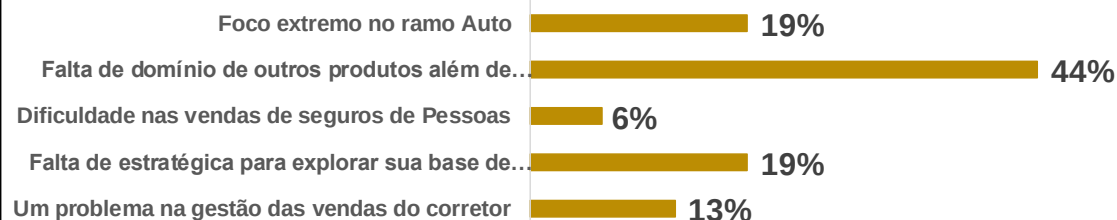
Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral



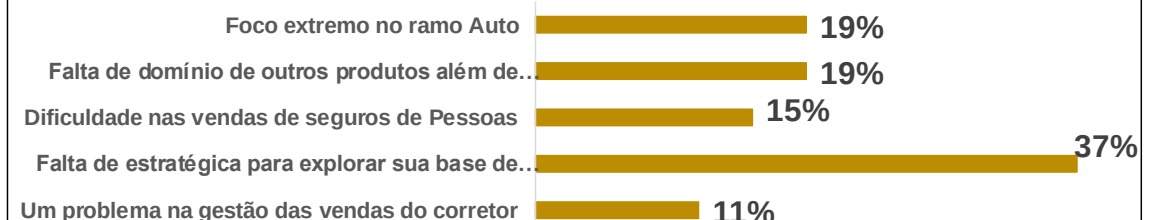
Metropolitana



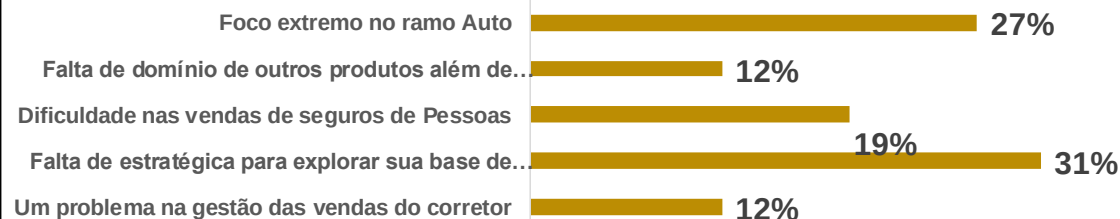
Planalto, Noroeste



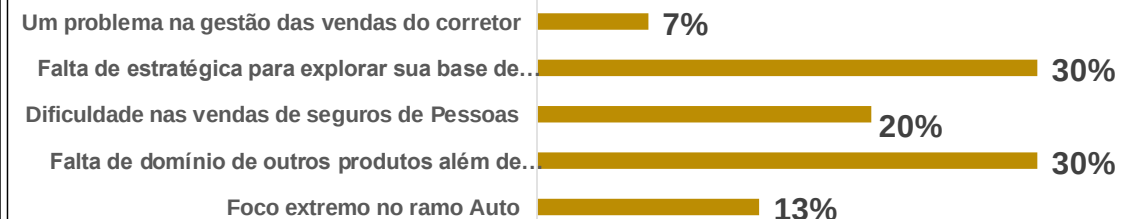
Serra



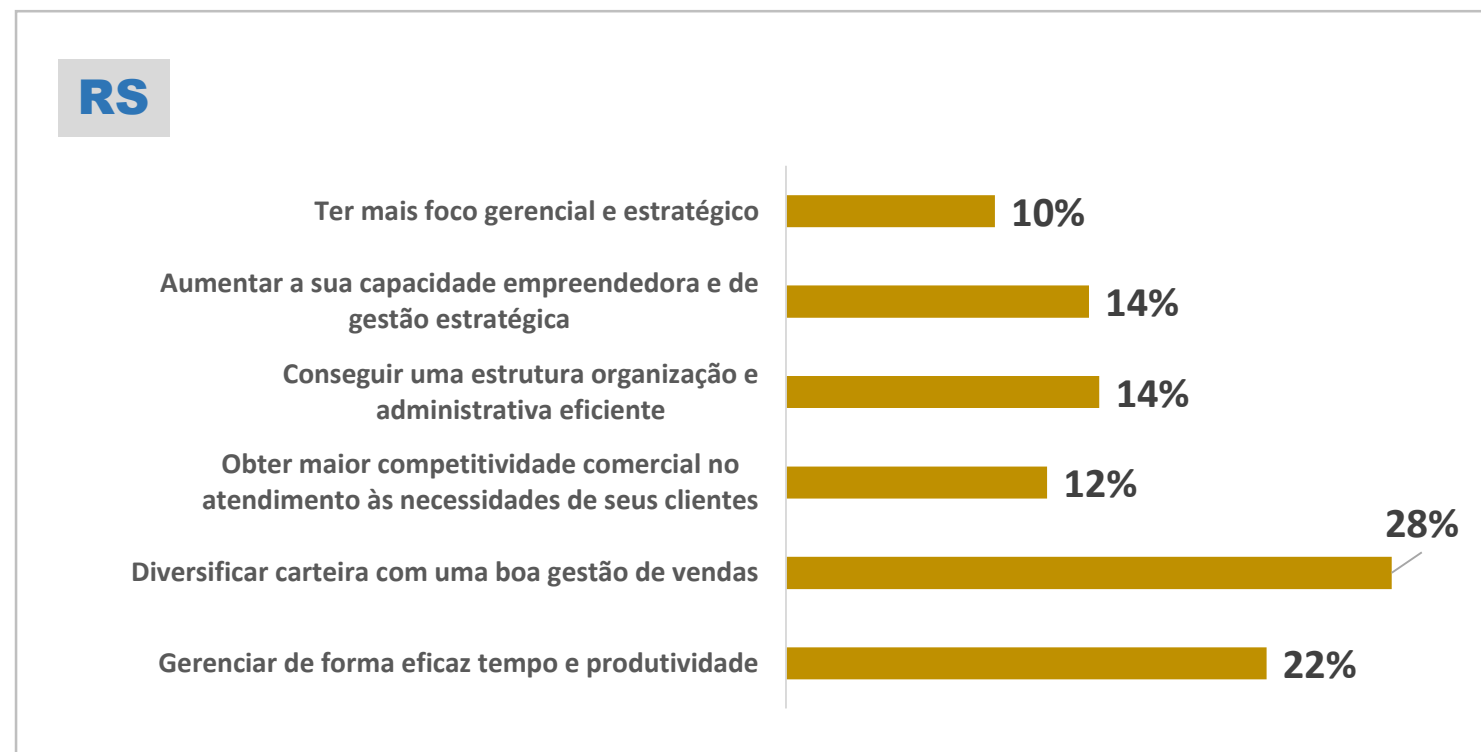
Sul, Fronteira Oeste



Vale do Sinos



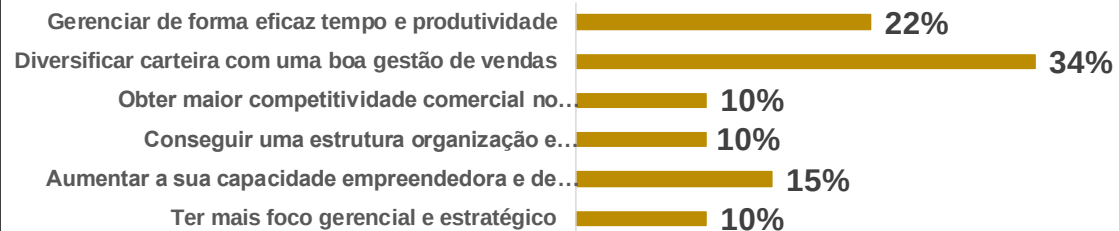
35. Fatores principais de sucesso profissional de um(a) corretor(a) (Totalizador – RS)



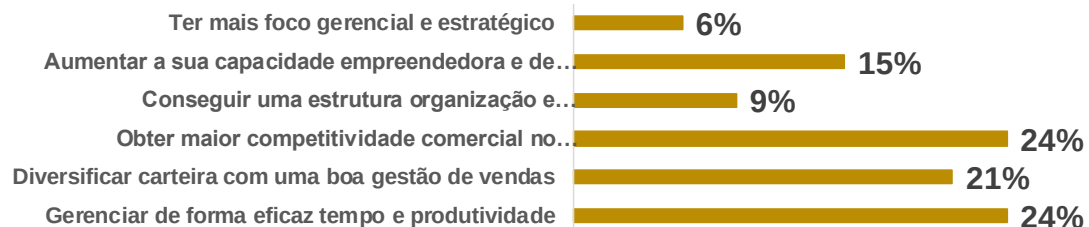
35. Fatores principais de sucesso profissional de um(a) corretor(a) corretores - RS

(Por Região)

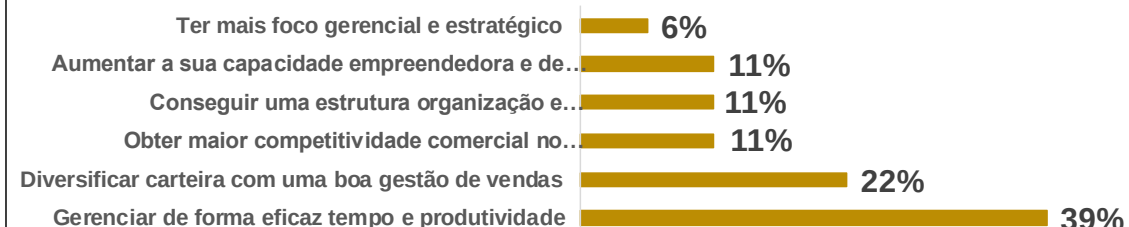
Capital



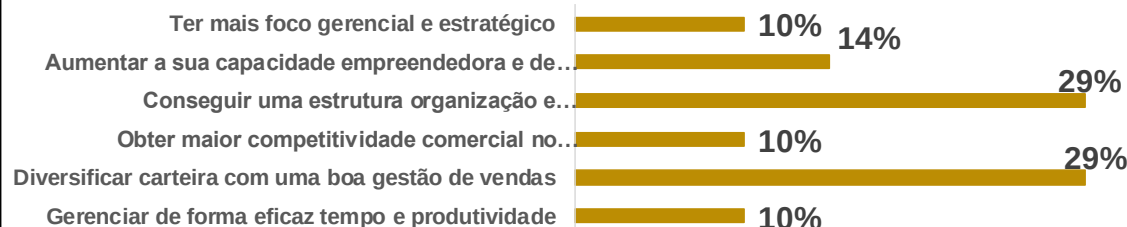
Central, Vale do Taquari, Vale do Rio Pardo e Litoral



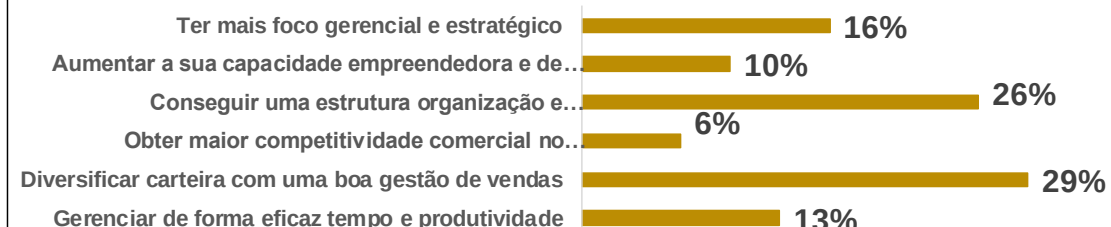
Metropolitana



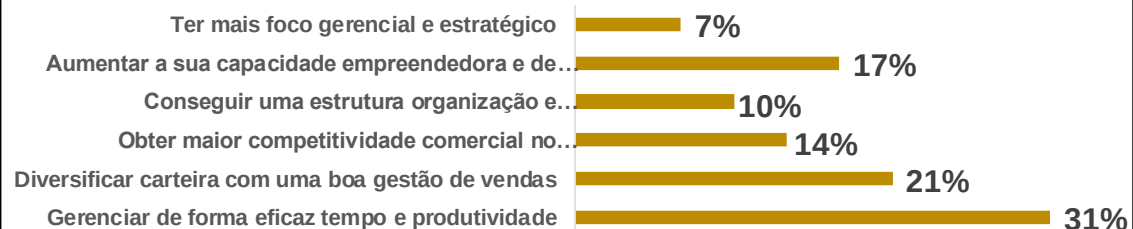
Planalto, Noroeste



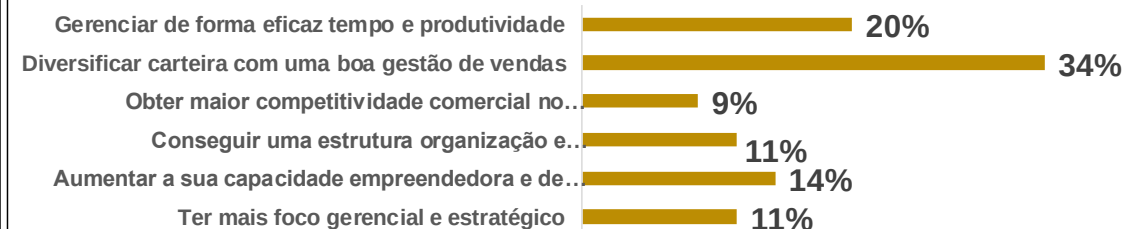
Serra



Sul, Fronteira Oeste



Vale do Sinos



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

Principais Problemáticas Identificadas

- **Burocracia e Transferência de Responsabilidades para Corretores:**
 - Seguradoras transferiram muitas tarefas administrativas para os corretores (impressão de apólices, vistorias digitais, resolução de problemas de sinistros).
 - Esta sobrecarga desvia o corretor do foco principal, que é a prospecção e venda de seguros.
- **Concorrência Desleal e Proteção Veicular:**
 - A atuação desregulada de cooperativas e associações de proteção veicular tem prejudicado o trabalho formal dos corretores, oferecendo produtos não regulamentados e a preços mais baixos.
 - Falta uma ação mais incisiva de órgãos reguladores, como SUSEP, e das seguradoras para combater essas práticas.
- **Problemas Relacionados ao Avanço da Tecnologia:**
 - Apesar da evolução tecnológica, ainda há dificuldade para corretores tradicionais e segurados que têm pouco domínio sobre ferramentas digitais.
 - A dependência de tecnologias como links e sistemas de atendimento exclusivamente automatizado afasta corretores e clientes da seguradora, promovendo baixa eficiência em casos não rotineiros.

36. Comentários Finais

Principais Problemáticas Identificadas

- **Complexidade e Engessamento dos Produtos:**
 - Produtos pouco personalizados, com apresentações complexas e muitas exclusões, dificultam a venda e necessidade do cliente.
 - As condições gerais são rebuscadas e, muitas vezes, de difícil entendimento por parte do corretor e segurado.
- **Desafios Comerciais e Prioridade para Grandes Corretoras:**
 - Corretores menores se sentem menos valorizados comparado às grandes corretoras, recebendo menos atenção e recursos das seguradoras.
 - Políticas comerciais diferenciadas aplicadas pelas seguradoras nem sempre são transparentes ou justas.
- **Falta de Humanização no Atendimento:**
 - O atendimento das seguradoras está muito robotizado, faltando contato humano para questões mais complexas.
 - Comerciais sobrecarregados e com pouca autonomia não conseguem atender de forma satisfatória, gerando frustração nos corretores.

36. Comentários Finais

Sugestões Relevantes Apontadas

- **Redução de Burocracia e Apoio Operacional:**
 - Repassar menos encargos administrativos para os corretores, oferecendo suporte operacional robusto.
 - Simplificar processos internos das seguradoras, como análise e retorno de sinistros e aceitação.
- **Resgatar a Humanização no Atendimento:**
 - Reforçar o contato humano em comerciais e suporte, especialmente para questões complexas que não podem ser resolvidas por inteligência artificial.
 - Criar canais diretos para corretores e segurados priorizarem questões urgentes.
- **Ações Contra Práticas Antirregulatórias:**
 - Ampliar parcerias entre SUSEP, seguradoras e entidades como SINCOR para combater atuantes do mercado informal.
 - Reforçar a conscientização sobre os riscos de aderir a proteção veicular, oferecendo produtos regulamentados mais acessíveis.

36. Comentários Finais

Sugestões Relevantes Apontadas

- **Maior Flexibilidade e Personalização de Produtos:**
 - Produtos mais ajustados às realidades locais, incluindo coberturas ampliadas em sinistros relacionados a alagamentos e desastres.
 - Apresentar os produtos com materiais mais didáticos, facilitando a venda e explicação ao cliente.
- **Capacitação e Valorização dos Corretores:**
 - Investir continuamente na educação técnica dos corretores, explorando produtos de nicho como RCP, transportes e linhas financeiras.
 - Garantir maior suporte às pequenas corretoras para ampliar sua participação no mercado.
- **Integração de Tecnologia com Atendimento Humano:**
 - Ampliar o treinamento de corretores para uso de ferramentas digitais, mas sem abrir mão de consultores humanos como suporte.
 - Ensinar segurados a usar tecnologias como vistorias digitais, além de manter alternativas humanizadas.

36. Comentários Finais

Aspectos Positivos e Oportunidades

- **Tecnologia como aliada:** Quando bem implementada, a modernização tem agilizado processos para corretores e segurados.
- **Momento de mudança no mercado:** Eventos recentes, como enchentes, têm elevado a conscientização do público sobre a importância do seguro, abrindo novas oportunidades de crescimento.
- Corretores que se posicionam como "**consultores especializados**" estão encontrando seu espaço em ramos de alto valor e personalização (linhas financeiras, property, transportes).

Obrigado!



@prof.mauriciotadeu
Ano 2024