

Tabulação **SC**
Microrregiões
Pesquisa Brasesul

@prof.mauriciotadeu

Ano 2024

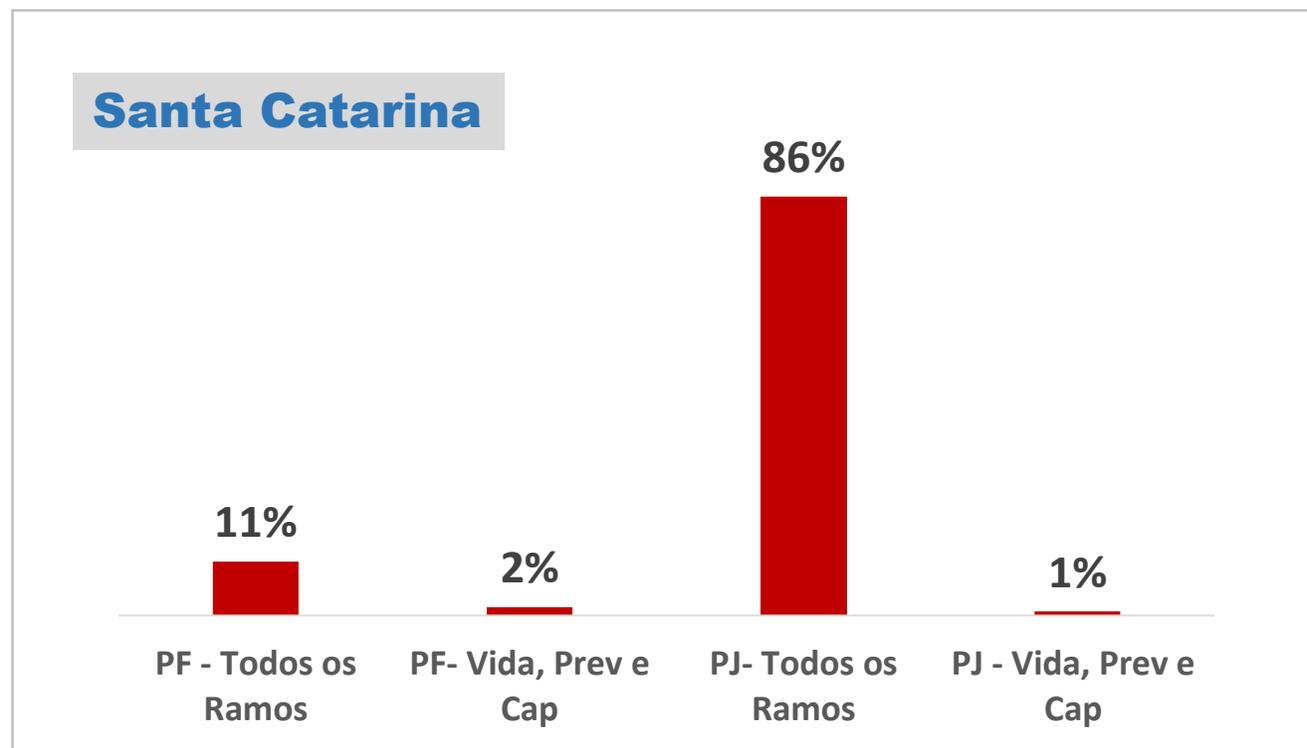
Qualificação dos pesquisados

Principais características

Distribuição geográfica

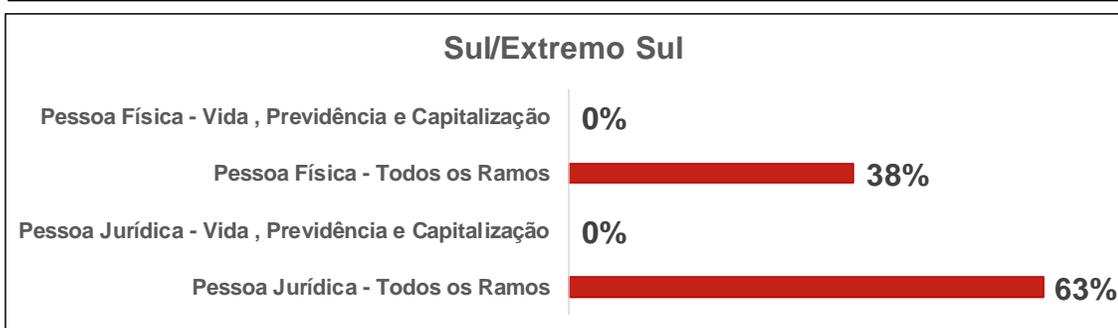
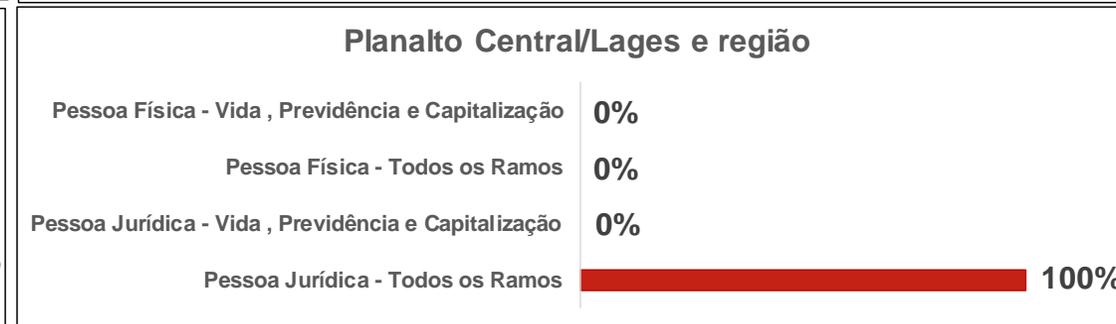
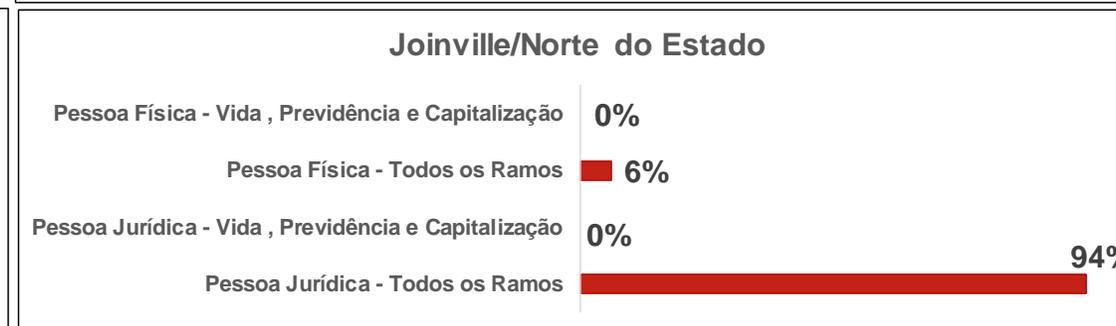
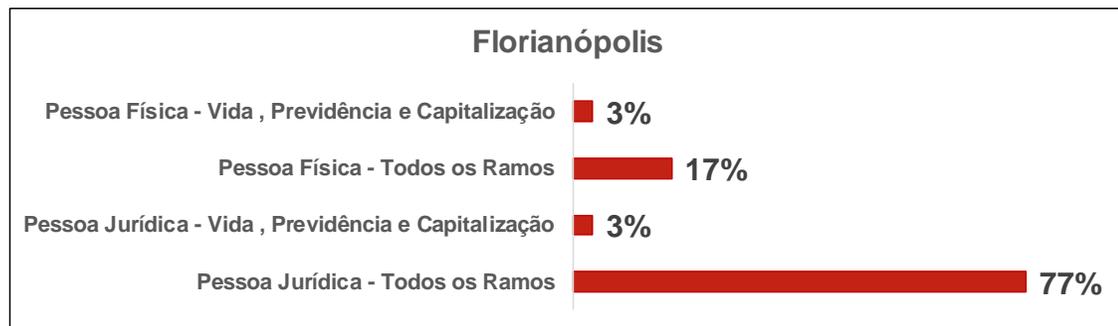
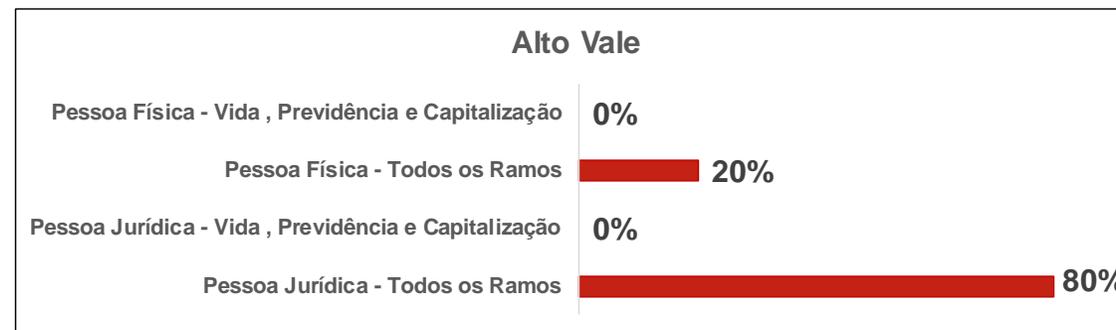
Categorização

1. Categoria Profissional (Totalizador – SC)

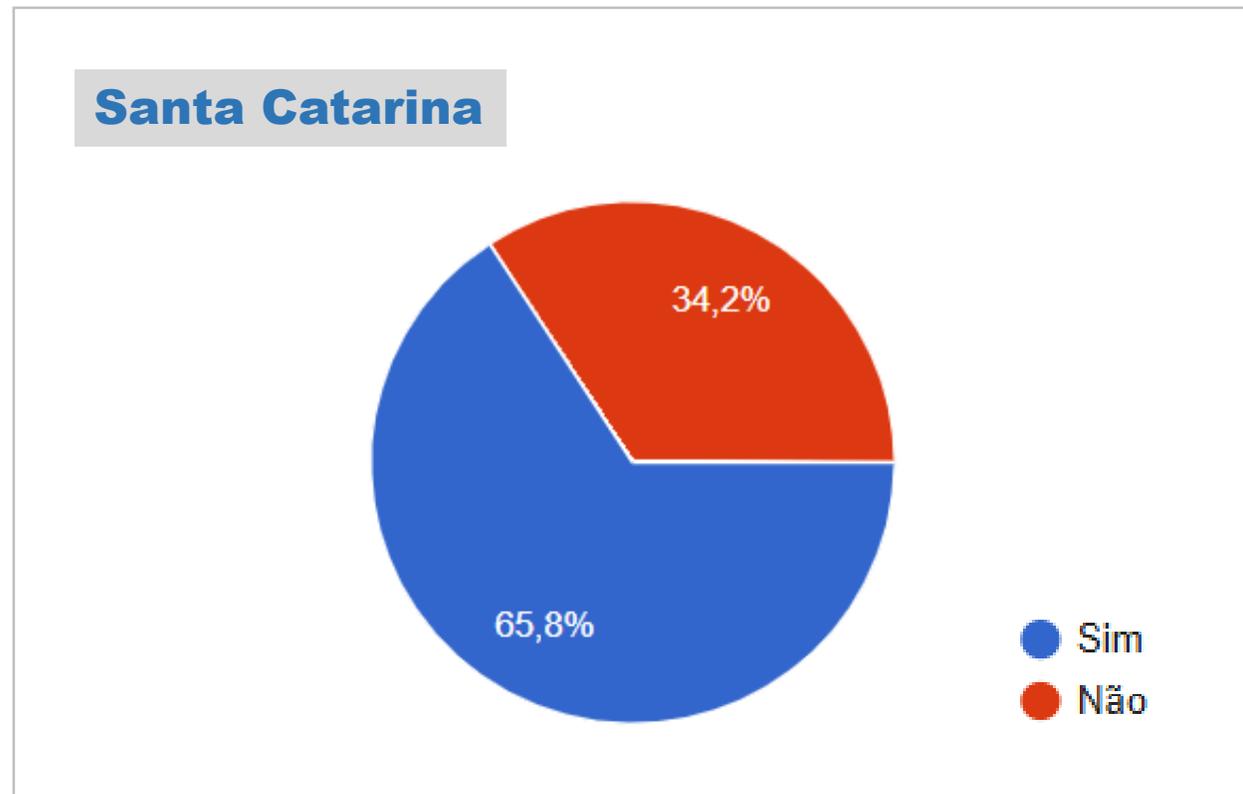


1. Categoria Profissional - SC

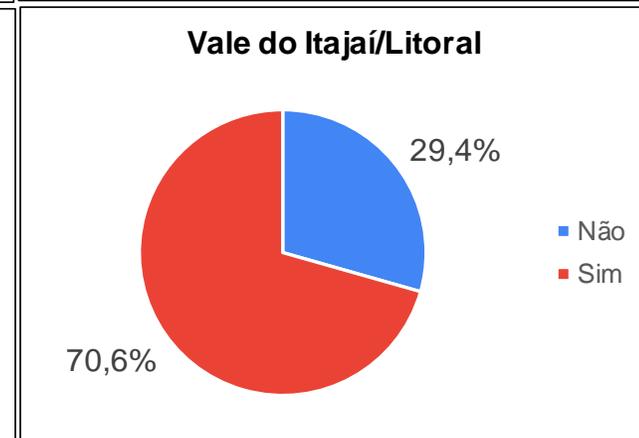
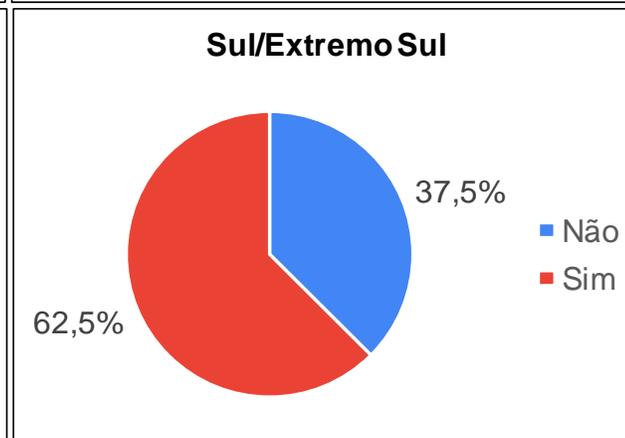
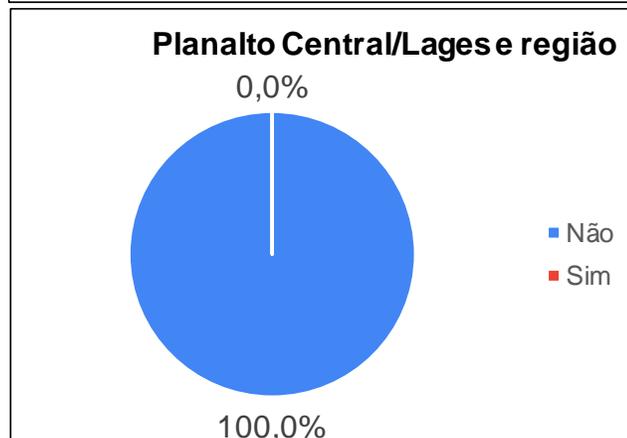
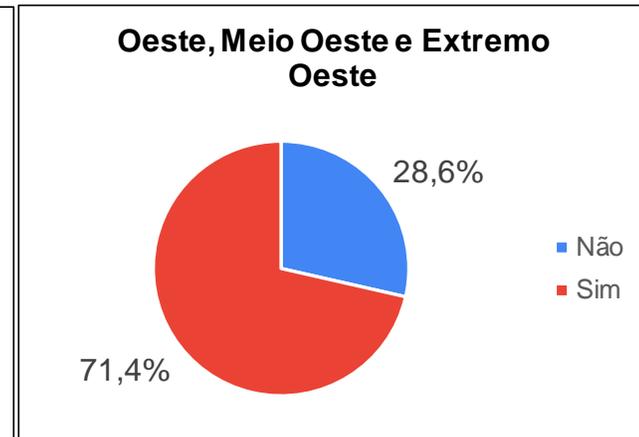
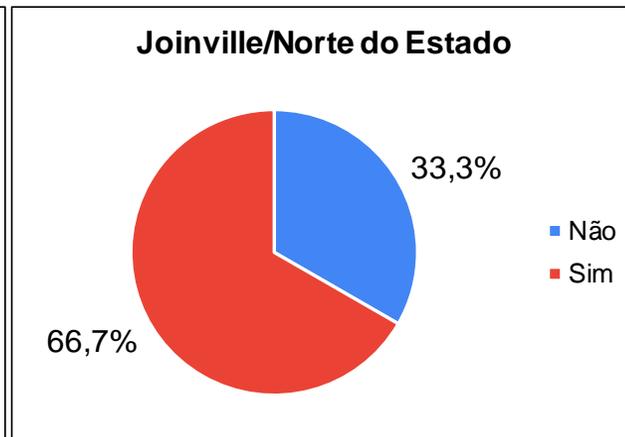
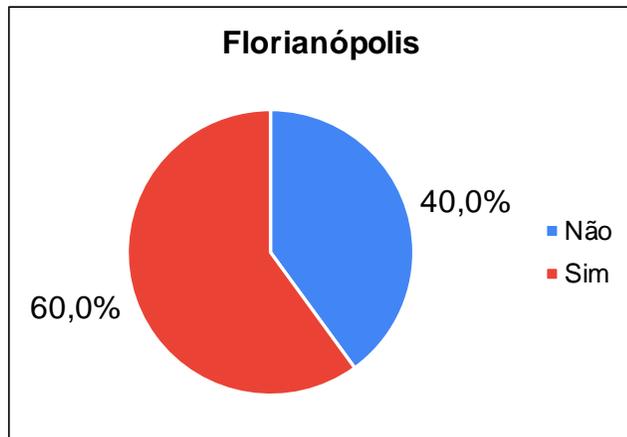
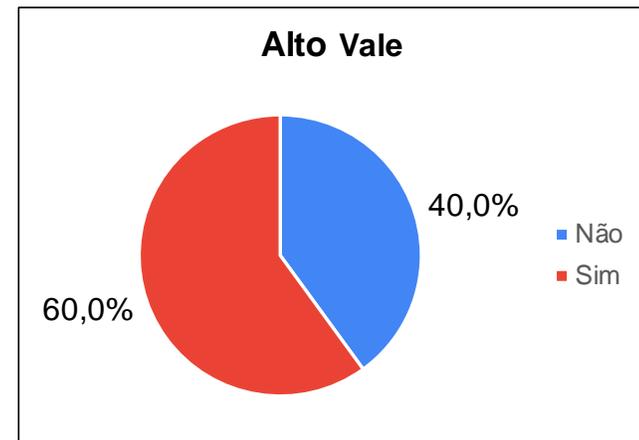
(Por Região)



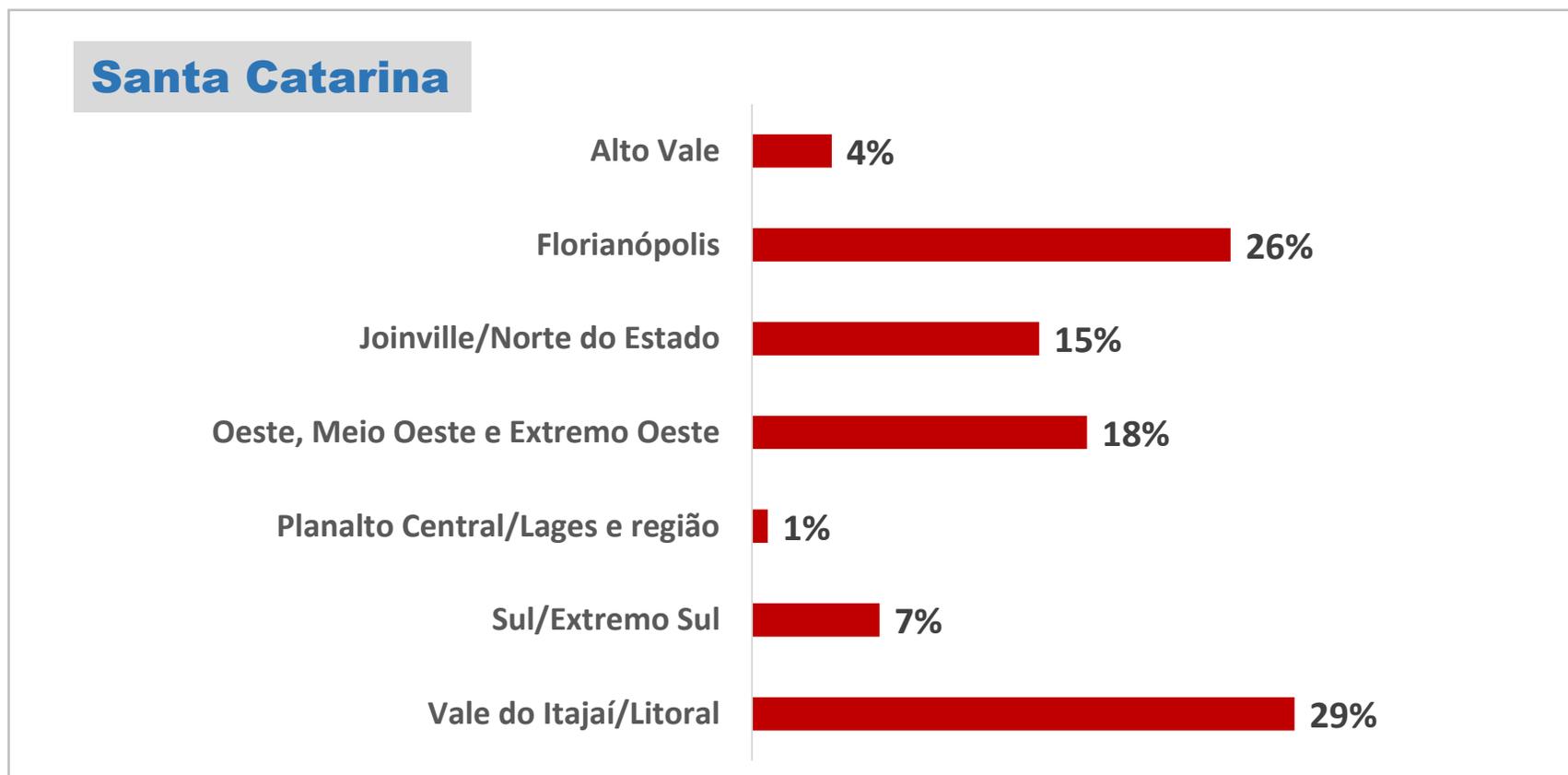
2. Associação Sindical (Totalizador – SC)



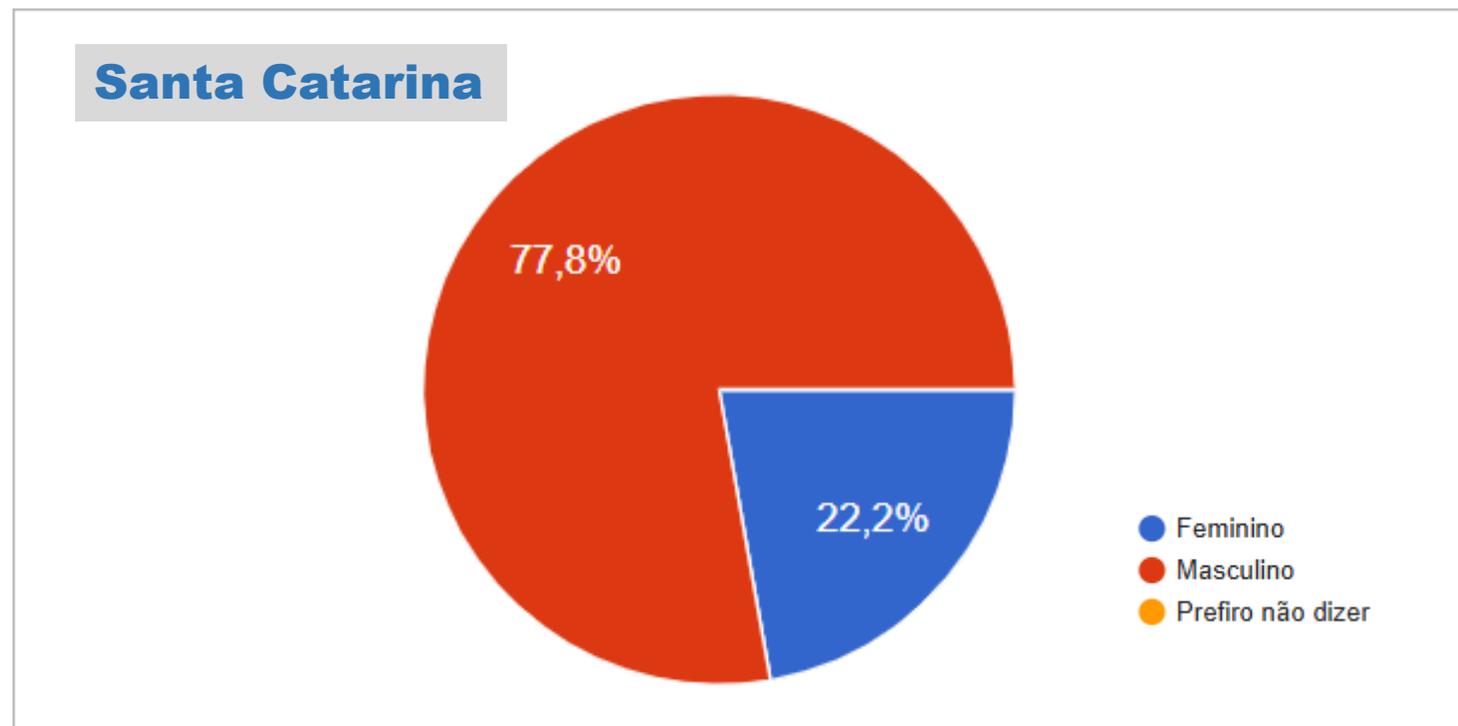
2. Associação Sindical - SC (Por Região)



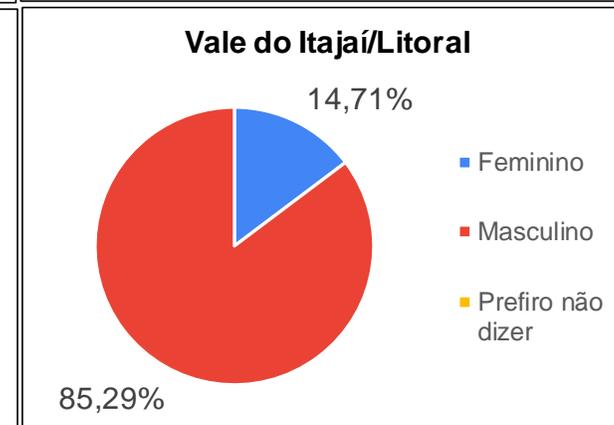
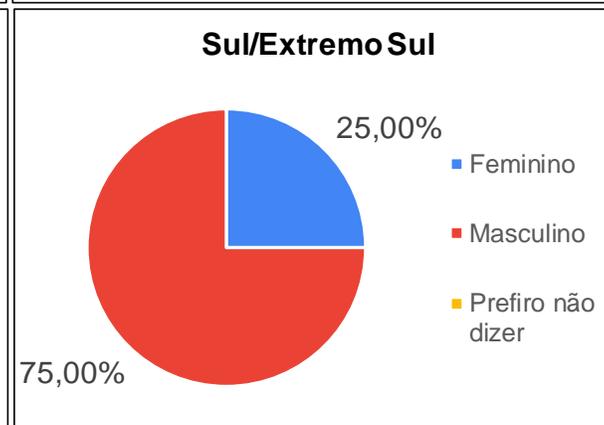
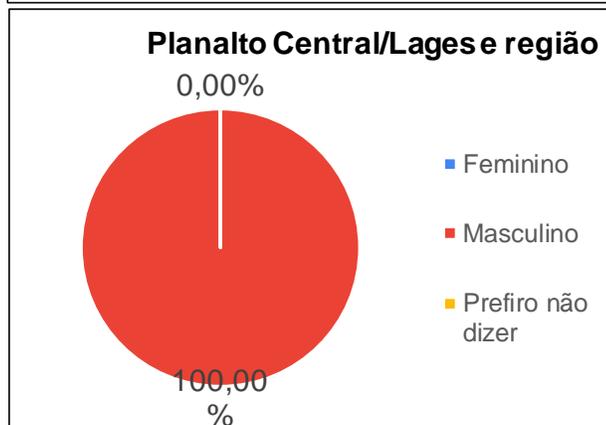
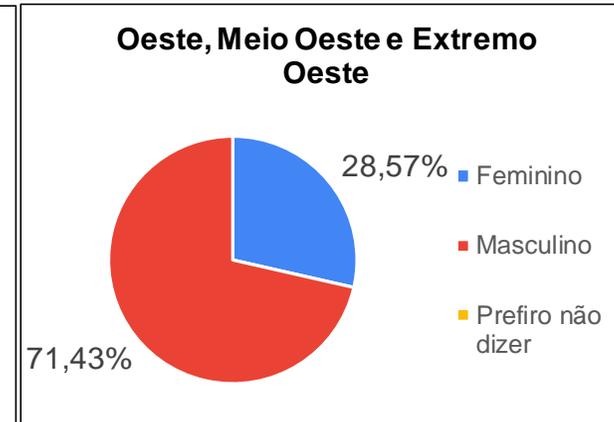
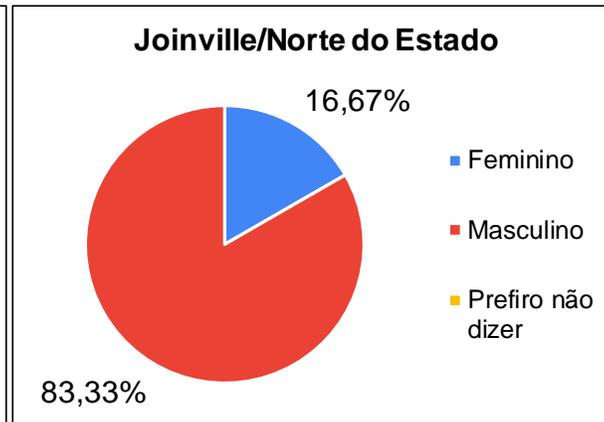
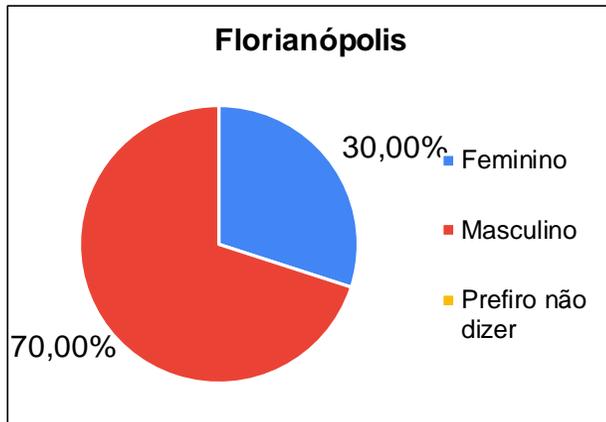
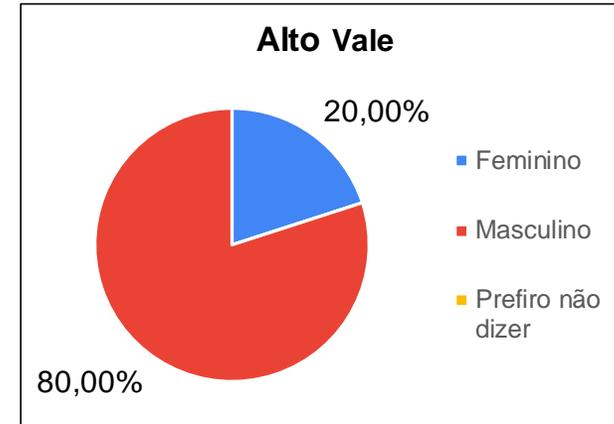
3. Distribuição da participação



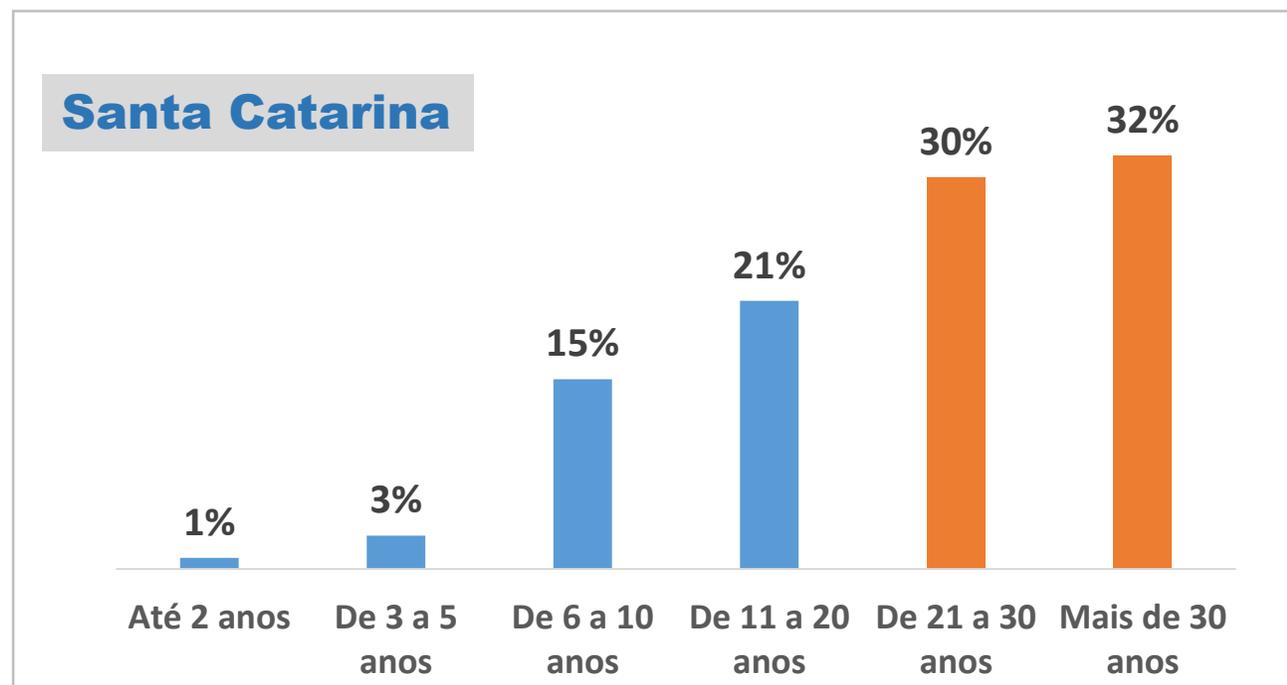
4. Sexo biológico (Totalizador – SC)



4. Sexo biológico - SC (Por Região)

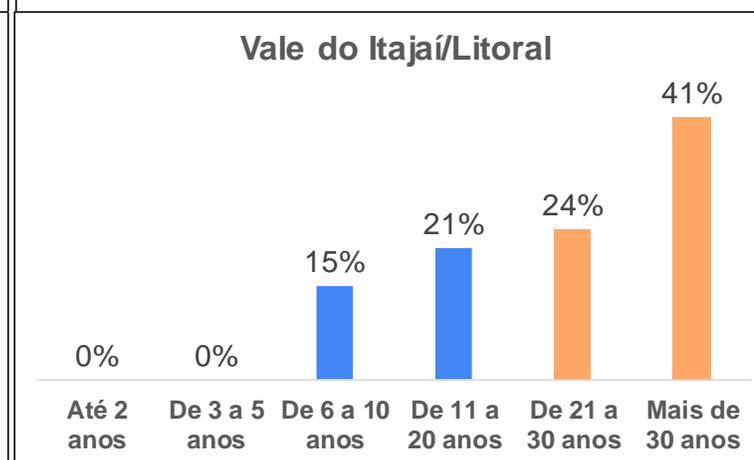
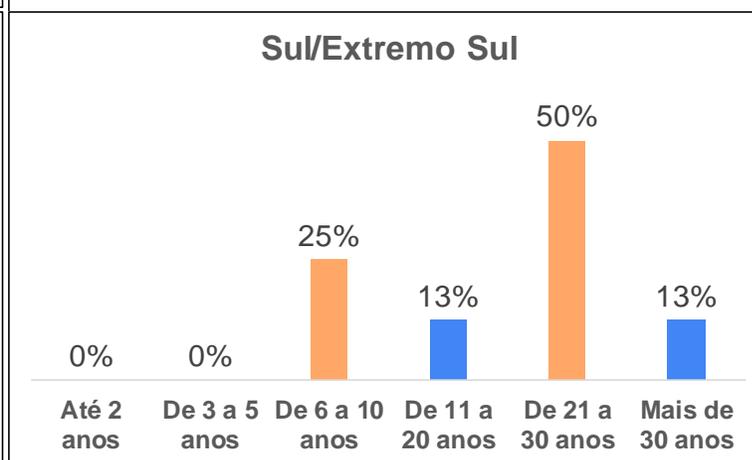
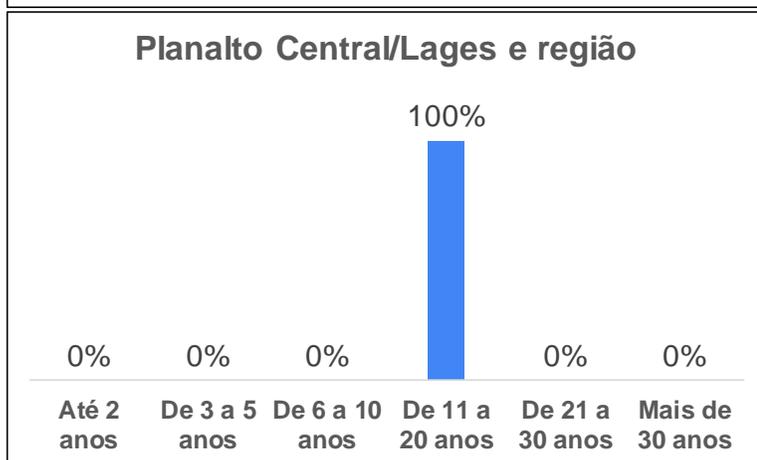
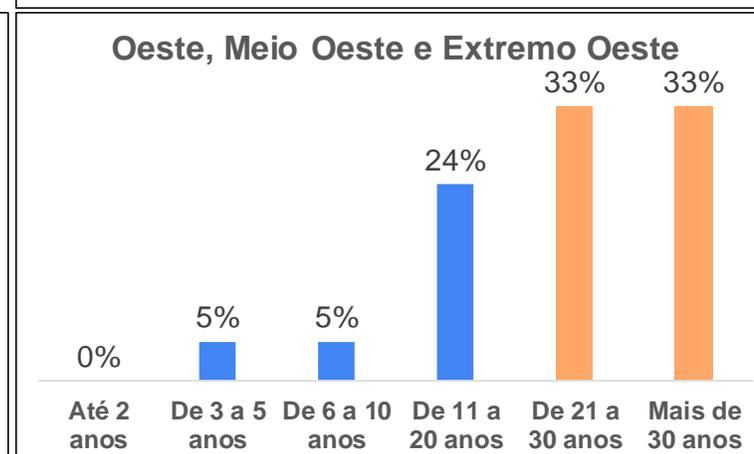
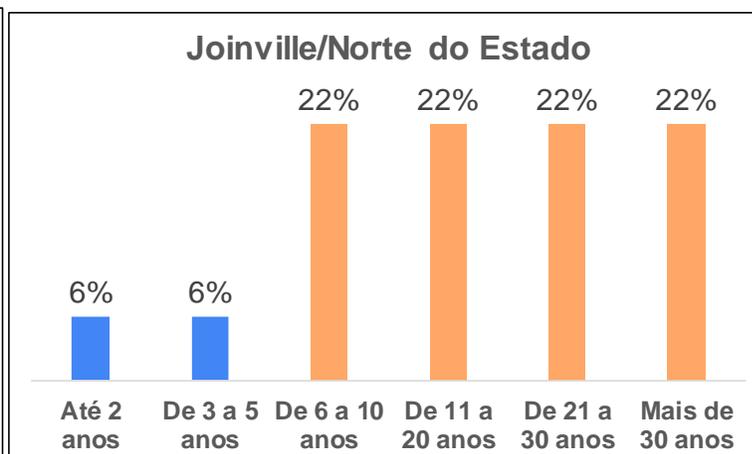
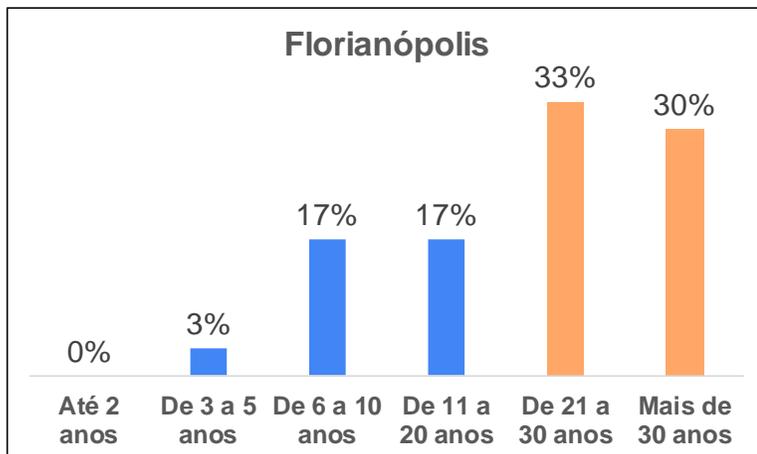
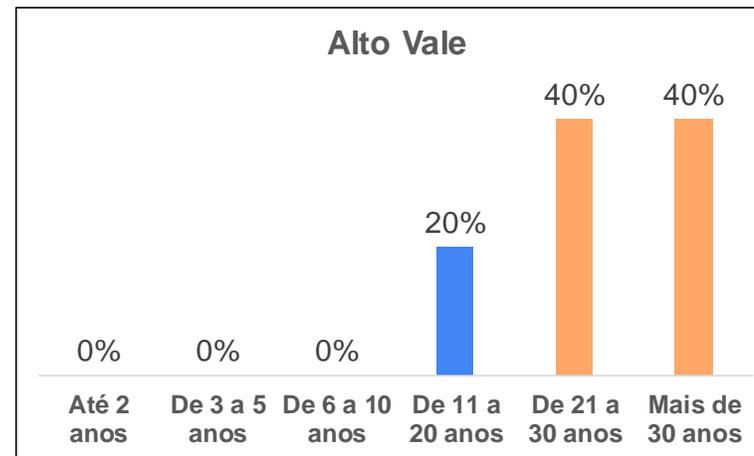


5. Tempo Profissional (Totalizador – SC)

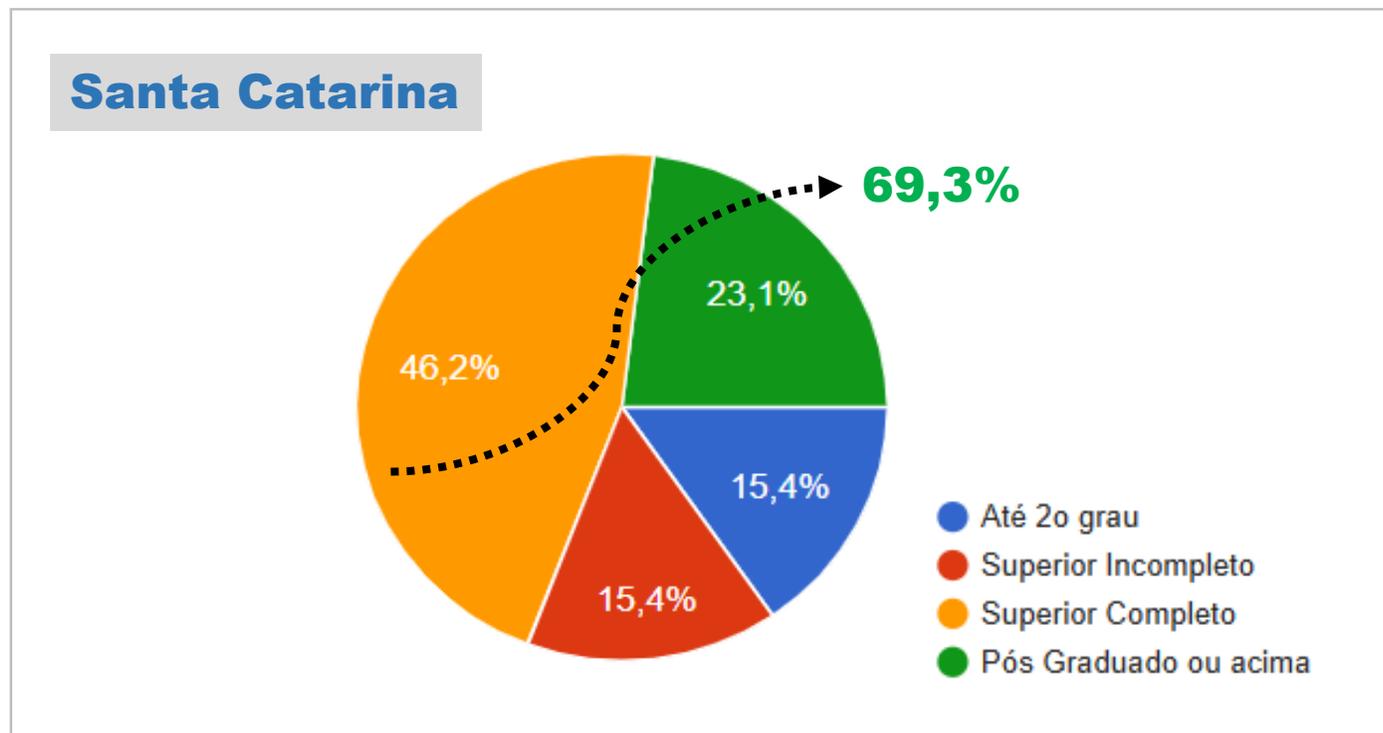


5. Tempo Profissional - SC

(Por Região)

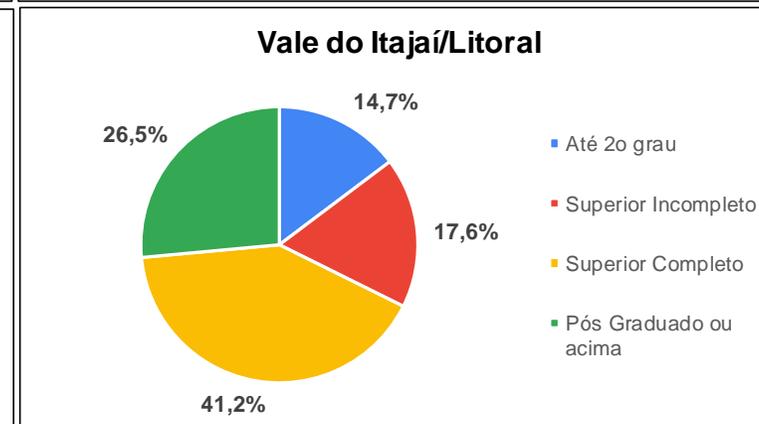
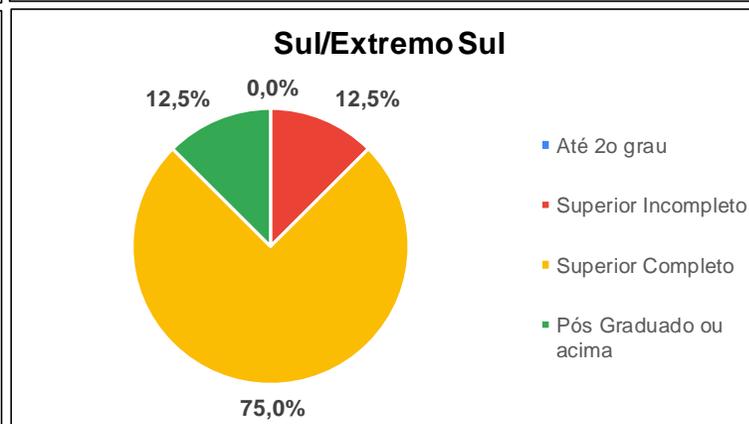
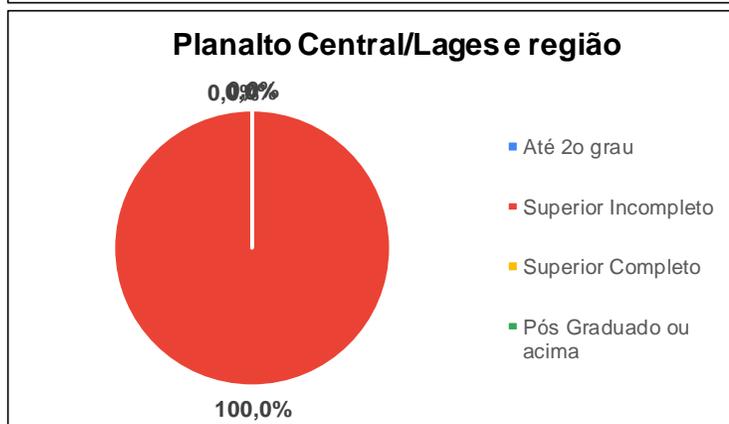
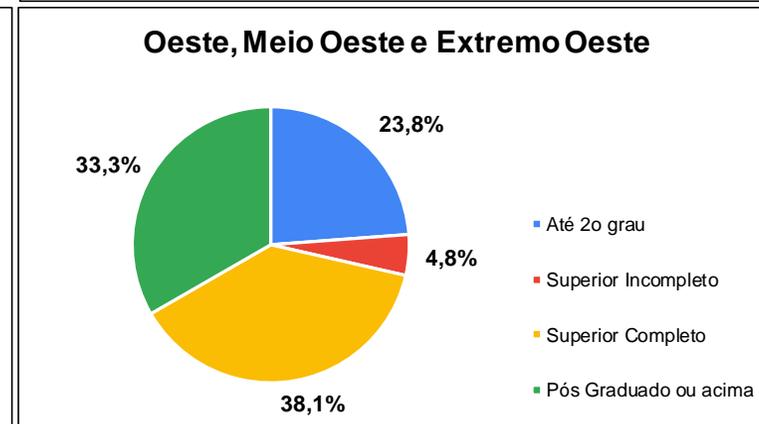
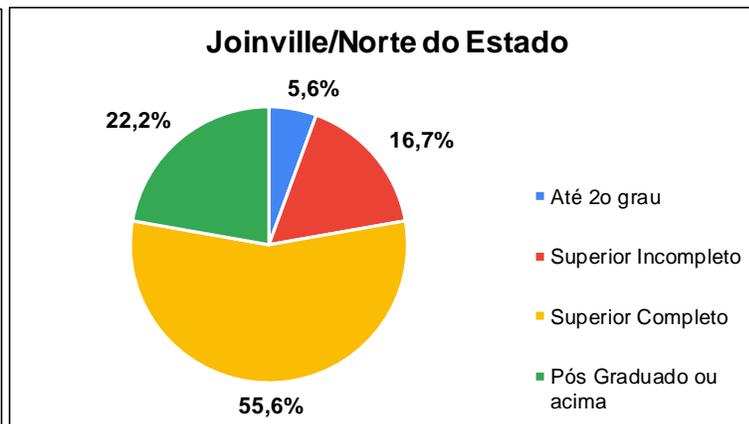
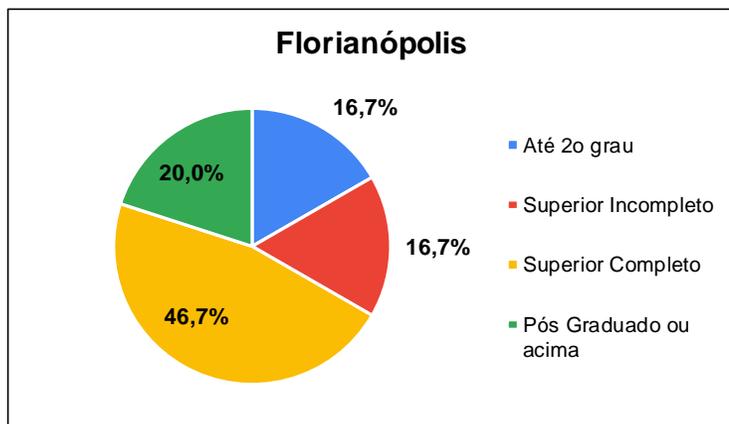
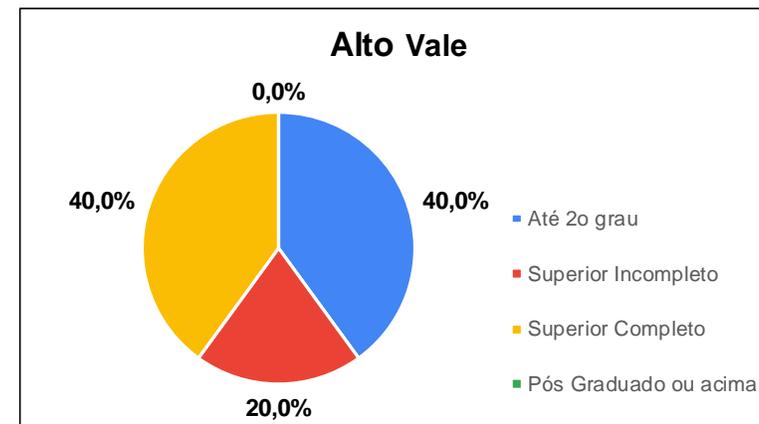


6. Grau de escolaridade (Totalizador SC)

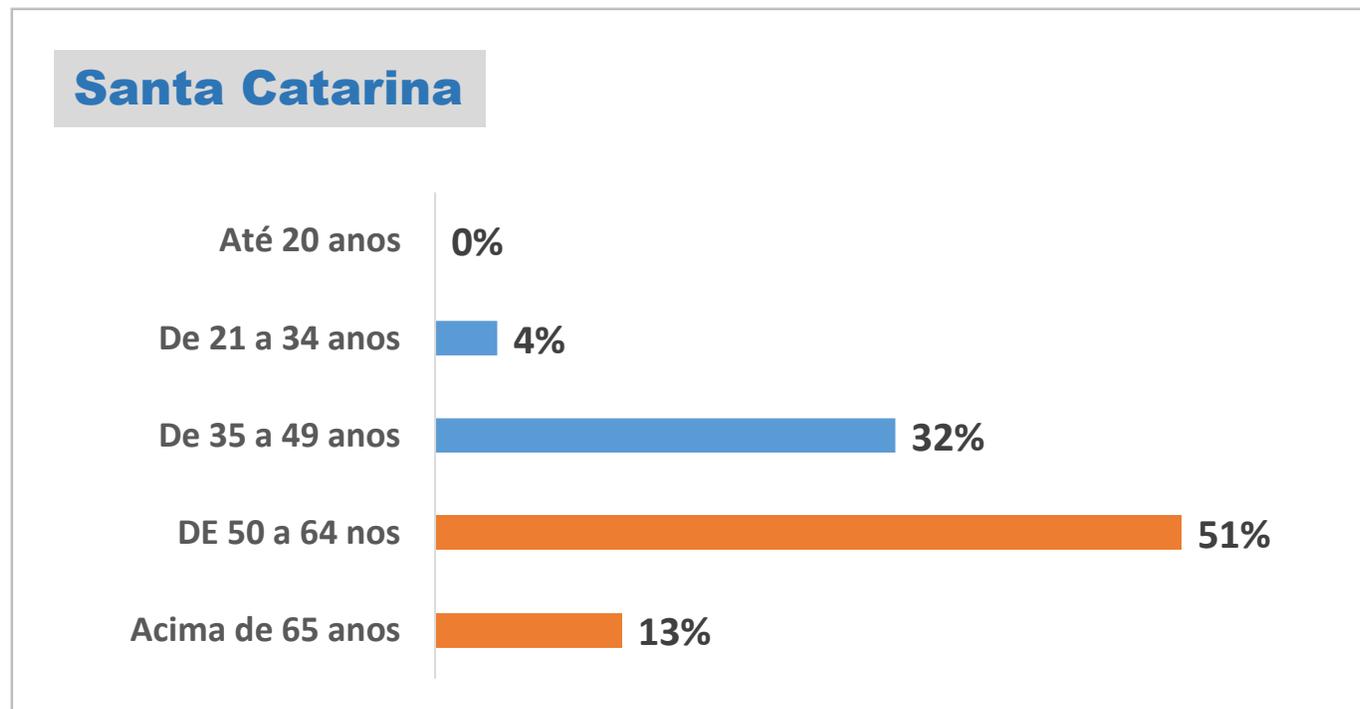


6. Grau de escolaridade - SC

(Por Região)

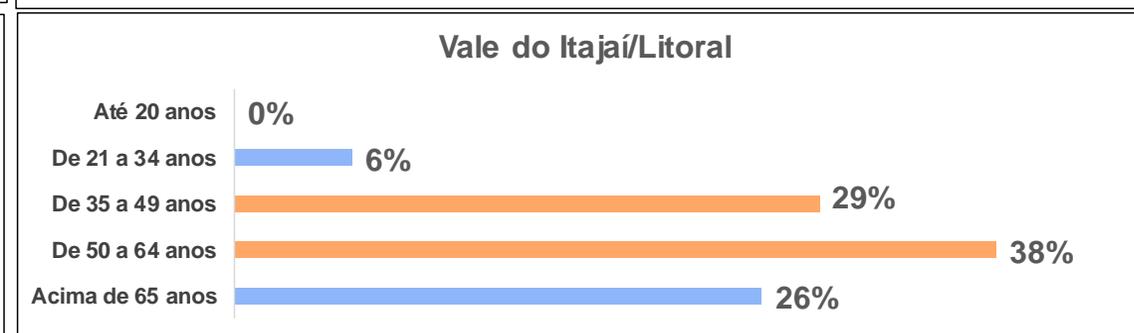
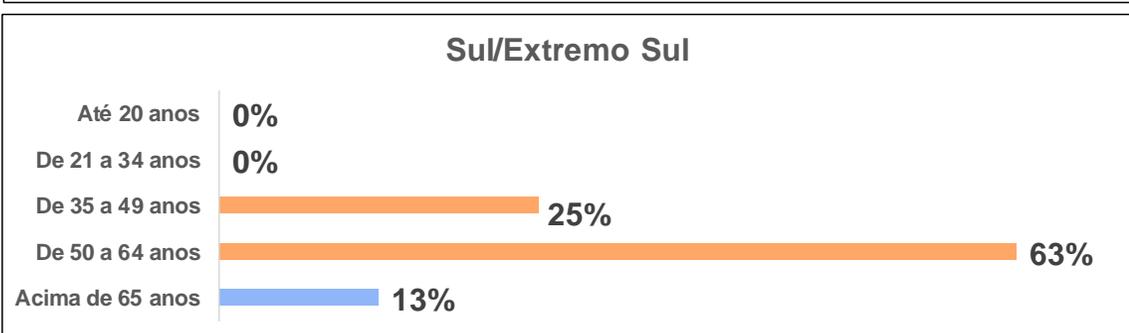
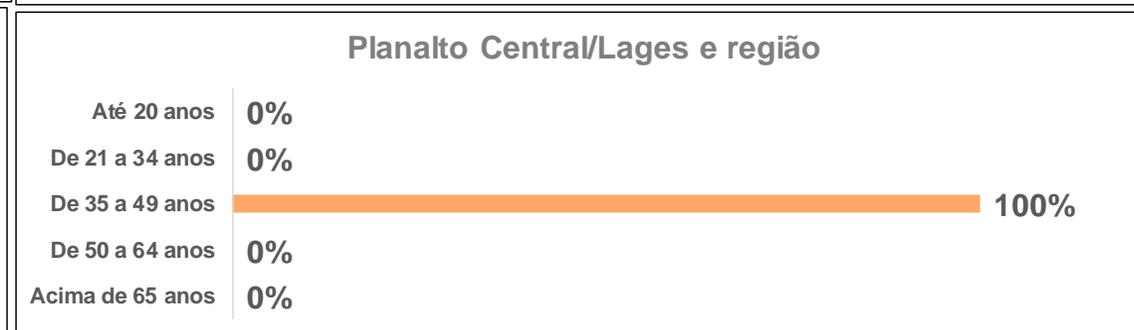
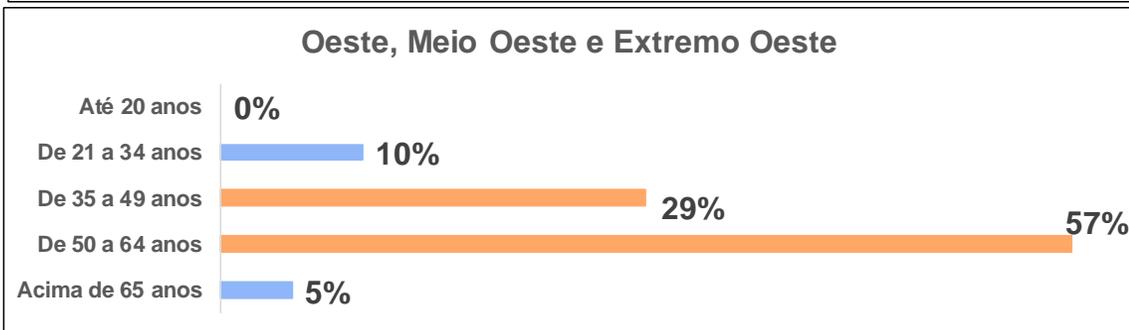
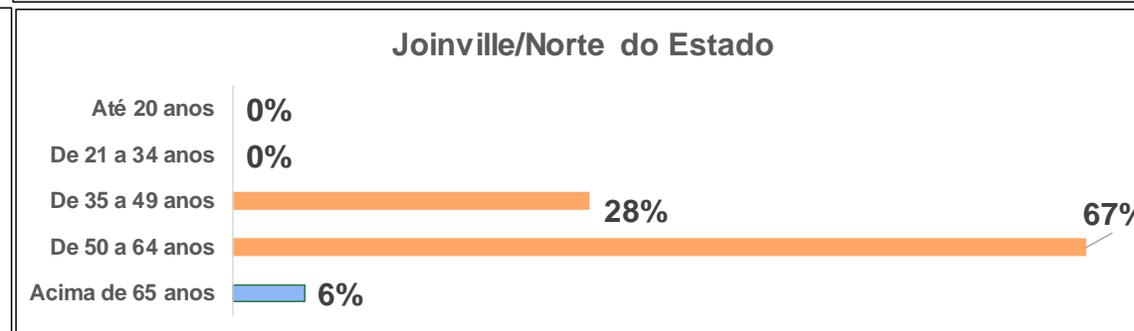
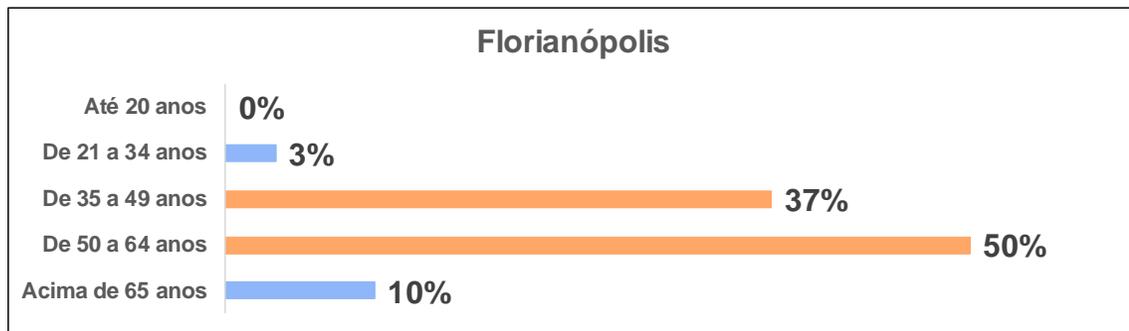
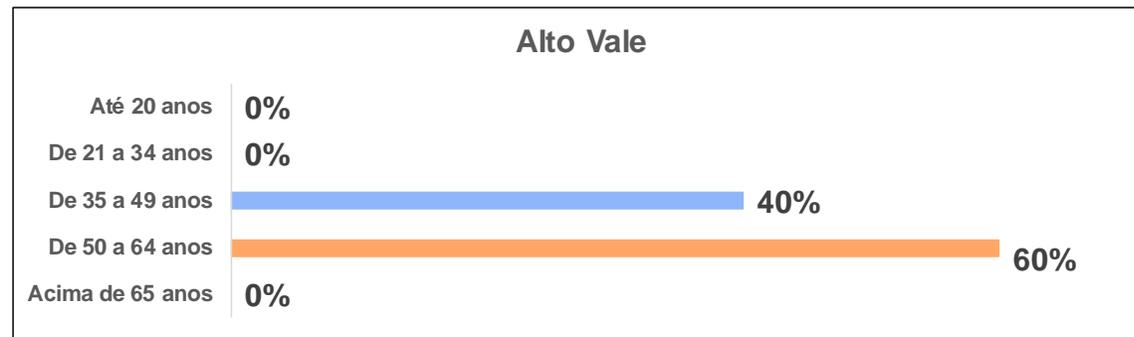


7. Faixa de idade (Totalizador – SC)



7. Faixa de idade - SC

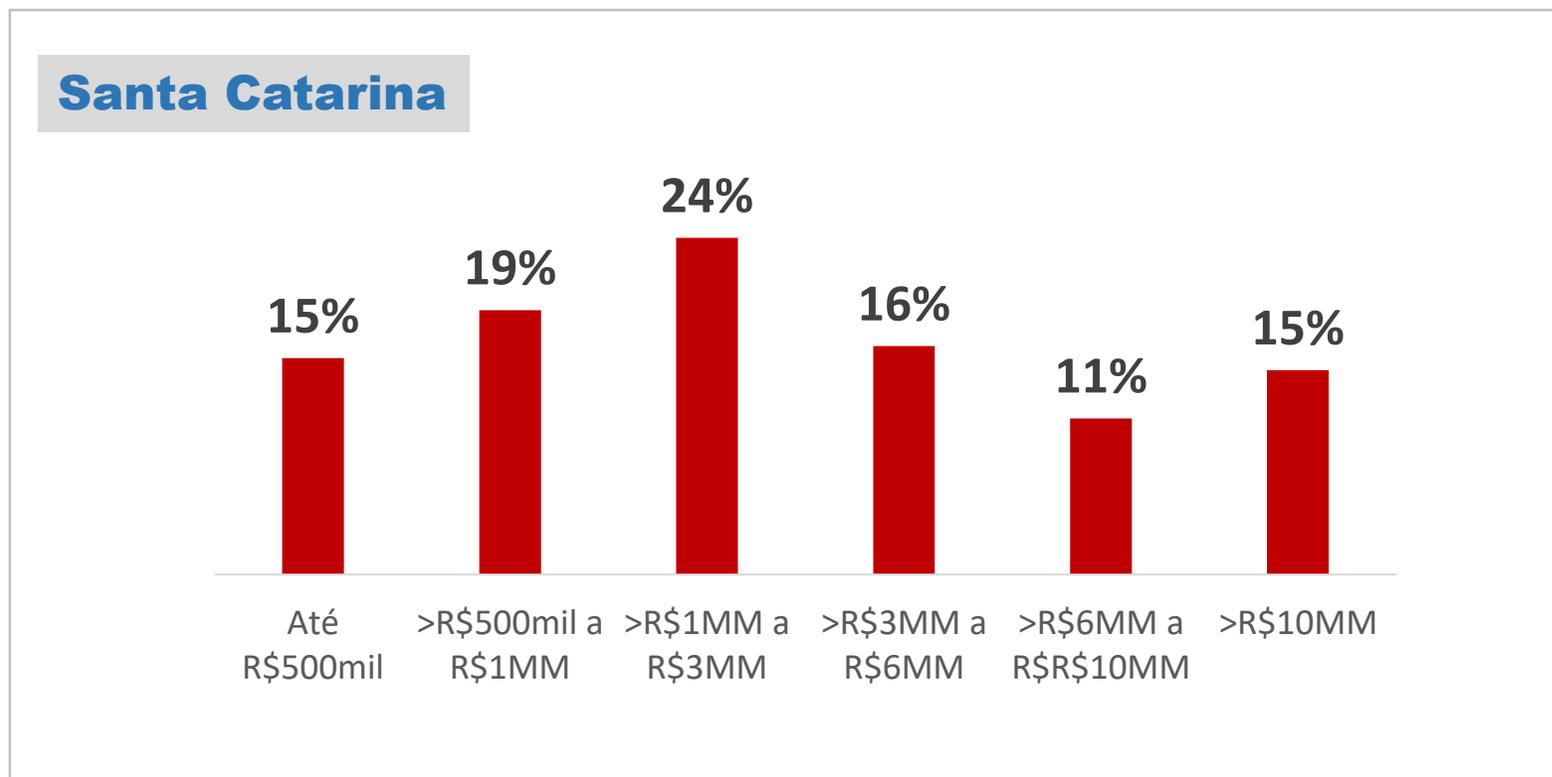
(Por Região)



Qualificação dos pesquisados

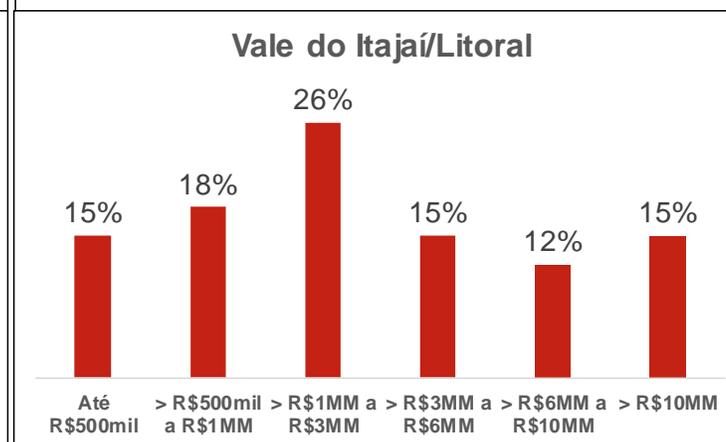
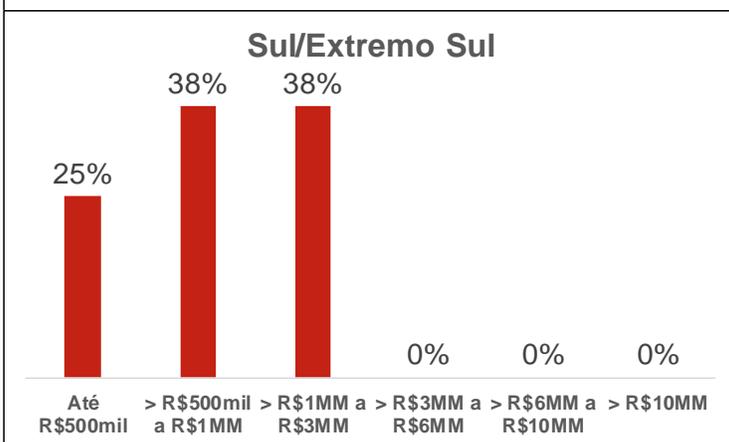
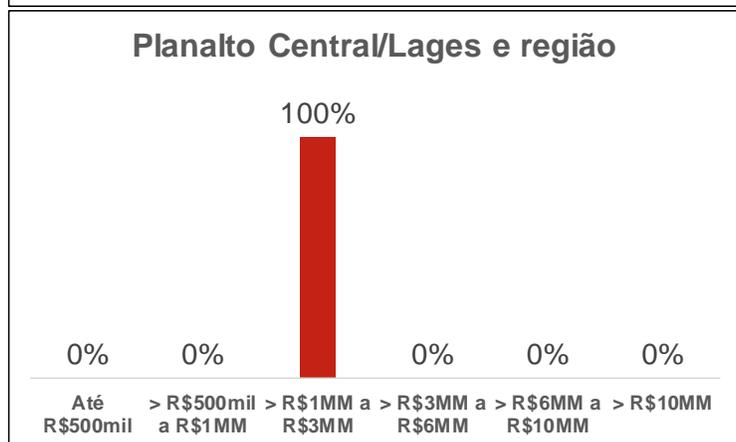
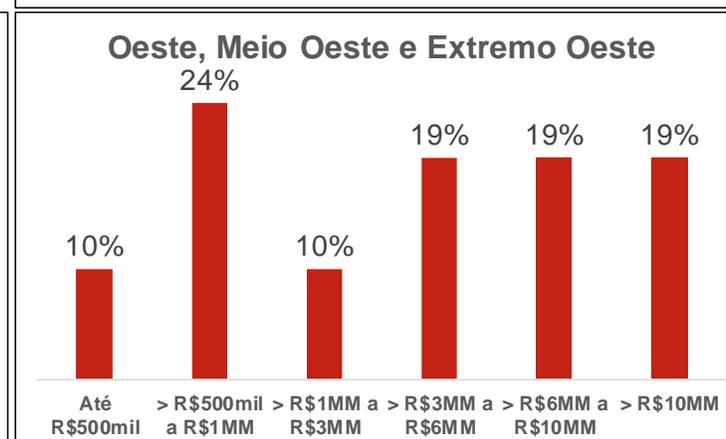
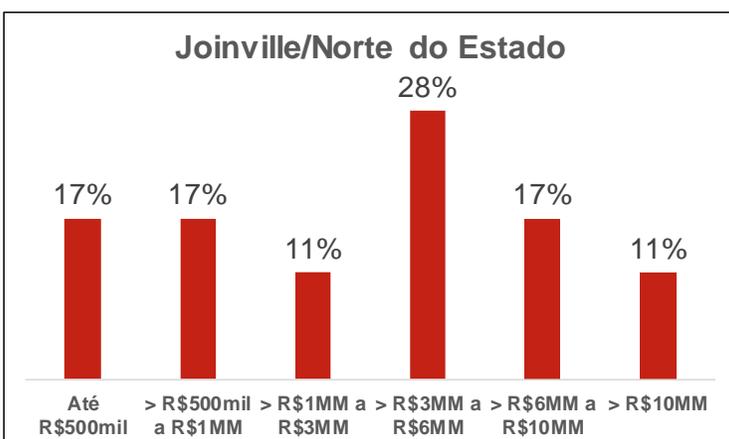
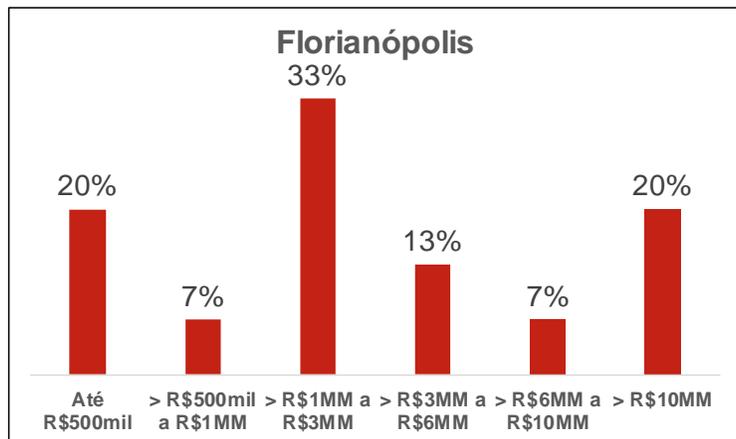
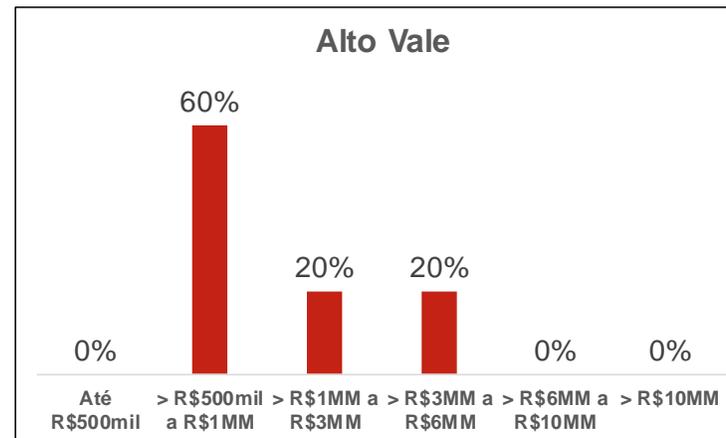
**Volume de negócios e parceiras
Mix, Estrutura, Sistemas e
Linhas diferenciadas**

8. Volume ANUAL Prêmios Emitidos (Totalizador SC)



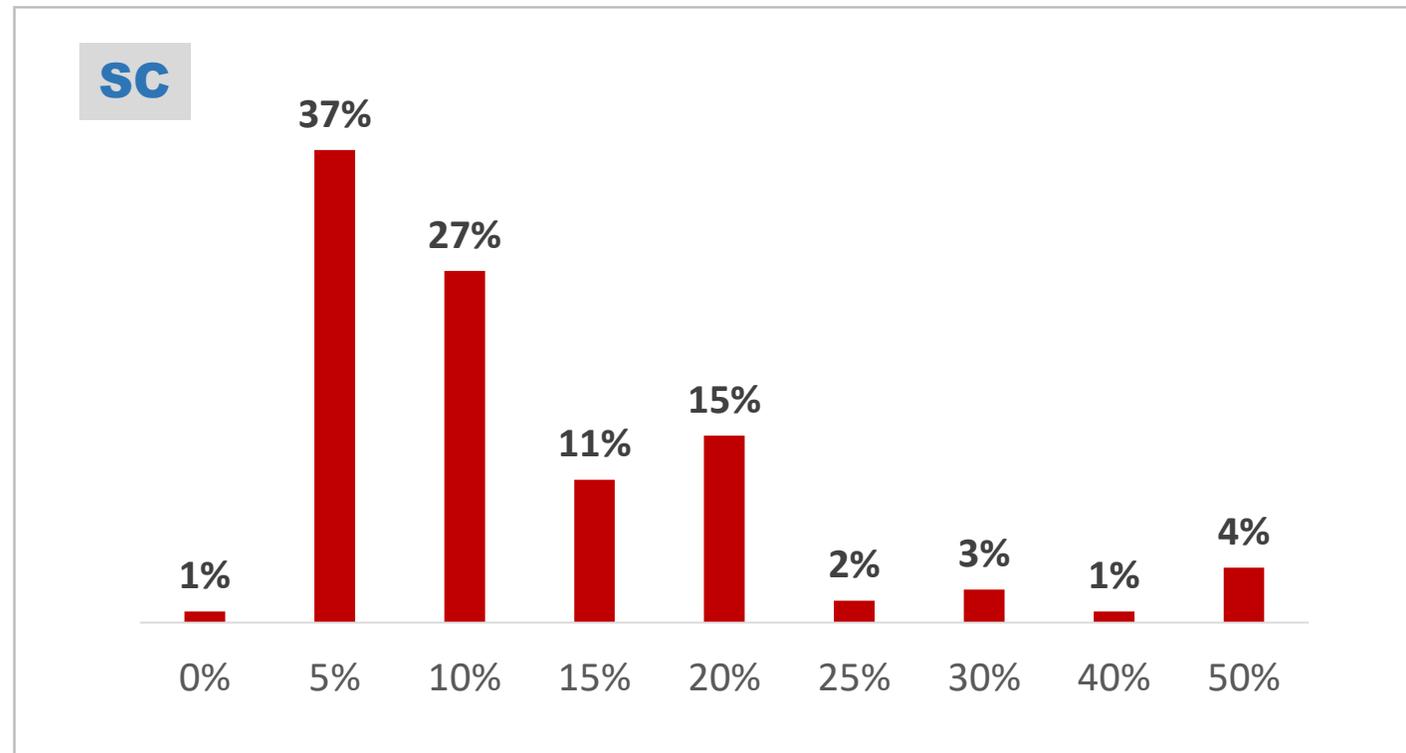
8. Volume ANUAL Prêmios Emitidos - SC

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador – SC)

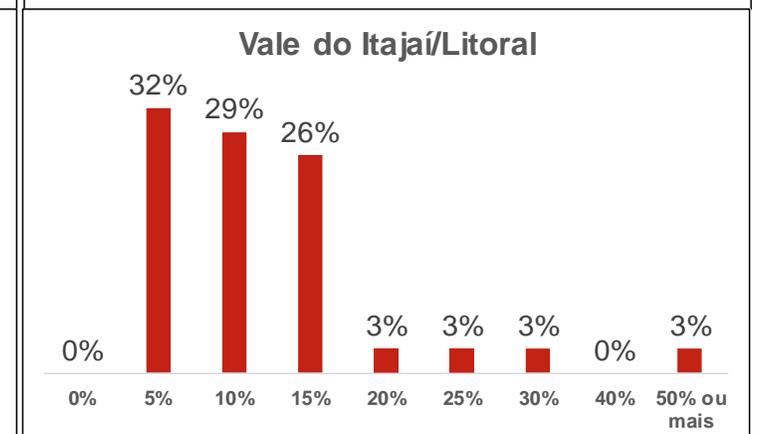
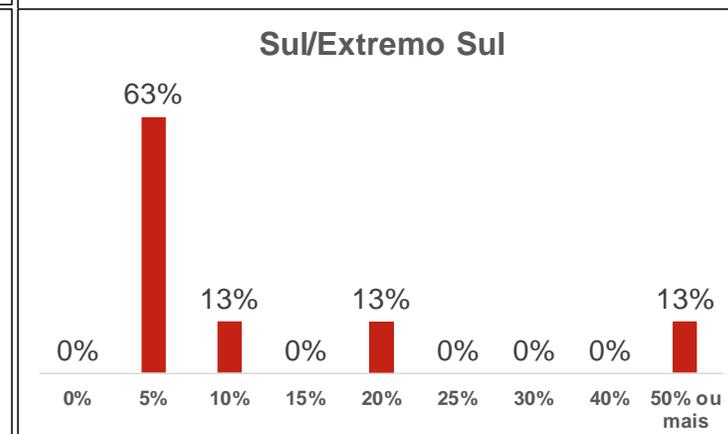
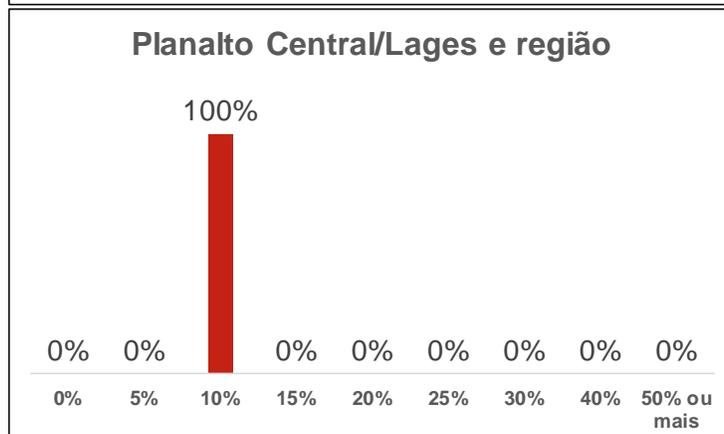
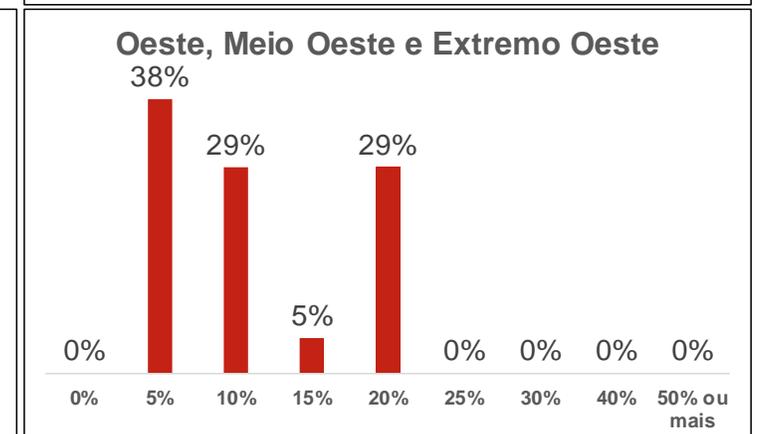
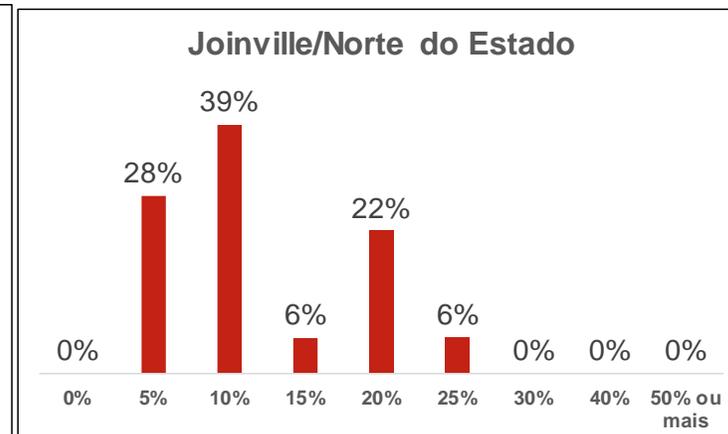
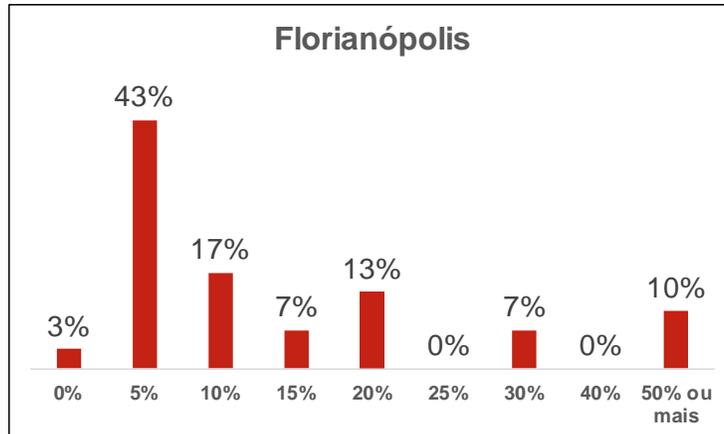
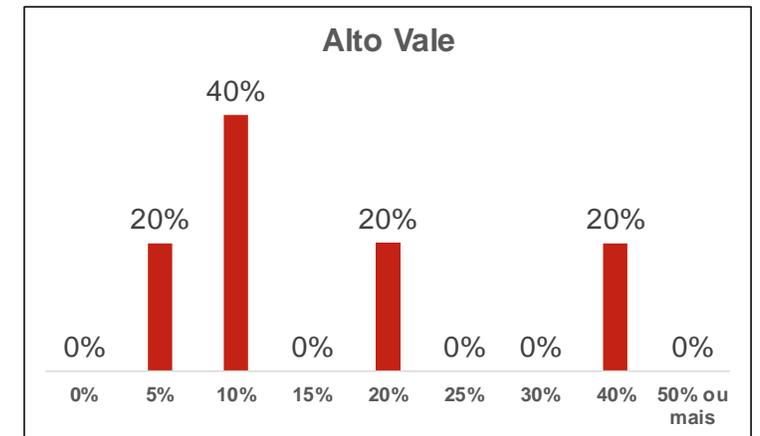
Vida e Acidentes Pessoais



9. Mix atual de produtos - SC

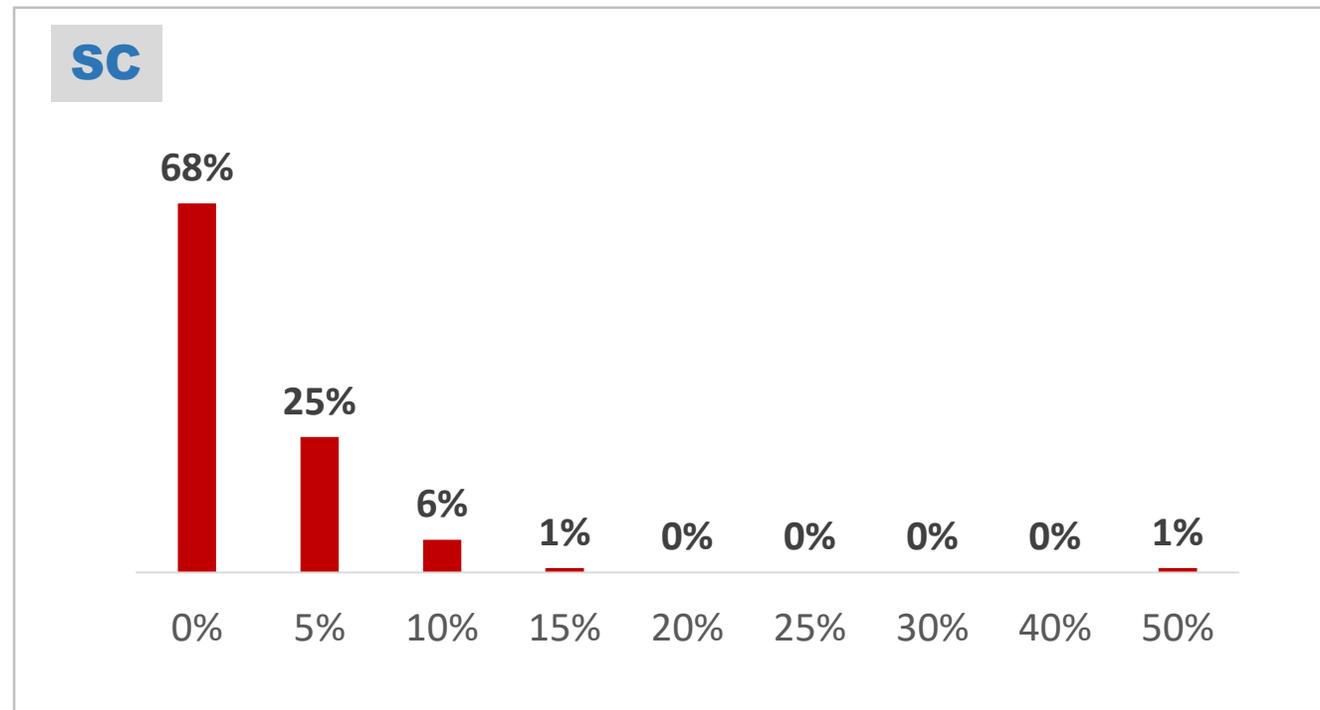
Seguros de Vida e Acidentes Pessoais

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador – SC)

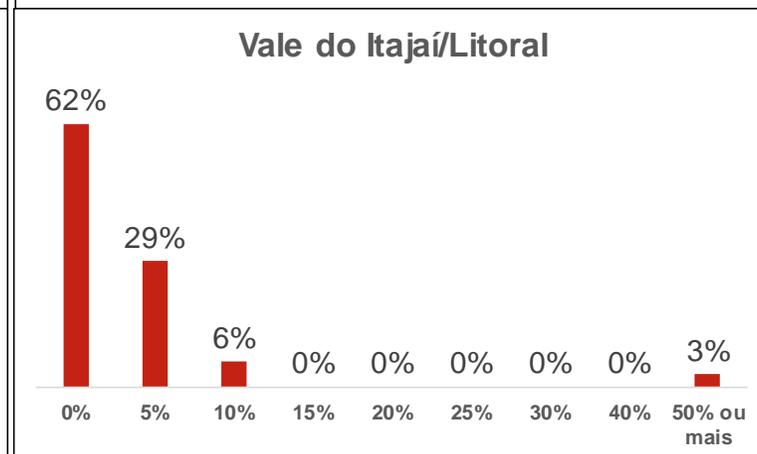
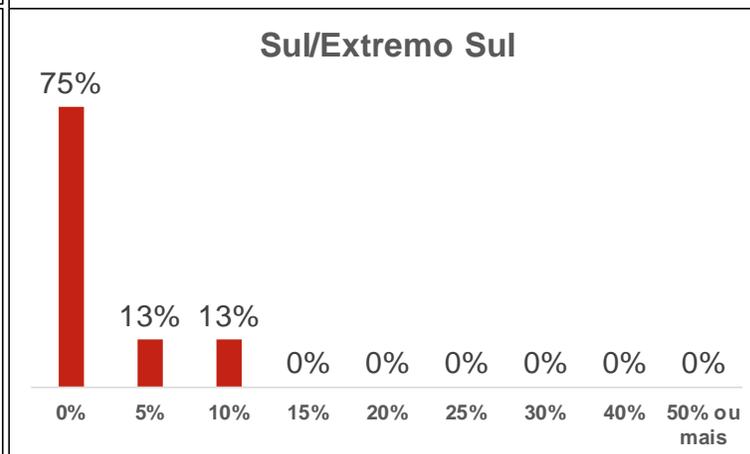
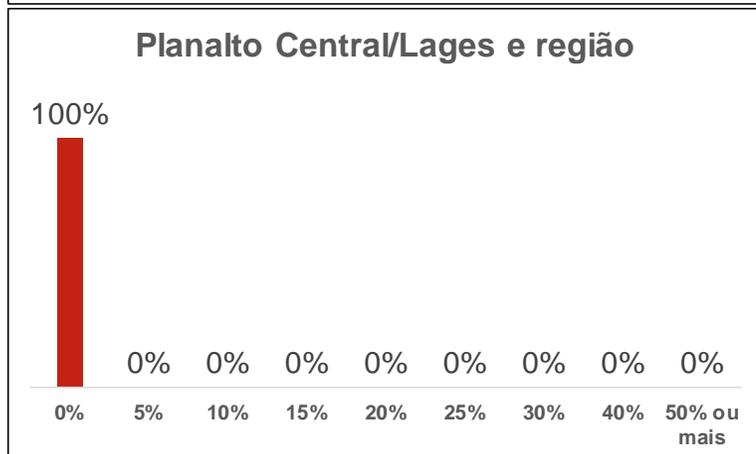
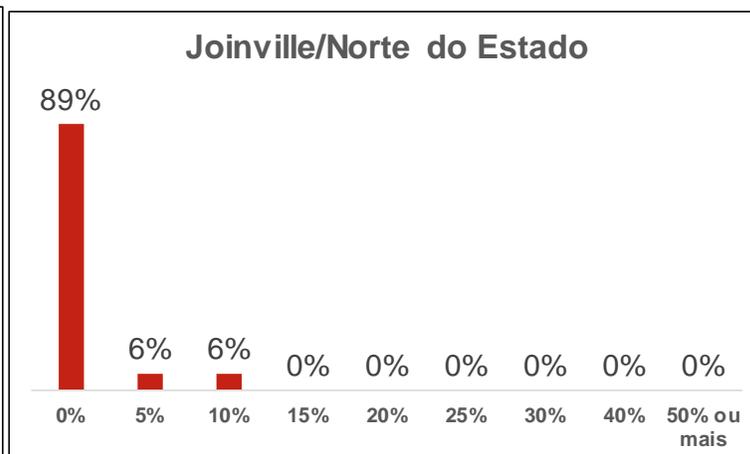
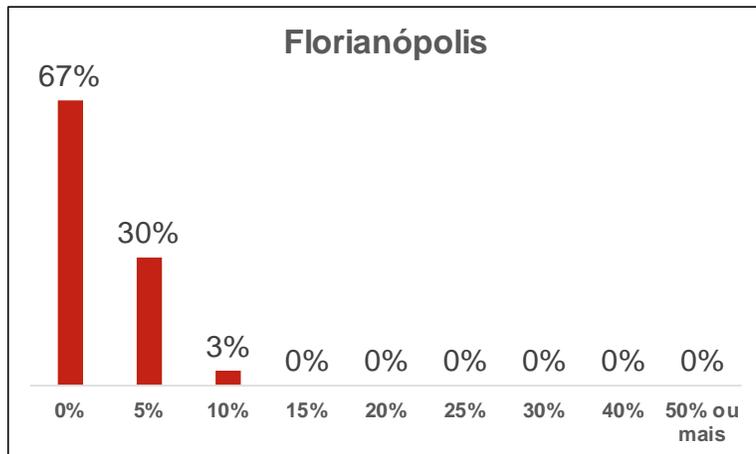
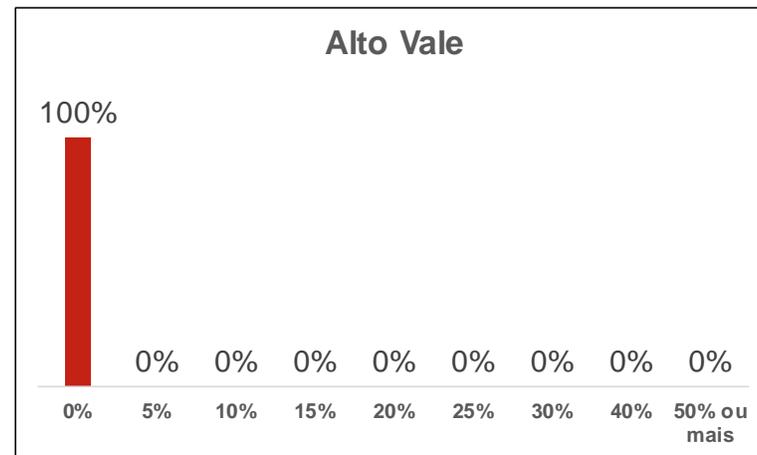
Previdência Privada



9. Mix atual de produtos - SC

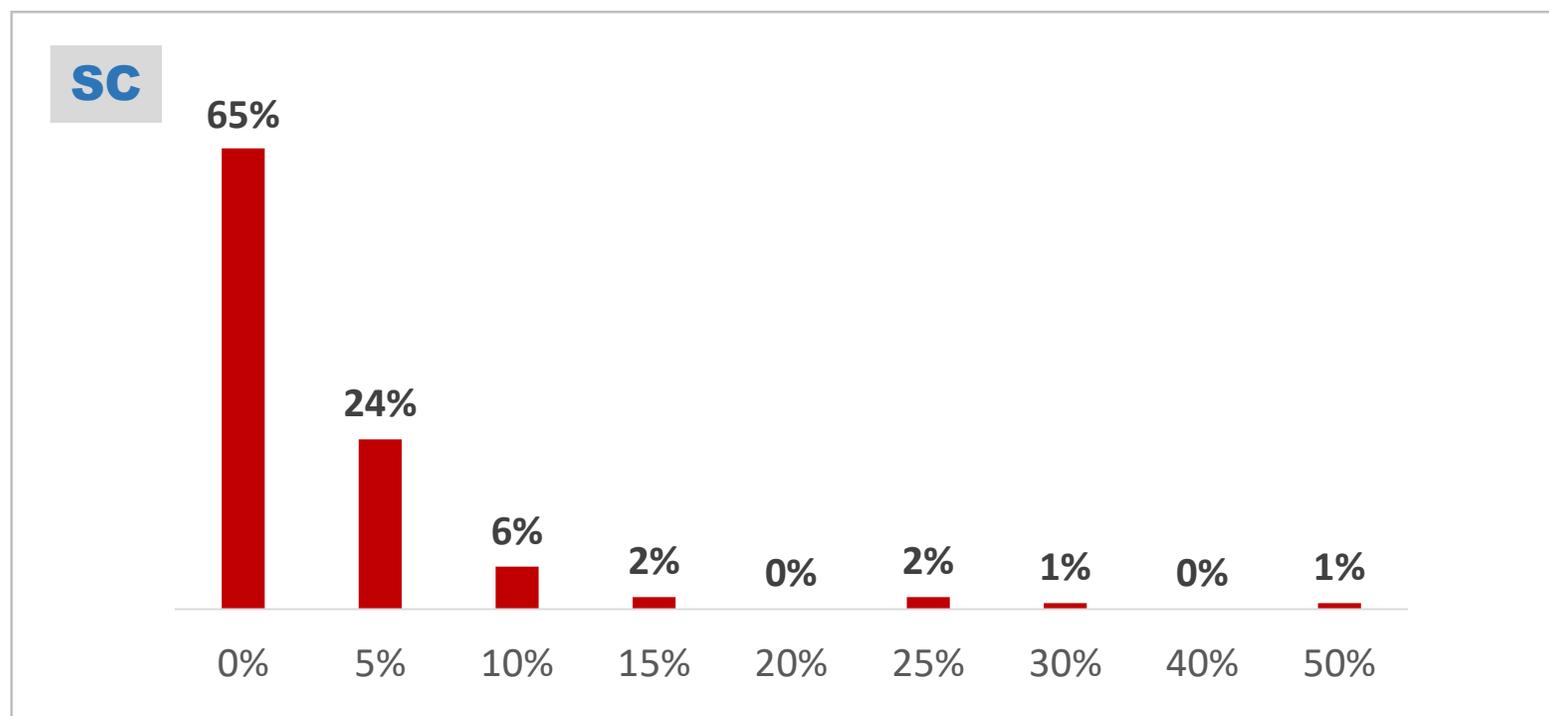
Previdência Privada

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador – SC)

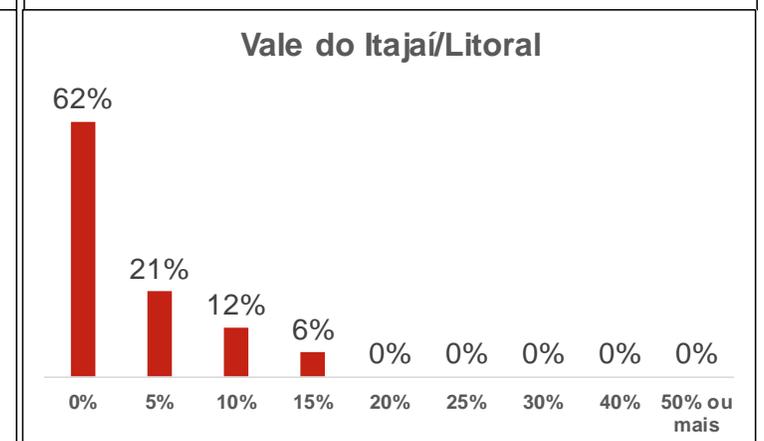
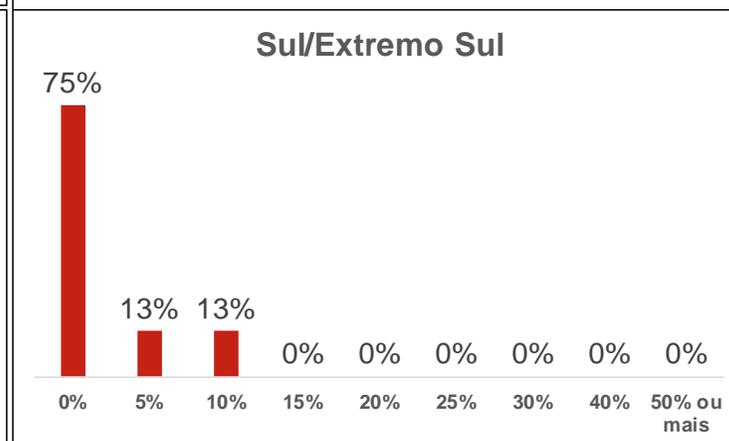
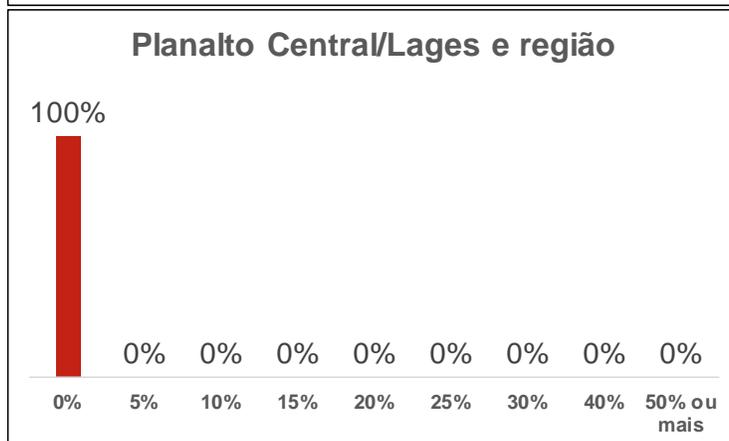
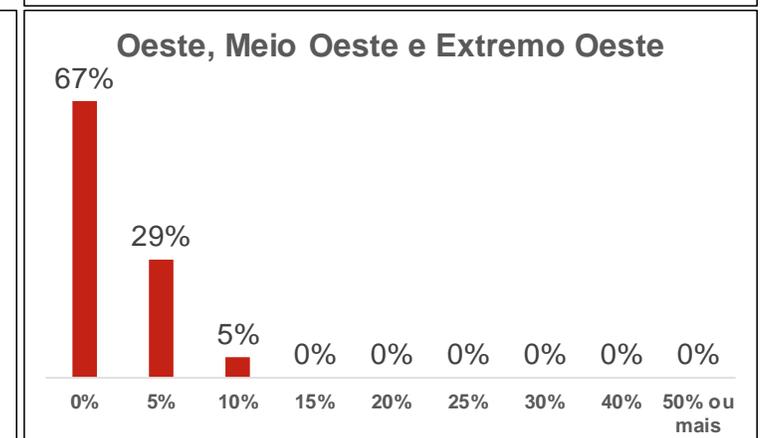
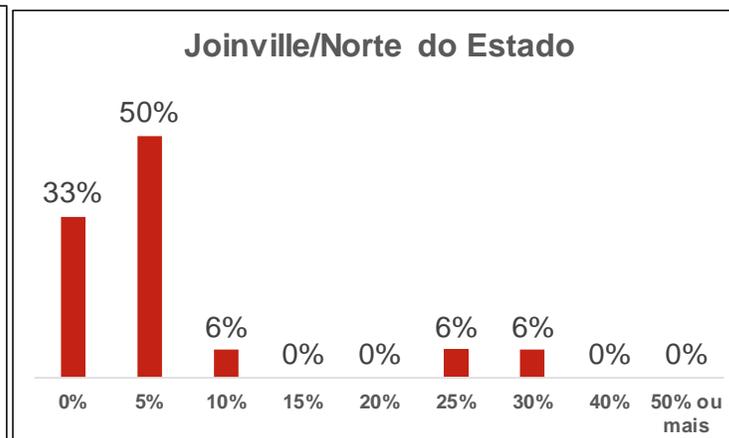
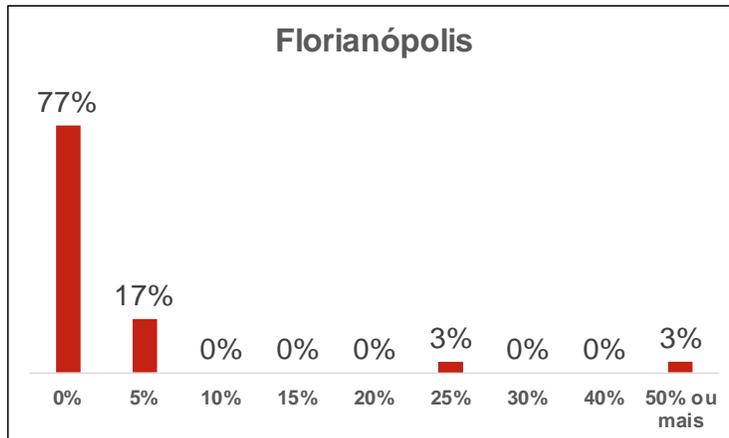
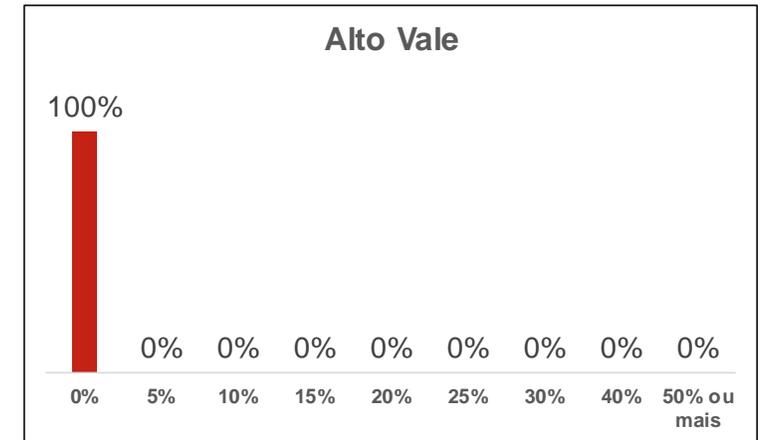
Saúde Médica



9. Mix atual de produtos - SC

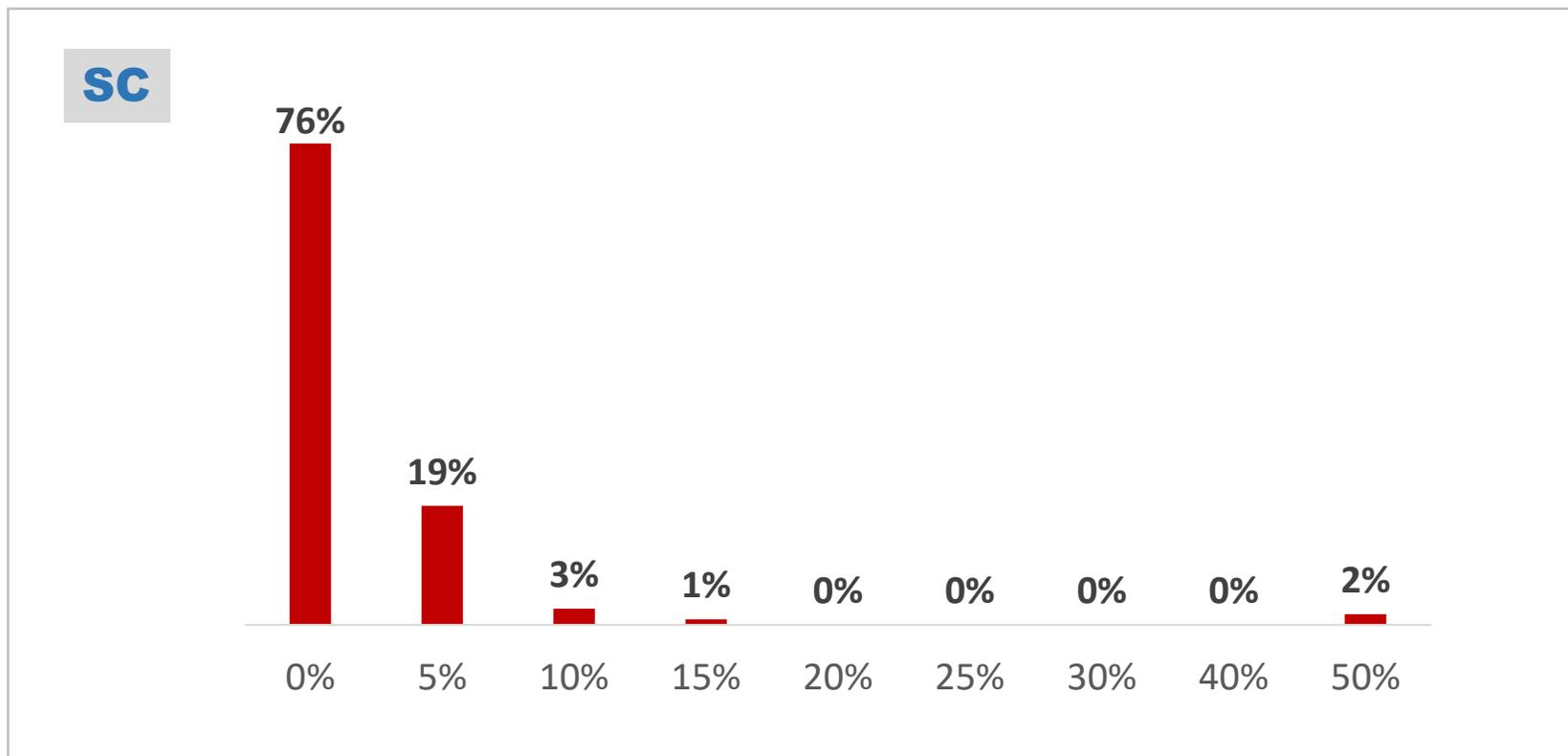
Sáude Médica

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador-SC)

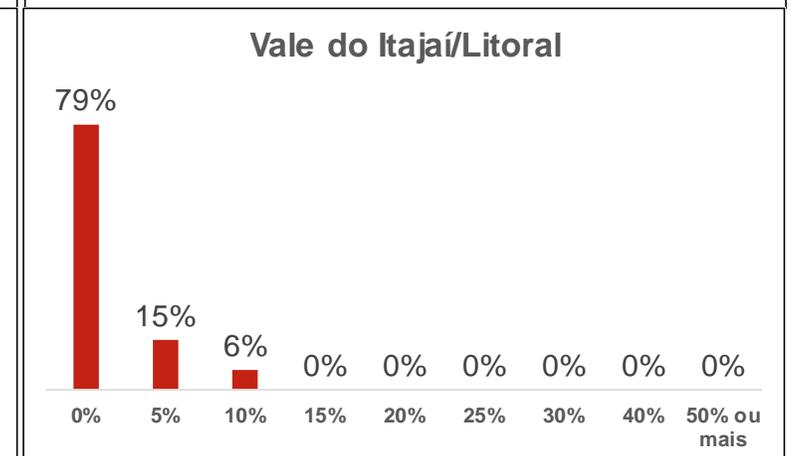
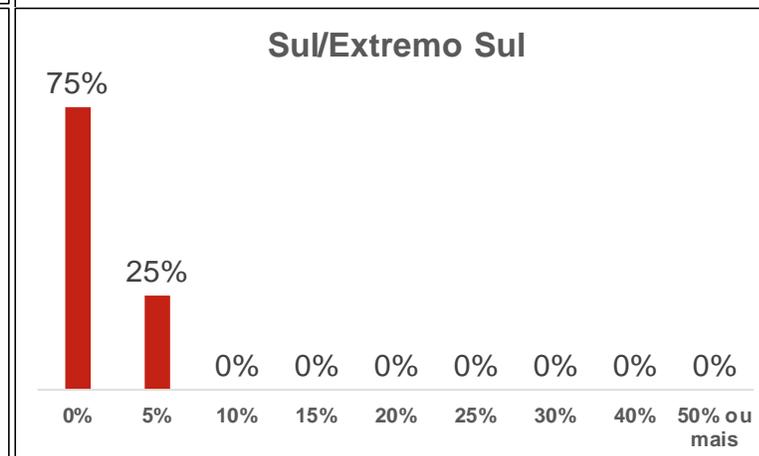
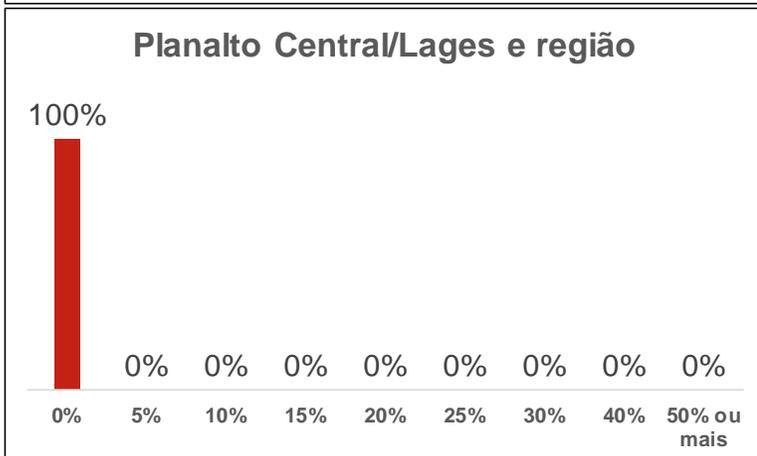
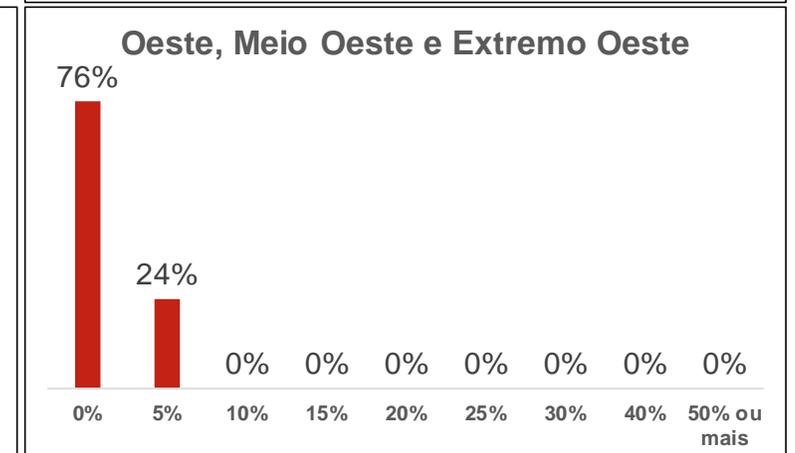
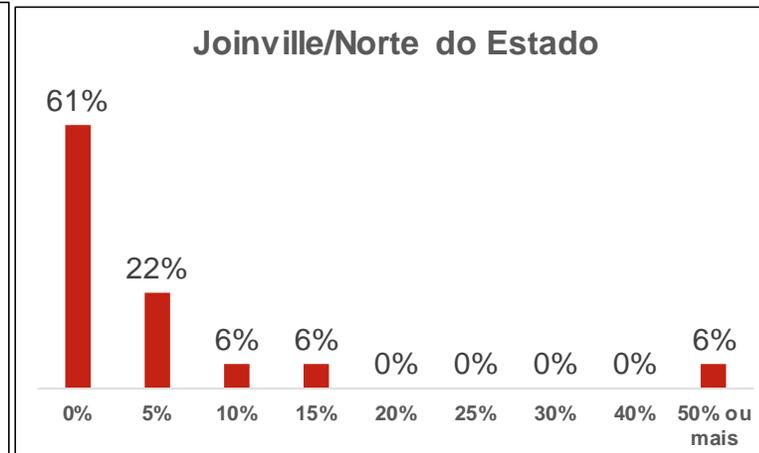
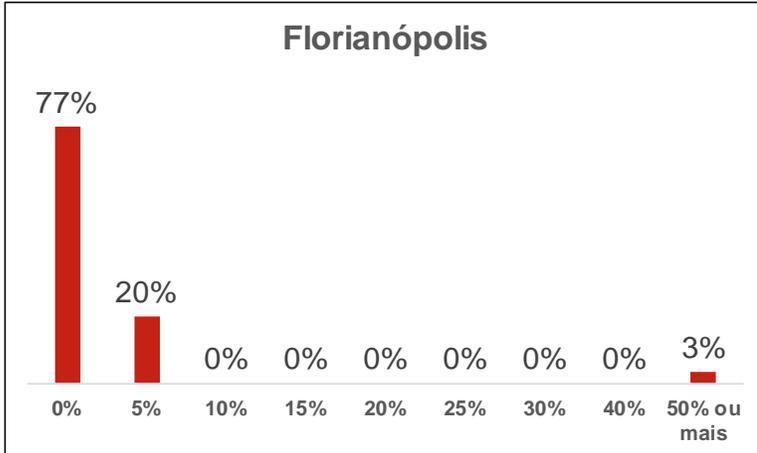
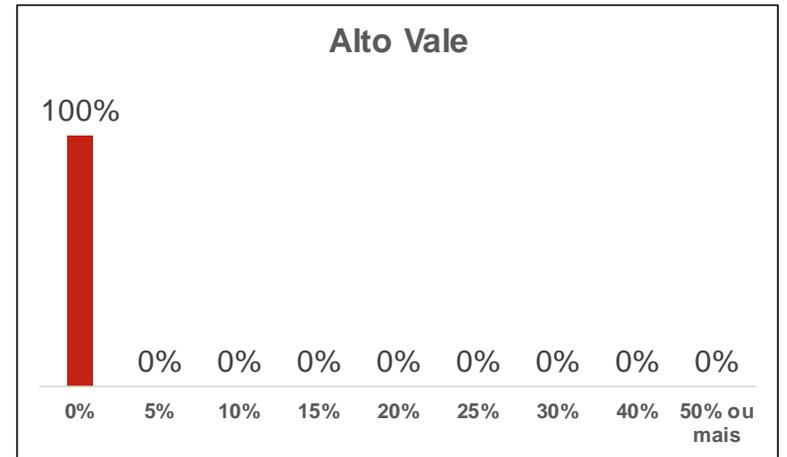
Saúde Odontológica



9. Mix atual de produtos - SC

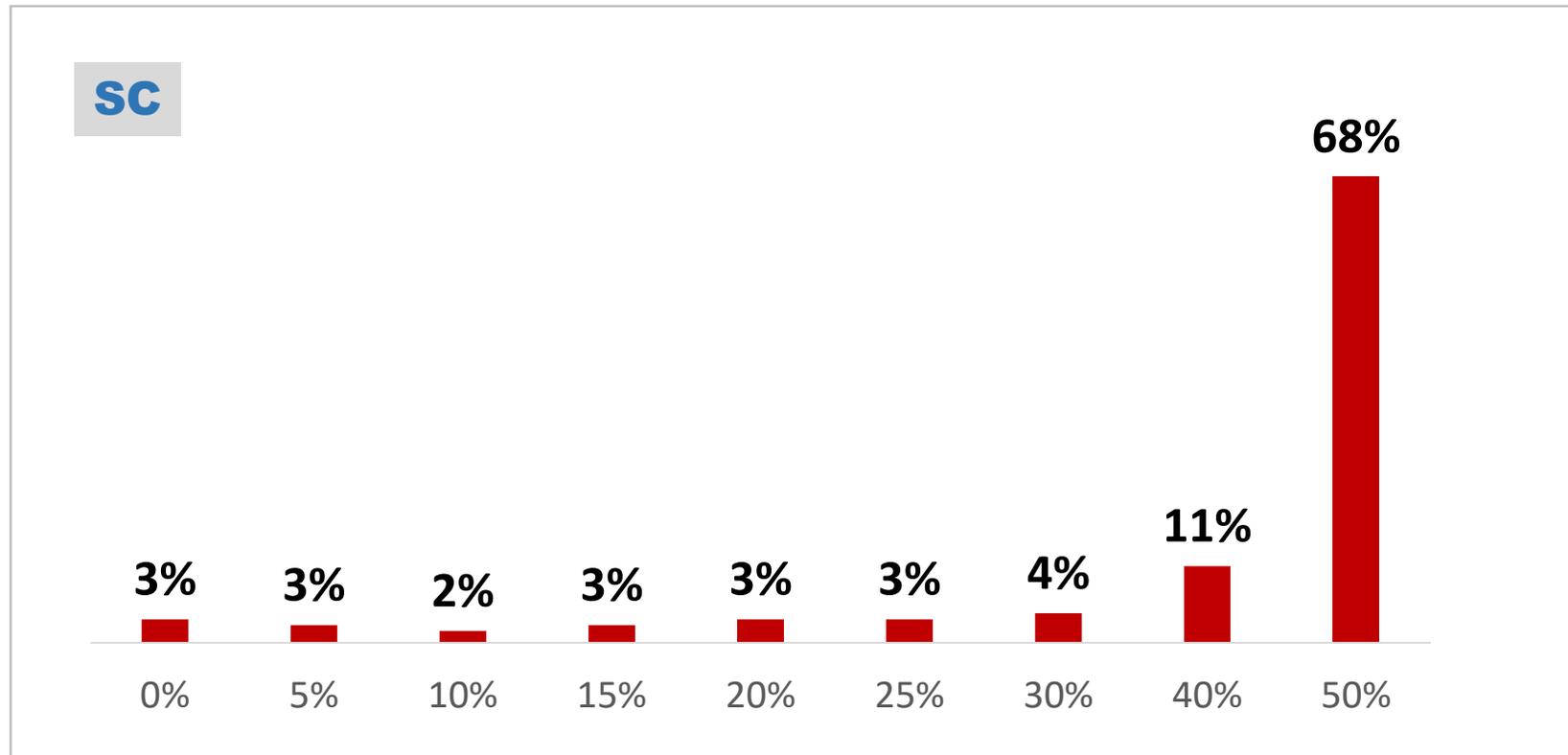
Saúde Odontológica

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador – SC)

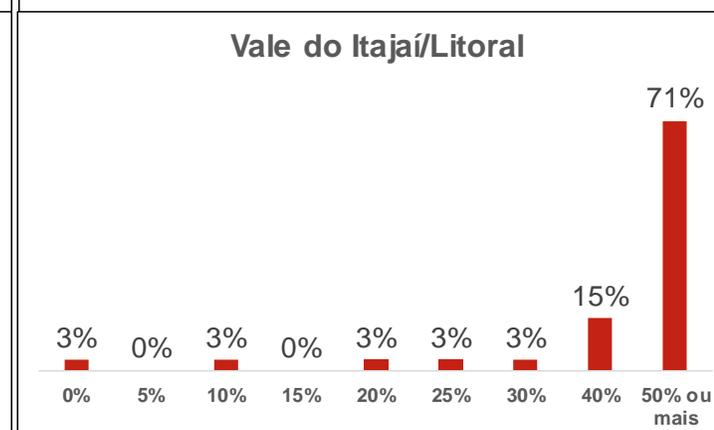
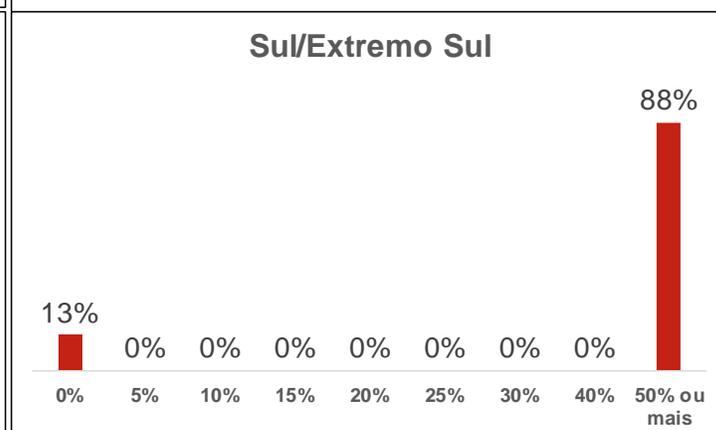
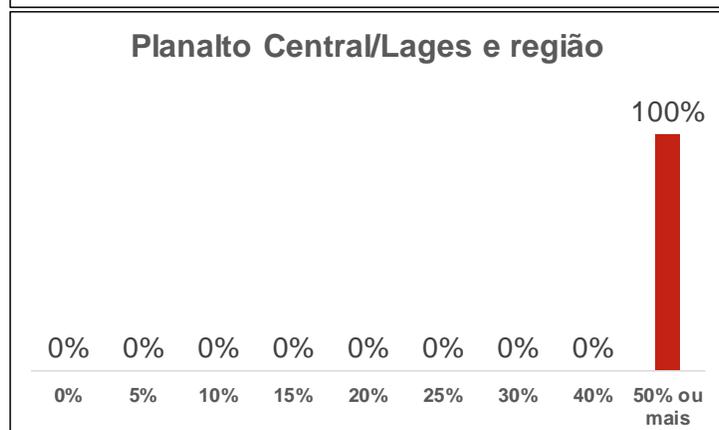
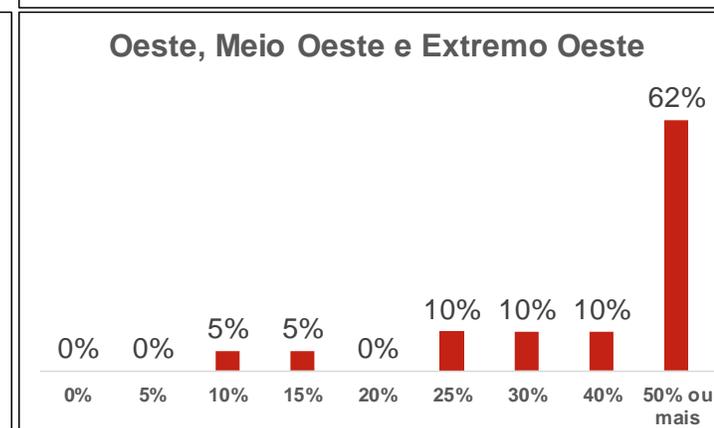
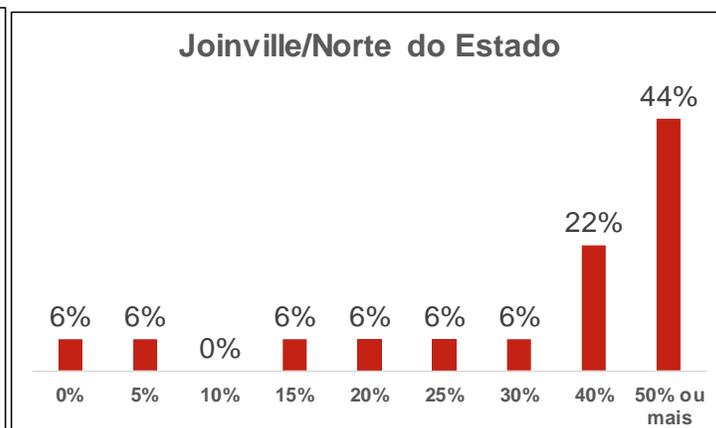
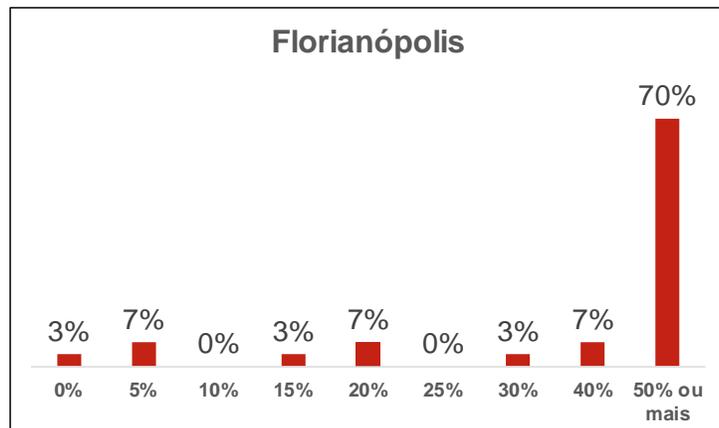
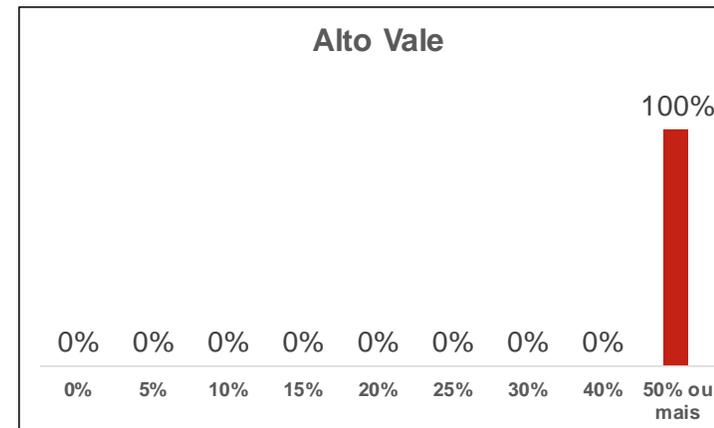
Automóveis



9. Mix atual de produtos - SC

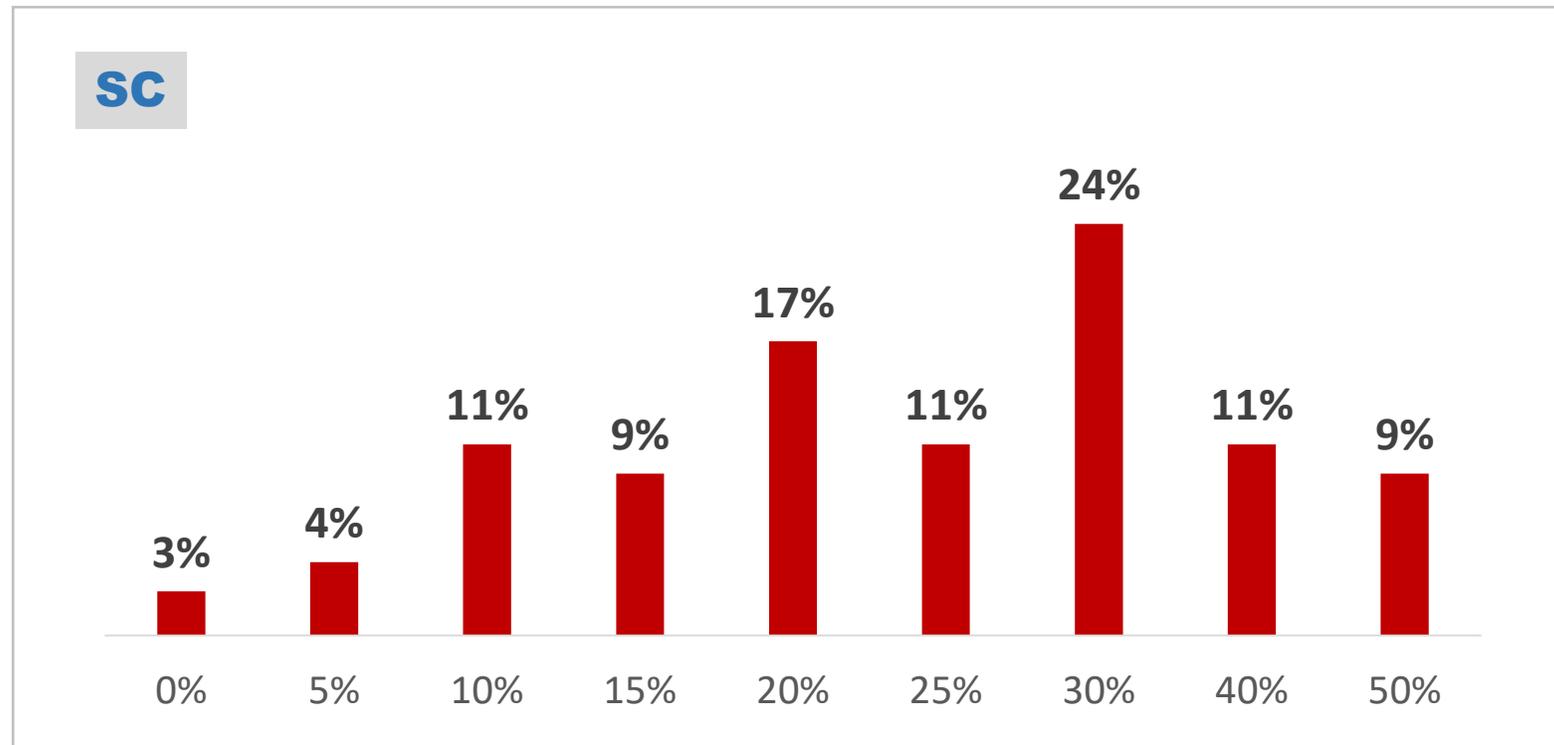
Automóveis

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador – SC)

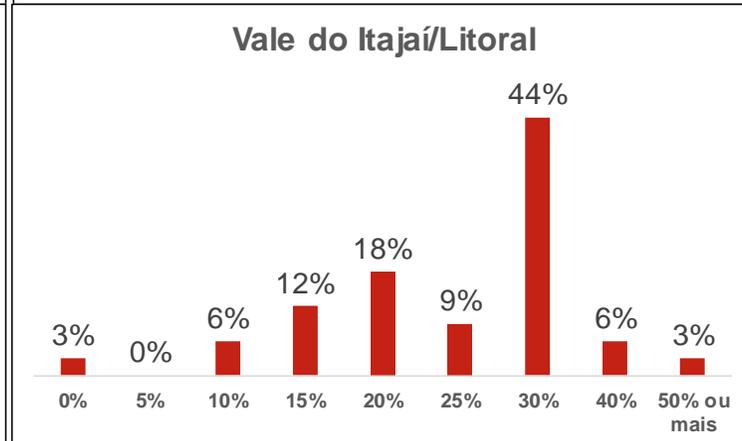
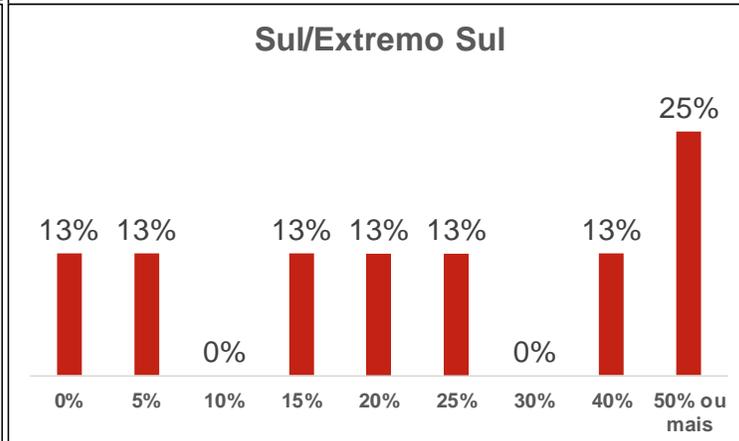
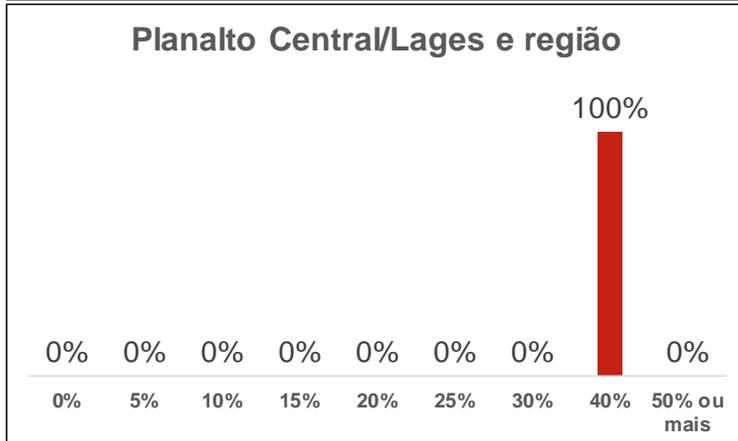
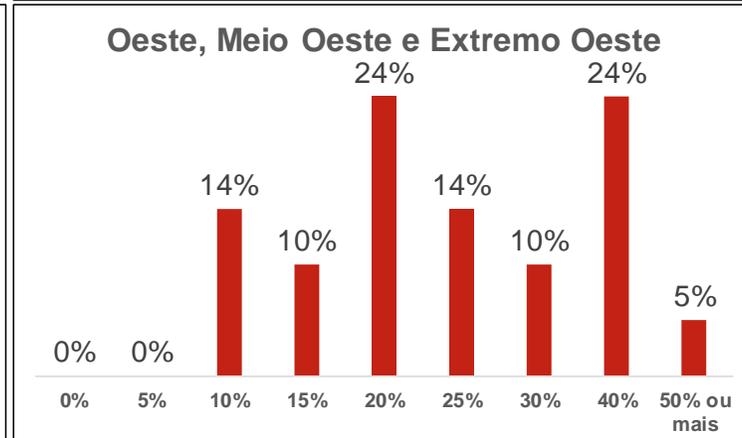
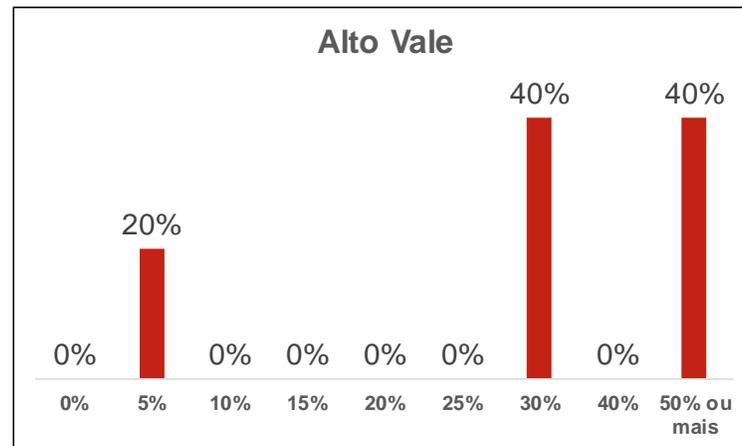
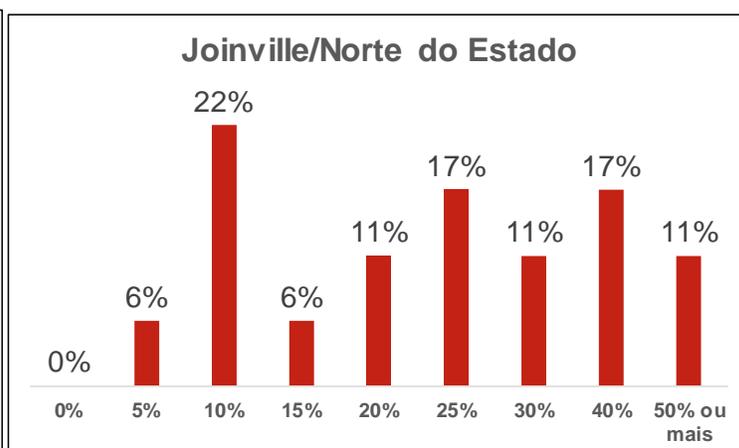
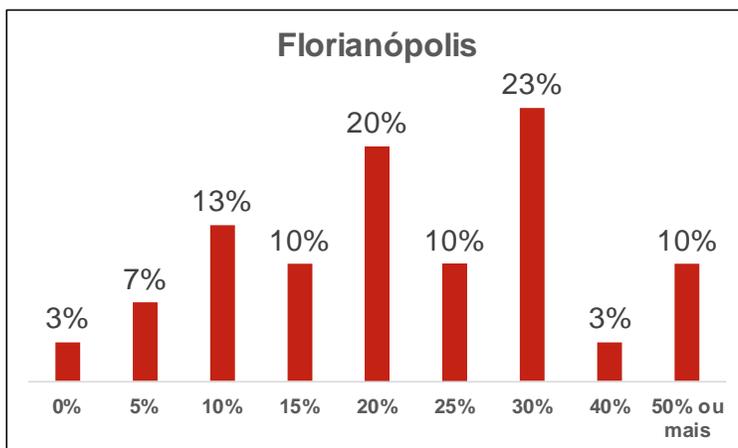
Patrimoniais



9. Mix atual de produtos - SC

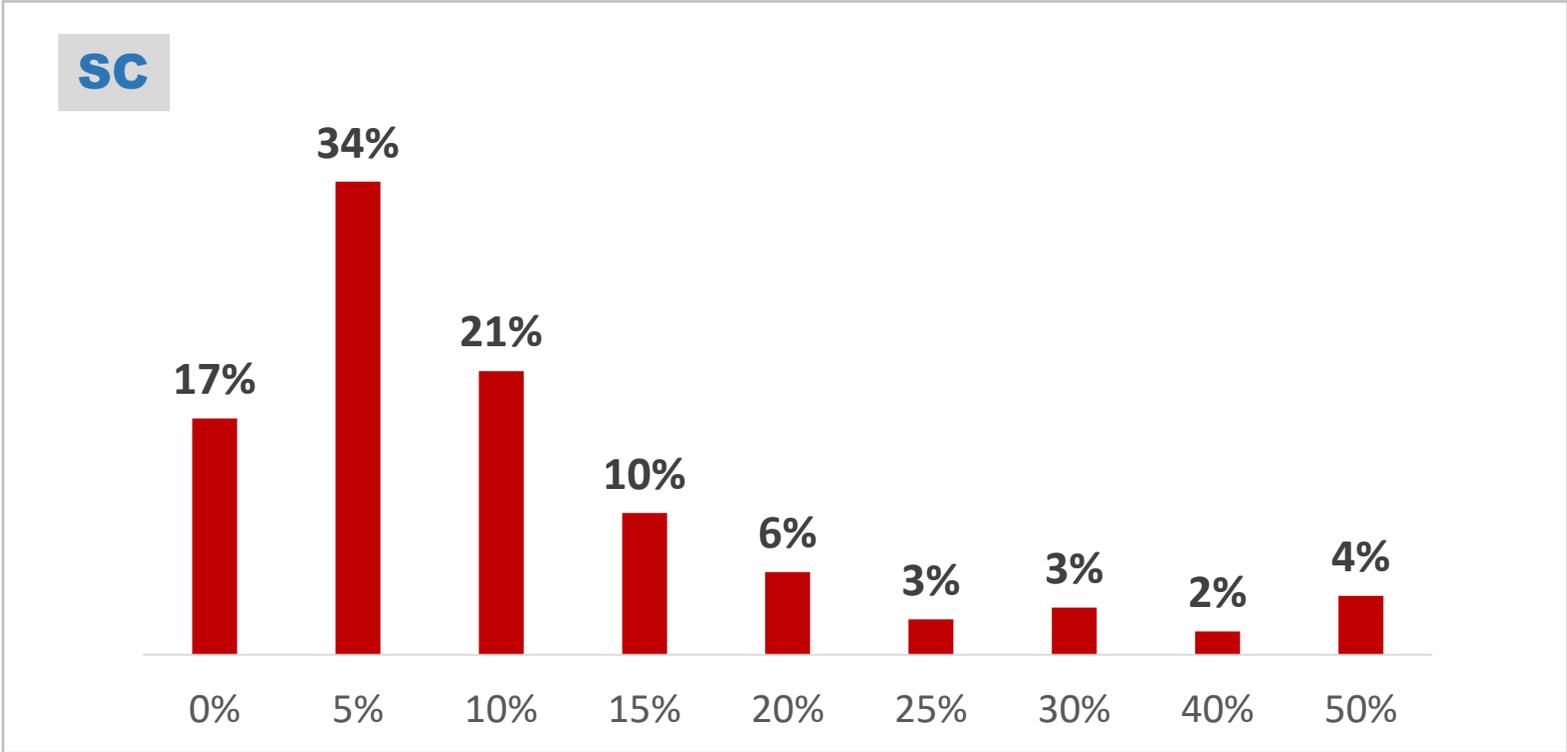
Patrimoniais

(Por Região)



9. Mix atual de produtos (Totalizador –SC)

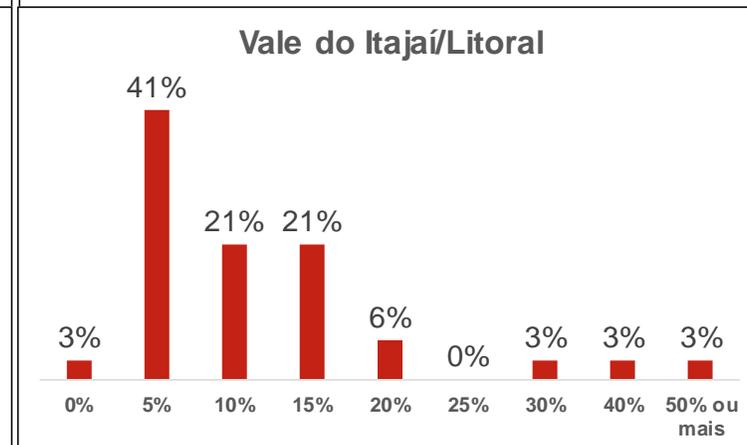
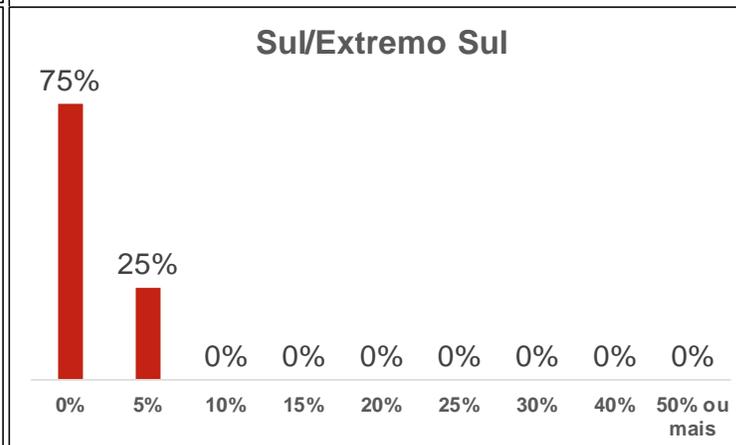
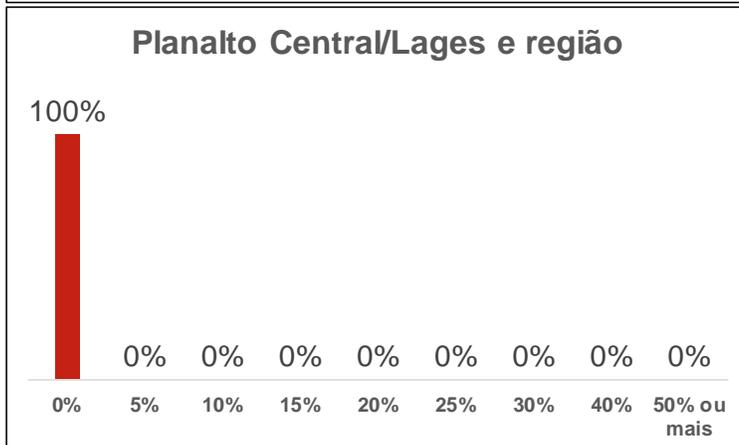
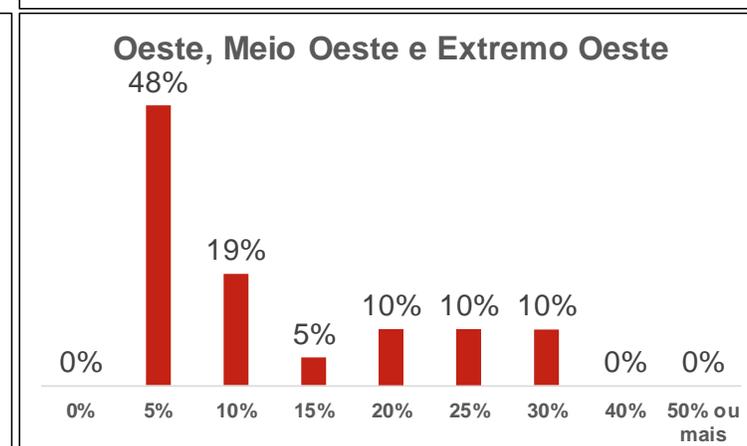
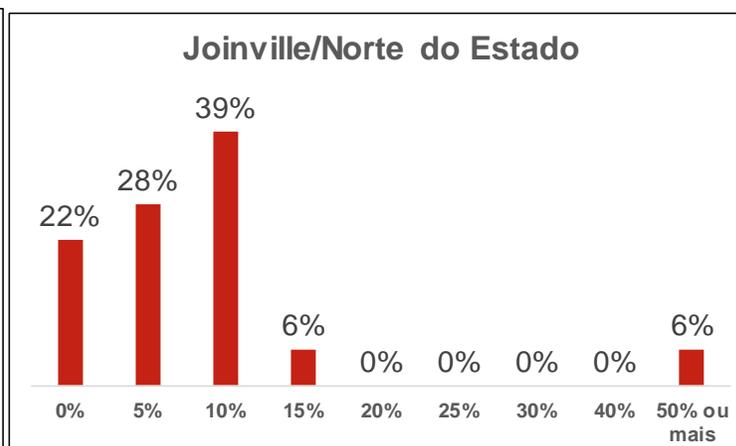
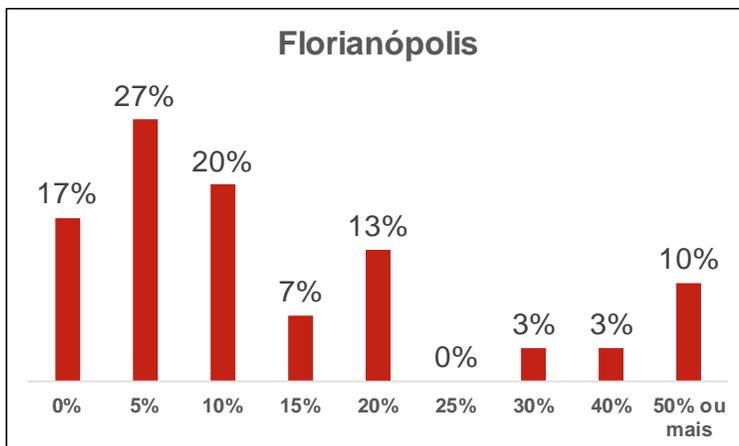
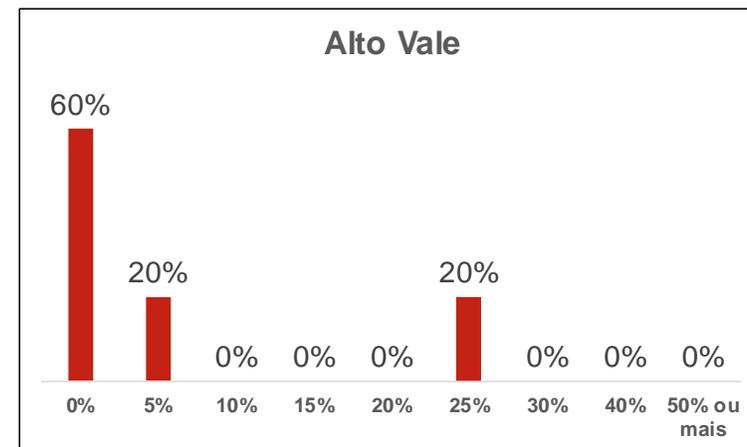
Outros



9. Mix atual de produtos - SC

Outros

(Por Região)



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

Linhas	Estado	Atuo FREQUENTEMENTE	Atuo RARAMENTE	NÃO Atuo
Consórcio	SC	18%	44%	38%
	Alto Vale	0%	40%	60%
	Florianópolis	23%	50%	27%
	Joinville/Norte do Estado	6%	56%	39%
	Oeste, Meio e Extremo	24%	38%	38%
	Planalto Cent/Lages e reg.	0%	100%	0%
	Sul/Extremo Sul	13%	38%	50%
	Vale do Itajaí/Litoral	21%	38%	41%
Financiamentos	SC	3%	44%	53%
	Alto Vale	0%	20%	80%
	Florianópolis	7%	47%	47%
	Joinville/Norte do Estado	6%	39%	56%
	Oeste, Meio e Extremo	0%	52%	48%
	Planalto Cent/Lages e reg.	0%	100%	0%
	Sul/Extremo Sul	0%	38%	63%
	Vale do Itajaí/Litoral	0%	44%	56%

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

Linhas	Estado	Atuo FREQUENTEMENTE	Atuo RARAMENTE	NÃO Atuo
Investimentos	SC	1%	16%	83%
	Alto Vale	0%	0%	100%
	Florianópolis	0%	20%	80%
	Joinville/Norte do Estado	0%	17%	83%
	Oeste, Meio e Extremo	0%	24%	76%
	Planalto Cent/Lages e reg.	0%	0%	100%
	Sul/Extremo Sul	0%	13%	88%
	Vale do Itajaí/Litoral	3%	12%	85%
Serviços bancários	SC	6%	32%	62%
	Alto Vale	0%	0%	100%
	Florianópolis	7%	33%	60%
	Joinville/Norte do Estado	0%	39%	61%
	Oeste, Meio e Extremo	14%	24%	62%
	Planalto Cent/Lages e reg.	0%	0%	100%
	Sul/Extremo Sul	0%	13%	88%
	Vale do Itajaí/Litoral	6%	41%	53%

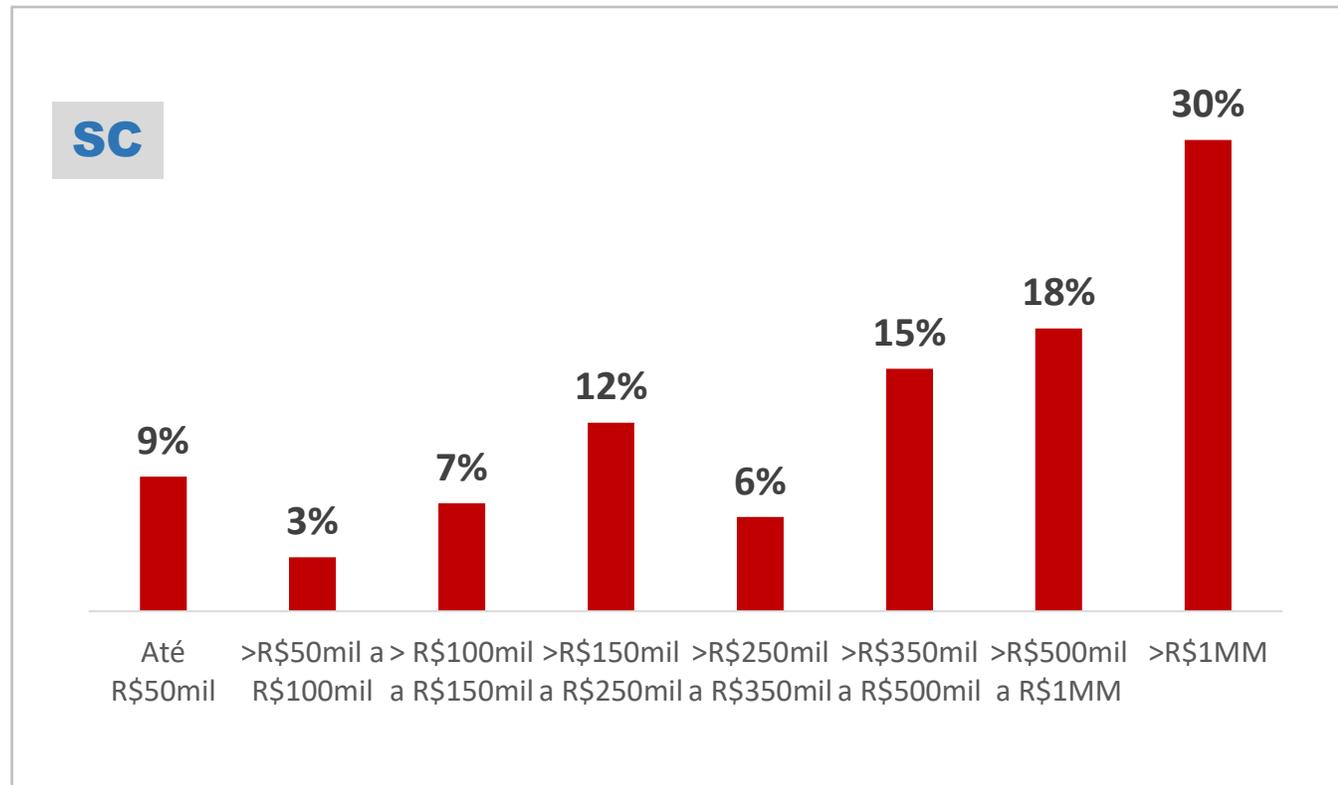
10. Atuação em Linhas Diferenciadas (Totalizador e por região – SC)

Linhas	Estado	Atuo FREQUENTEMENTE	Atuo RARAMENTE	NÃO Atuo
Energia Fotovoltaica	SC	4%	28%	68%
	Alto Vale	0%	0%	100%
	Florianópolis	0%	23%	77%
	Joinville/Norte do Estado	6%	28%	67%
	Oeste, Meio e Extremo	14%	14%	71%
	Planalto Cent/Lages e reg.	0%	0%	100%
	Sul/Extremo Sul	0%	13%	88%
	Vale do Itajaí/Litoral	3%	50%	47%
Afiançadoras	SC	7%	19%	74%
	Alto Vale	0%	0%	100%
	Florianópolis	7%	20%	73%
	Joinville/Norte do Estado	11%	17%	72%
	Oeste, Meio e Extremo	0%	14%	86%
	Planalto Cent/Lages e reg.	0%	0%	100%
	Sul/Extremo Sul	0%	0%	100%
	Vale do Itajaí/Litoral	12%	29%	59%

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

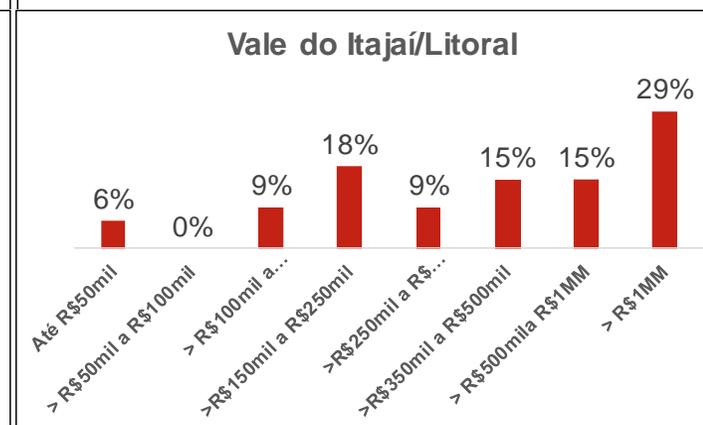
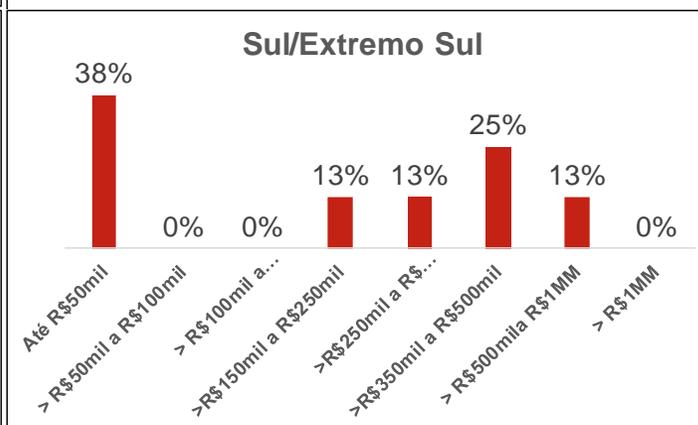
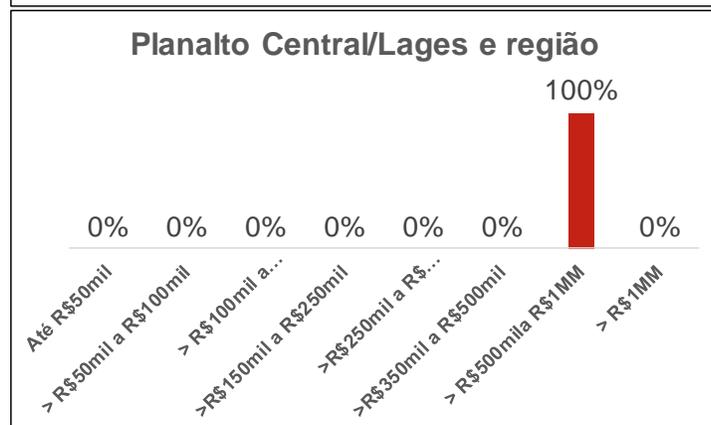
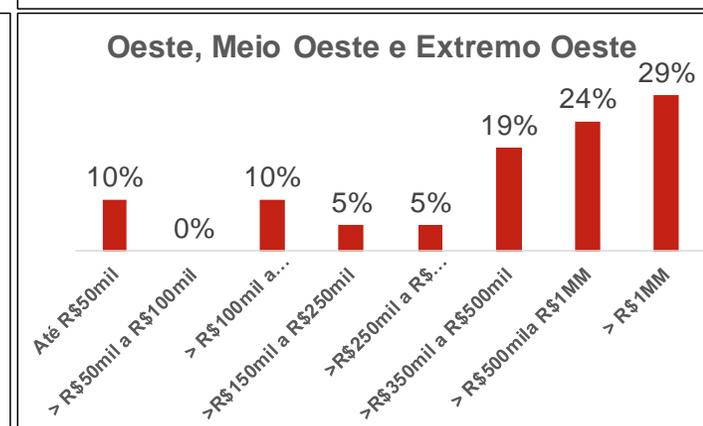
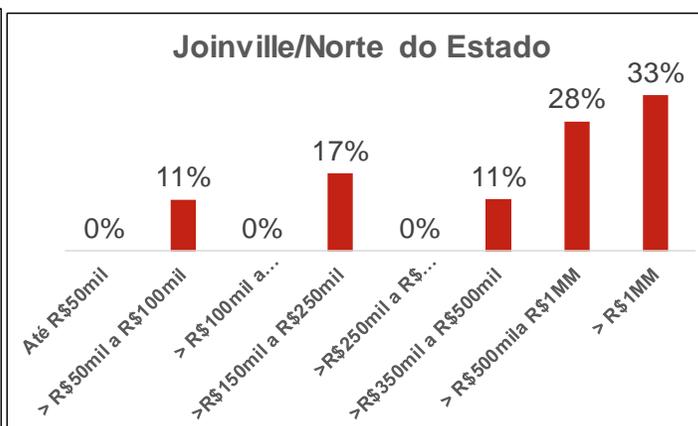
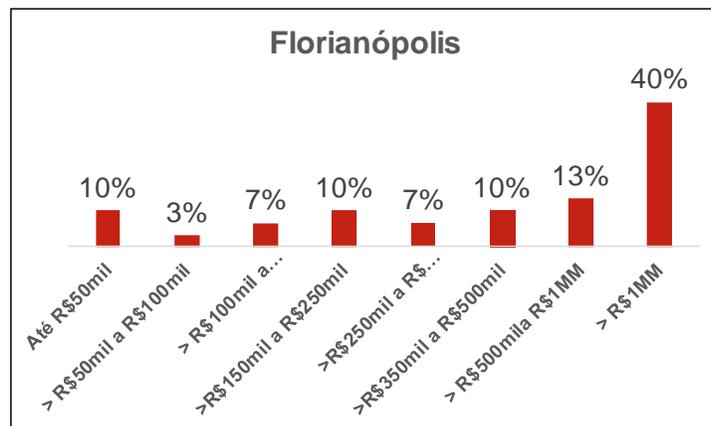
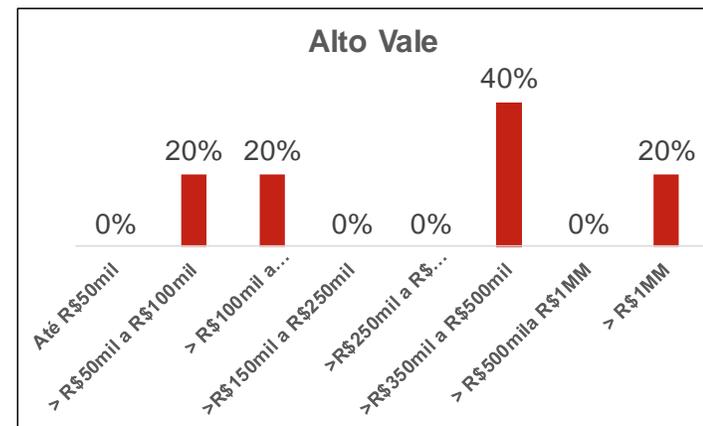
Linhas	Estado	Atuo FREQUENTEMENTE	Atuo RARAMENTE	NÃO Atuo
Proteção veicular	SC	1%	0%	99%
	Alto Vale	0%	0%	100%
	Florianópolis	0%	0%	100%
	Joinville/Norte do Estado	6%	0%	94%
	Oeste, Meio e Extremo	0%	0%	100%
	Planalto Cent/Lages e reg.	0%	0%	100%
	Sul/Extremo Sul	0%	0%	100%
	Vale do Itajaí/Litoral	0%	0%	100%

11. Comissões (Faturamento Anual) (Totalizador – SC)

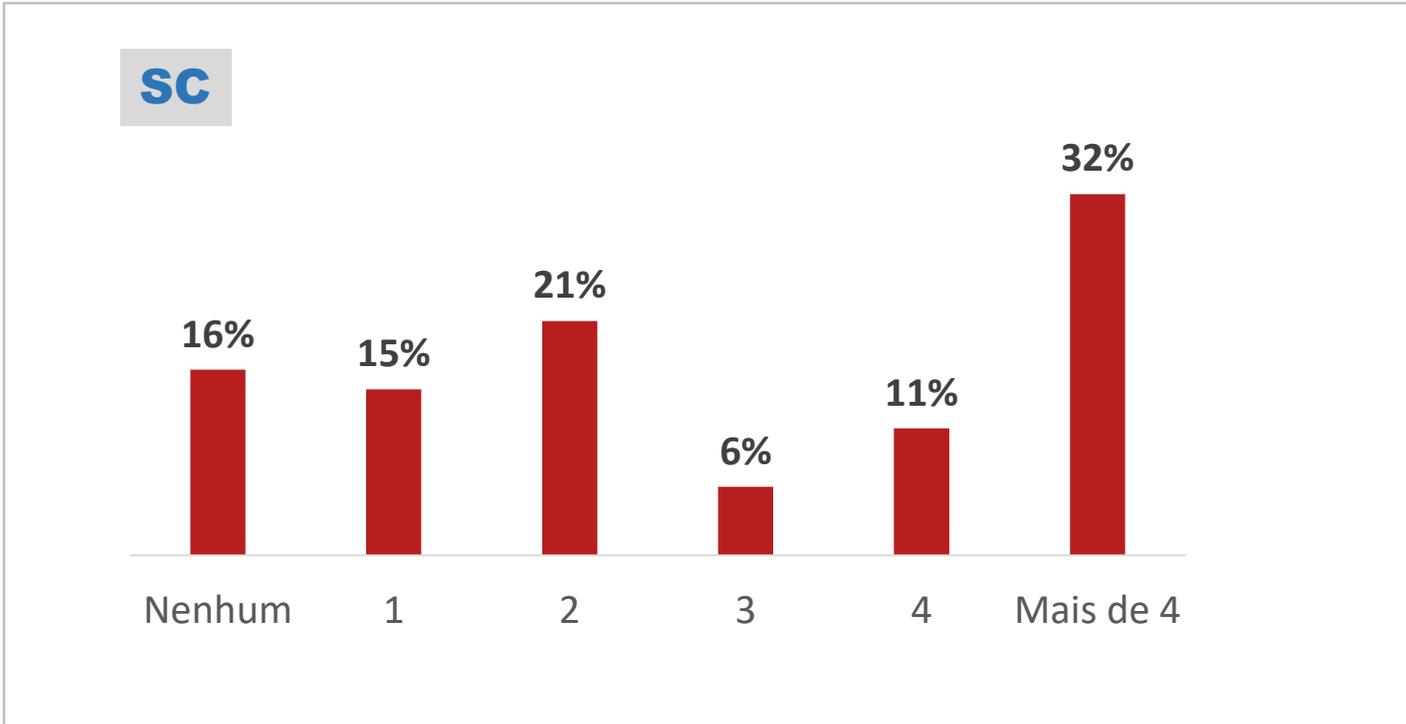


11. Comissões (Faturamento Anual) - SC

(Por Região)

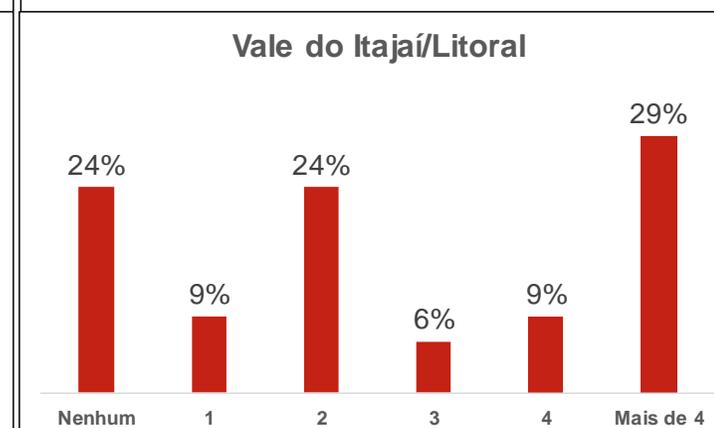
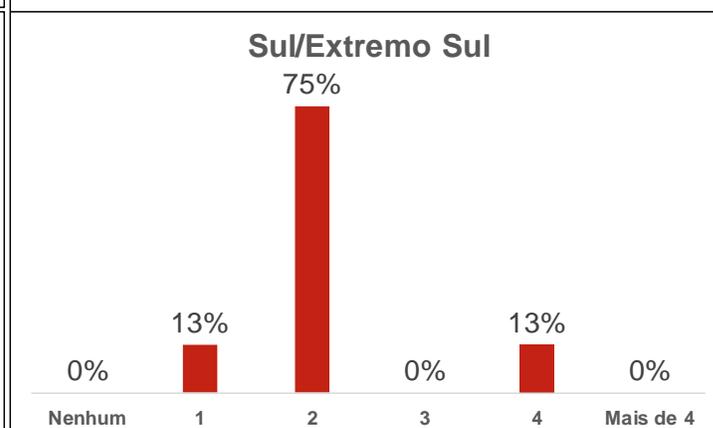
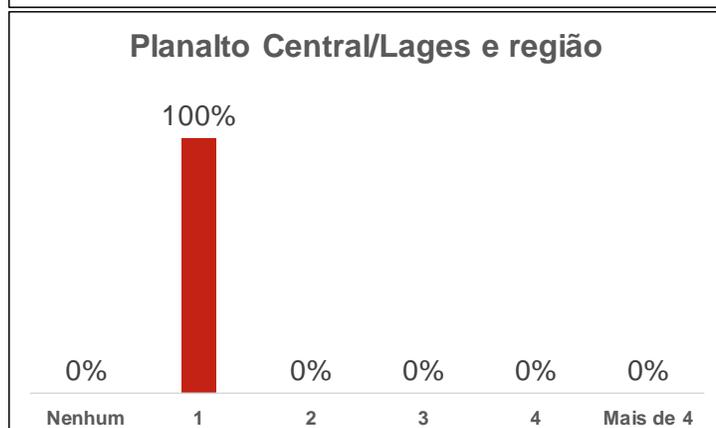
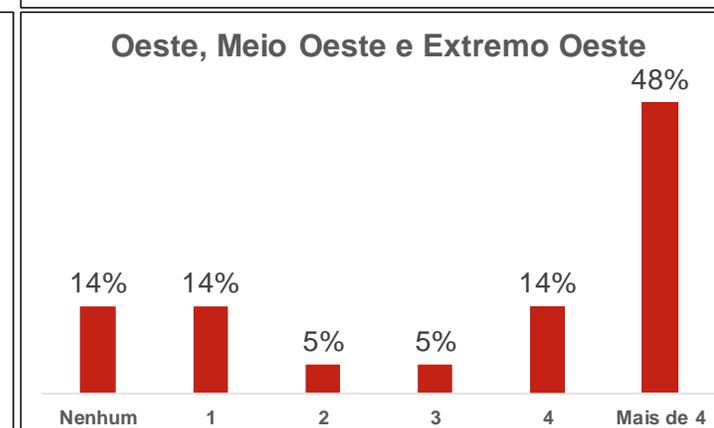
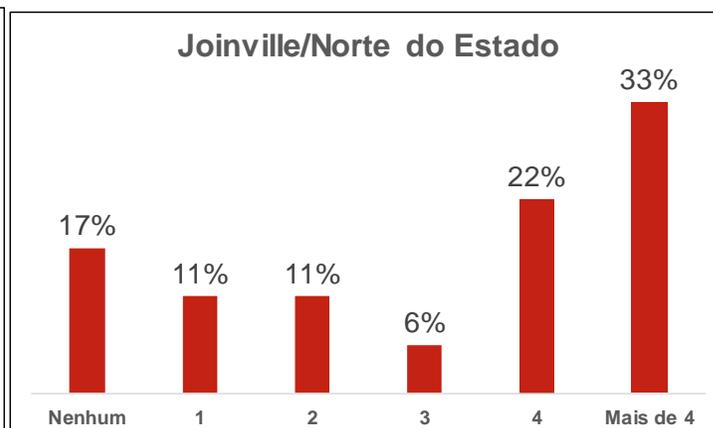
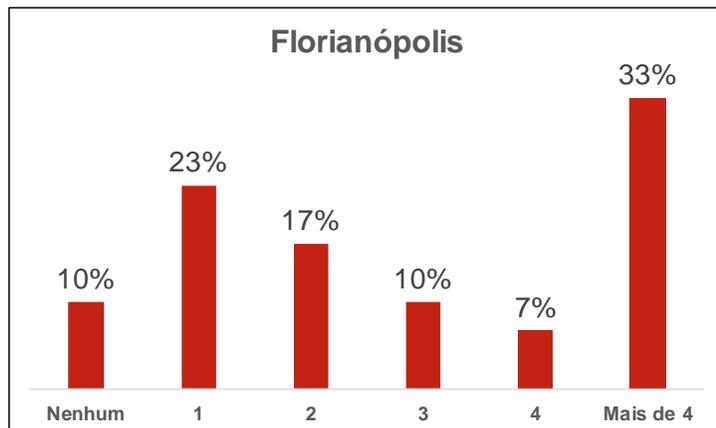
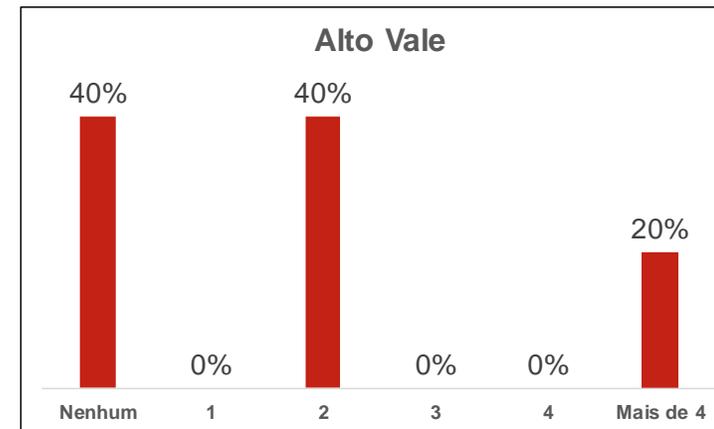


12. Estrutura de Pessoal (Totalizador – SC)



12. Estrutura de Pessoal - SC

(Por Região)



13. Sistema e Multicálculo

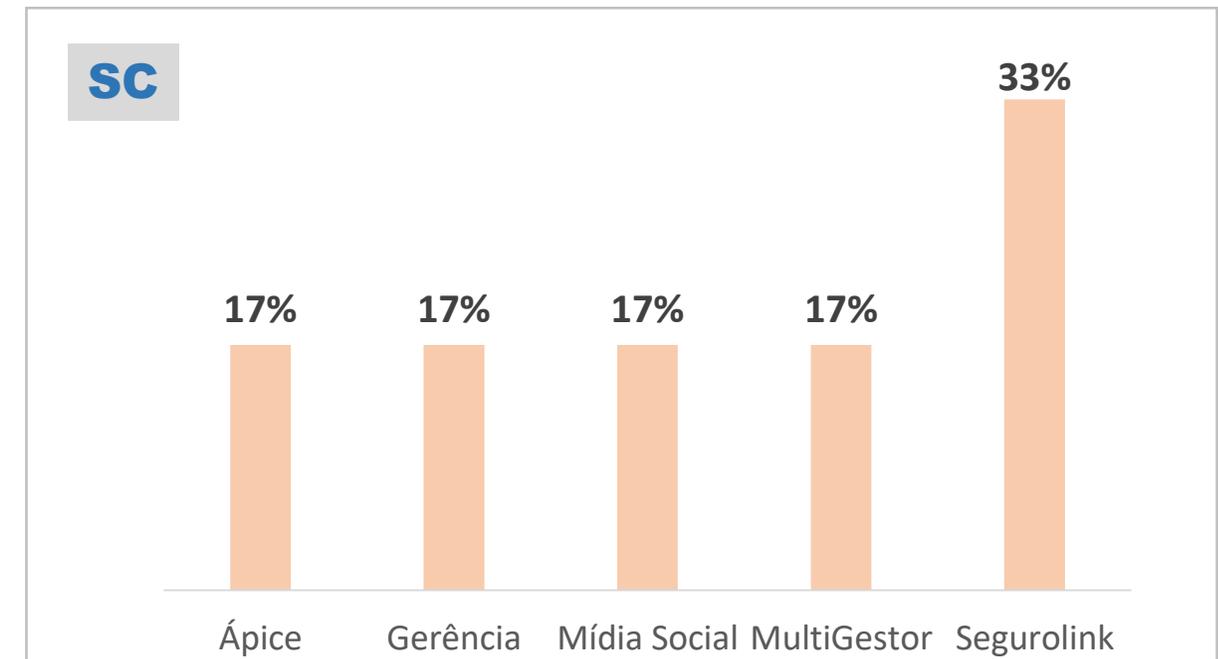
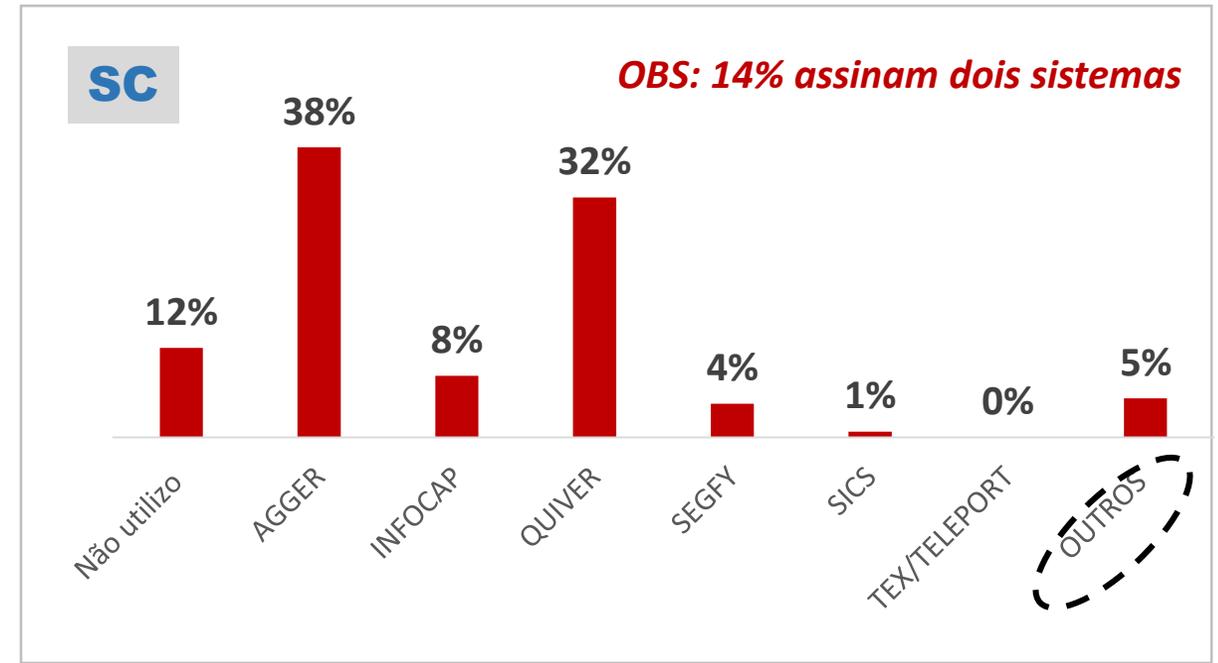
(Totalizador- SC)

Principais

13. Sistema e Multicálculo

(Totalizador - SC)

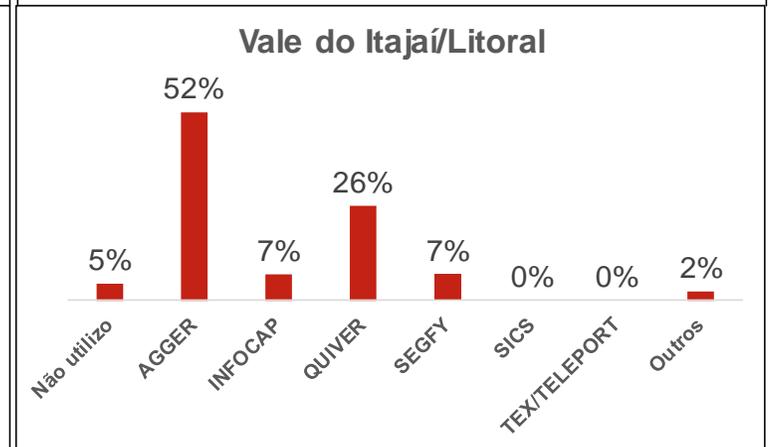
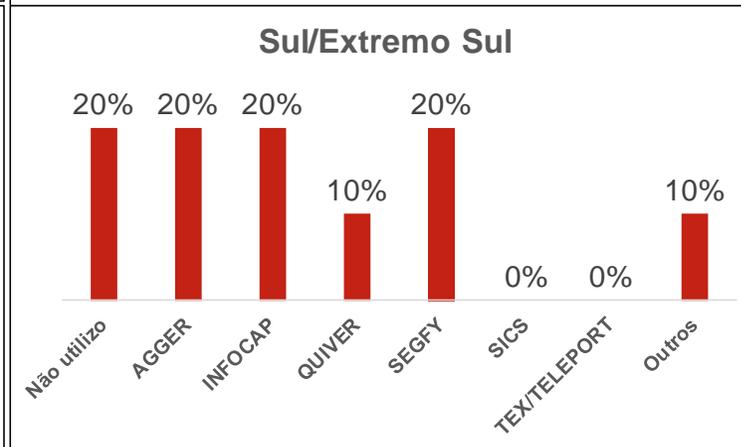
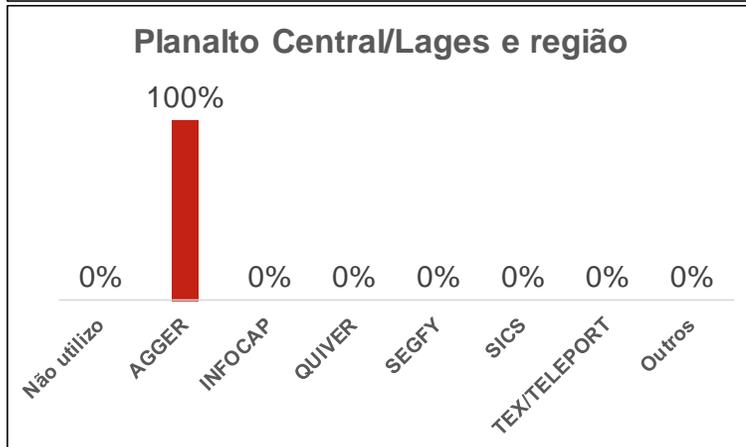
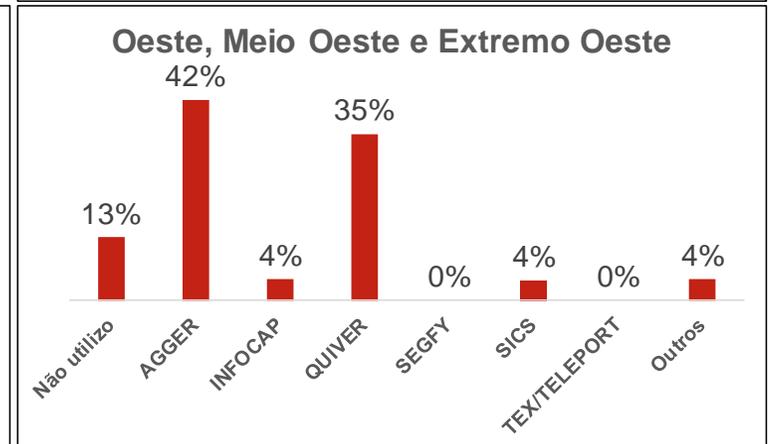
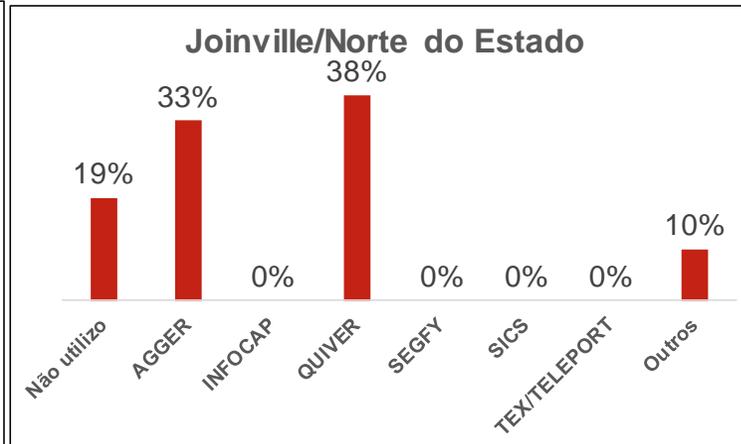
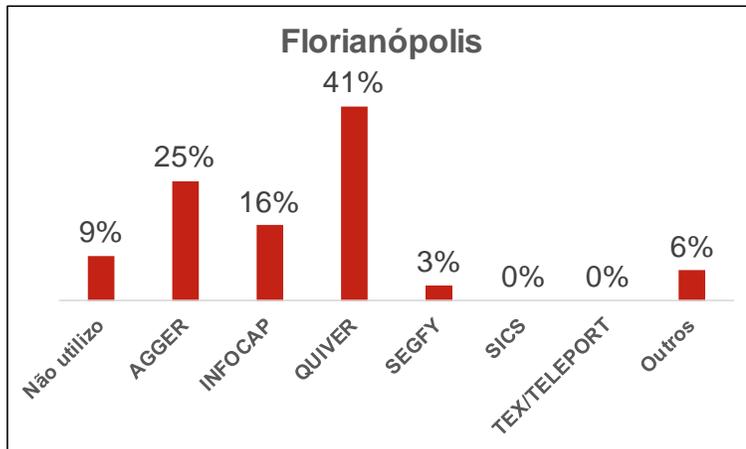
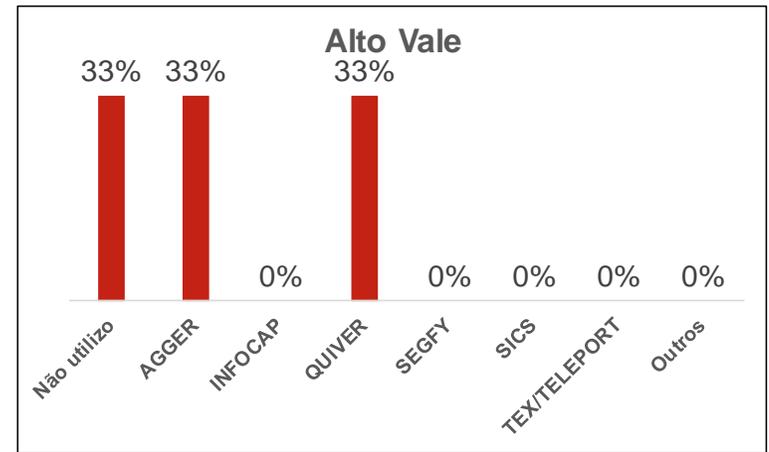
% Outros



13. Sistema e Multicálculo - SC

Principais

(Por Região)



14. Número de parceiras: Seguradoras, Operadoras de Saúde e EAPC (Totalizador e por região – SC)

Número de parceiras	SC	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio e Extremo	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral
Até 4	36%	0%	37%	33%	33%	100%	50%	38%
De 5 a 8	10%	40%	3%	11%	14%	0%	25%	6%
De 6 a 10	17%	20%	20%	6%	19%	0%	13%	21%
De 11 a 15	15%	20%	27%	17%	5%	0%	13%	12%
Mais de 15	21%	20%	13%	33%	29%	0%	0%	24%

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 – SC)

CAPEMISA								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	10%	0%	10%	0%	0%	3%	5%
OPERO RARAMENTE	0%	17%	6%	19%	0%	0%	21%	15%
NÃO OPERO	80%	63%	61%	43%	100%	88%	65%	62%
NÃO CONHEÇO	20%	10%	33%	29%	0%	13%	12%	18%

ESSOR								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	20%	7%	0%	43%	0%	25%	15%	16%
OPERO RARAMENTE	20%	33%	28%	29%	0%	0%	21%	25%
NÃO OPERO	60%	57%	50%	14%	100%	63%	62%	50%
NÃO CONHEÇO	0%	3%	22%	14%	0%	13%	3%	9%

EXCELSIOR								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	7%	6%	24%	0%	0%	26%	15%
OPERO RARAMENTE	40%	40%	44%	43%	0%	13%	32%	37%
NÃO OPERO	60%	50%	33%	24%	100%	75%	38%	42%
NÃO CONHEÇO	0%	3%	17%	10%	0%	13%	3%	7%

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

ICATU

Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	17%	17%	14%	0%	13%	6%	12%
OPERO RARAMENTE	0%	43%	33%	29%	0%	25%	50%	38%
NÃO OPERO	100%	40%	50%	52%	100%	50%	41%	48%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	0%	5%	0%	13%	3%	3%

JUNTO

Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	13%	28%	19%	0%	0%	15%	15%
OPERO RARAMENTE	0%	17%	11%	19%	0%	13%	18%	15%
NÃO OPERO	100%	57%	39%	29%	0%	75%	44%	48%
NÃO CONHEÇO	0%	13%	22%	33%	100%	13%	24%	21%

MAG

Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	10%	0%	6%	0%	0%	7%	6%
OPERO RARAMENTE	0%	38%	18%	18%	0%	0%	31%	25%
NÃO OPERO	100%	48%	73%	35%	0%	83%	52%	54%
NÃO CONHEÇO	0%	5%	9%	41%	100%	17%	10%	16%

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

MAPFRE								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	40%	50%	50%	62%	0%	13%	44%	47%
OPERO RARAMENTE	60%	40%	39%	14%	0%	63%	38%	37%
NÃO OPERO	0%	10%	11%	19%	100%	25%	18%	15%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	1%

PORTO SEGURO								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	60%	93%	89%	95%	100%	88%	97%	92%
OPERO RARAMENTE	40%	0%	6%	5%	0%	13%	3%	5%
NÃO OPERO	0%	7%	6%	0%	0%	0%	0%	3%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

SABEMI								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
OPERO RARAMENTE	0%	3%	6%	5%	0%	0%	6%	4%
NÃO OPERO	80%	67%	61%	48%	0%	88%	50%	59%
NÃO CONHEÇO	20%	27%	33%	48%	100%	13%	44%	36%

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

SANCOR								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	3%	17%	29%	0%	0%	6%	10%
OPERO RARAMENTE	20%	23%	22%	29%	0%	0%	15%	20%
NÃO OPERO	80%	67%	56%	33%	0%	88%	71%	62%
NÃO CONHEÇO	0%	7%	6%	10%	100%	13%	9%	9%

SOMPO								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	25%	33%	27%	35%	0%	33%	38%	34%
OPERO RARAMENTE	0%	33%	45%	41%	0%	67%	34%	37%
NÃO OPERO	75%	29%	27%	18%	0%	0%	24%	25%
NÃO CONHEÇO	0%	5%	0%	6%	100%	0%	3%	4%

SUIÇA								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	30%	28%	43%	0%	13%	18%	26%
OPERO RARAMENTE	0%	30%	22%	24%	0%	38%	9%	21%
NÃO OPERO	100%	37%	33%	14%	0%	38%	53%	39%
NÃO CONHEÇO	0%	3%	17%	19%	100%	13%	21%	15%

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

TOKIO MARINE								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	80%	90%	94%	90%	100%	63%	94%	90%
OPERO RARAMENTE	0%	7%	6%	5%	0%	25%	6%	7%
NÃO OPERO	20%	3%	0%	0%	0%	13%	0%	3%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	1%

UNIMED SEGUROS								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	0%	27%	33%	19%	0%	38%	9%	21%
OPERO RARAMENTE	0%	10%	17%	19%	0%	0%	24%	15%
NÃO OPERO	100%	63%	50%	52%	0%	63%	50%	56%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	0%	10%	100%	0%	18%	8%

ZURICH								
Grau de relacionamento	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
OPERO COM FREQUÊNCIA	40%	70%	61%	76%	100%	13%	74%	66%
OPERO RARAMENTE	60%	17%	17%	24%	0%	25%	24%	22%
NÃO OPERO	0%	13%	17%	0%	0%	50%	0%	9%
NÃO CONHEÇO	0%	0%	6%	0%	0%	13%	3%	3%

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

Empresa	Opero com frequência			Opero raramente			Não opero			Não conheço		
	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	SC	RS	PR	1%	RS
Estados												
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 – SC)

ALLIANZ								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	60%	53%	39%	62%	0%	13%	41%	46%
SATISFEITO	40%	37%	61%	29%	0%	50%	44%	42%
INSATISFEITO	0%	7%	0%	5%	100%	13%	6%	6%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	5%	0%	0%	3%	2%
NÃO OPERO	0%	3%	0%	0%	0%	25%	6%	4%

AXA								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	20%	7%	0%	5%	0%	0%	12%	7%
SATISFEITO	0%	27%	28%	43%	0%	13%	21%	26%
INSATISFEITO	0%	13%	6%	0%	0%	0%	9%	7%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NÃO OPERO	80%	53%	67%	52%	100%	88%	59%	61%

BRADESCO								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	20%	13%	33%	29%	0%	13%	21%	21%
SATISFEITO	80%	40%	56%	57%	0%	63%	50%	51%
INSATISFEITO	0%	23%	6%	10%	100%	0%	12%	13%
MUITO INSATISFEITO	0%	17%	0%	5%	0%	13%	0%	6%
NÃO OPERO	0%	7%	6%	0%	0%	13%	18%	9%

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

CAPEMISA								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	6%	0%	0%	0%	6%	3%
SATISFEITO	0%	13%	0%	14%	0%	0%	9%	9%
INSATISFEITO	0%	3%	6%	5%	0%	0%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
NÃO OPERO	100%	73%	89%	81%	100%	100%	85%	84%

ESSOR								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	0%	6%	19%	0%	0%	0%	4%
SATISFEITO	40%	30%	11%	48%	0%	13%	35%	31%
INSATISFEITO	0%	7%	11%	0%	0%	13%	3%	5%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	1%
NÃO OPERO	60%	63%	72%	33%	100%	75%	59%	59%

EXCELSIOR								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	6%	14%	0%	0%	6%	6%
SATISFEITO	20%	27%	39%	38%	0%	0%	47%	34%
INSATISFEITO	0%	13%	11%	5%	0%	0%	3%	7%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	5%	0%	0%	6%	3%
NÃO OPERO	80%	57%	44%	38%	100%	100%	38%	50%

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

ICATU								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	19%	0%	0%	6%	5%
SATISFEITO	0%	37%	56%	14%	0%	13%	29%	30%
INSATISFEITO	0%	17%	0%	0%	0%	13%	3%	6%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	1%
NÃO OPERO	100%	47%	44%	67%	100%	75%	59%	58%

JUNTO								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	5%	0%	0%	3%	2%
SATISFEITO	0%	20%	33%	29%	0%	13%	21%	22%
INSATISFEITO	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	1%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NÃO OPERO	100%	80%	67%	62%	100%	88%	76%	75%

MAG								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	10%	0%	6%	0%	0%	3%	4%
SATISFEITO	0%	24%	18%	18%	0%	0%	21%	18%
INSATISFEITO	0%	14%	0%	0%	0%	0%	7%	6%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NÃO OPERO	100%	52%	82%	76%	100%	100%	69%	72%

17. Relacionamento Comercial & Política de Negócios

MAPFRE

Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	50%	29%	18%	24%	0%	0%	21%	22%
SATISFEITO	50%	33%	64%	35%	0%	50%	41%	42%
INSATISFEITO	0%	19%	0%	12%	0%	50%	17%	16%
MUITO INSATISFEITO	0%	10%	9%	0%	0%	0%	7%	6%
NÃO OPERO	0%	10%	9%	29%	100%	0%	14%	15%

PORTO SEGURO

Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	60%	57%	61%	57%	0%	0%	68%	56%
SATISFEITO	20%	27%	28%	33%	0%	63%	26%	30%
INSATISFEITO	20%	10%	6%	5%	100%	38%	3%	9%
MUITO INSATISFEITO	0%	3%	0%	5%	0%	0%	3%	3%
NÃO OPERO	0%	3%	6%	0%	0%	0%	0%	2%

SABEMI

Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	6%	0%	0%	0%	0%	2%
SATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	2%
INSATISFEITO	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	1%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	1%
NÃO OPERO	100%	97%	83%	100%	100%	100%	94%	95%

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

SANCOR								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	7%	6%	19%	0%	0%	6%	8%
SATISFEITO	40%	13%	28%	29%	0%	0%	21%	21%
INSATISFEITO	0%	3%	11%	0%	0%	0%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	6%	5%	0%	0%	3%	3%
NÃO OPERO	60%	77%	50%	48%	100%	100%	71%	67%

SOMPO								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	25%	24%	18%	29%	0%	0%	24%	22%
SATISFEITO	0%	29%	36%	24%	0%	50%	41%	33%
INSATISFEITO	0%	10%	18%	6%	0%	0%	3%	7%
MUITO INSATISFEITO	0%	5%	0%	0%	0%	17%	0%	2%
NÃO OPERO	75%	33%	27%	41%	100%	33%	31%	36%

SUIÇA								
Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	20%	11%	29%	0%	0%	3%	13%
SATISFEITO	0%	33%	39%	38%	0%	38%	26%	32%
INSATISFEITO	0%	7%	6%	0%	0%	13%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	3%	0%	0%	0%	0%	3%	2%
NÃO OPERO	100%	37%	44%	33%	100%	50%	68%	50%

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

TOKIO MARINE

Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	40%	40%	61%	48%	0%	13%	59%	48%
SATISFEITO	20%	37%	39%	38%	100%	50%	29%	36%
INSATISFEITO	0%	17%	0%	5%	0%	25%	6%	9%
MUITO INSATISFEITO	20%	3%	0%	5%	0%	0%	3%	3%
NÃO OPERO	20%	3%	0%	5%	0%	13%	3%	4%

UNIMED SEGUROS

Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	13%	22%	19%	0%	0%	12%	14%
SATISFEITO	0%	20%	22%	10%	0%	25%	21%	18%
INSATISFEITO	0%	10%	17%	5%	0%	13%	0%	7%
MUITO INSATISFEITO	0%	3%	0%	5%	0%	0%	3%	3%
NÃO OPERO	100%	53%	39%	62%	100%	63%	65%	59%

ZURICH

Grau de Satisfação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	33%	39%	29%	0%	0%	38%	31%
SATISFEITO	60%	40%	22%	52%	100%	13%	50%	42%
INSATISFEITO	40%	13%	17%	10%	0%	13%	6%	12%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	5%	0%	0%	3%	2%
NÃO OPERO	0%	13%	22%	5%	0%	75%	3%	14%

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

Principais Pontos Críticos

- **Atendimento Digital/Virtual:**
 - Muitos usuários reclamam que o atendimento digital não é eficiente, especialmente em situações de urgência.
 - Atendimento robotizado tem gerado frustrações devido à falta de personalização e demora na solução de problemas.
 - Demandas presenciais e específicas não estão sendo atendidas adequadamente.
- **Assistência 24 Horas:**
 - Problemas recorrentes em serviços de guincho e assistência residencial.
 - Demoras ou dificuldade em localizar prestadores, deixando segurados sem suporte imediato.
 - Falta de eficácia nas centrais de atendimento 24 horas.
- **Atendimento Humano e Relacionamento:**
 - Corretores ressaltam a importância do contato humano, incluindo agentes comerciais regionais e presença física.
 - Sugere-se aumento na proximidade entre seguradoras e corretores de pequeno e médio porte.
 - Centralização excessiva dos serviços, obrigando corretores a desempenhar funções operacionais.

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

Principais Pontos Críticos

- **Problemas Operacionais e Sistêmicos:**
 - Lentidão no processamento de sinistros e prazos para retornos.
 - Sistemas de cotação e gestão pouco intuitivos e que não contemplam todas as funcionalidades necessárias.
 - Problemas com APIs e falta de automatização integral, prejudicando integrações.
- **Treinamento e Conhecimento Técnico:**
 - Falta de treinamento adequado para funcionários e corretores.
 - Dificuldades em compreender produtos ou processos devido à falta de capacitação.
- **Custos e Precificação:**
 - Aumento excessivo de preços e franquias, considerado desequilibrado em relação aos serviços oferecidos.
 - Críticas às políticas comerciais e ausência de competitividade frente às cooperativas.

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

Sugestões de Melhoria

- **Atendimento:**

- Reforçar o atendimento humanizado, tanto presencial quanto remoto, com soluções ágeis e equipes treinadas.
- Melhorar o canal de suporte ao corretor, com respostas rápidas e atendimento dinâmico.

- **Assistência 24 Horas:**

- Garantir prestadores disponíveis em todas as regiões para evitar desamparo.
- Revisar critérios e contratos dos serviços terceirizados para aumentar a eficiência.

- **Tecnologia:**

- Melhorar os sistemas de cotação, permitindo integração completa, especialmente em APIs para gestão de seguros.
- Tornar os sistemas mais rápidos e funcionais para otimizar processos operacionais.

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

Sugestões de Melhoria

- **Capacitação:**
 - Investir em treinamentos regulares para corretores e funcionários, tanto presenciais quanto online.
 - Promover esclarecimentos sobre produtos e políticas das seguradoras.
- **Relacionamento Comercial:**
 - Aumentar a presença da equipe comercial regionalmente.
 - Escutar os corretores no desenvolvimento de novos produtos e sistemas.
- **Precificação e Políticas:**
 - Revisar políticas de preços e comissões, garantindo equilíbrio entre custo e qualidade do serviço.
 - Incentivar critérios justos para corretores, independentemente de porte e volume de produção.

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

Destaques positivos

- Algumas seguradoras foram elogiadas pelo bom relacionamento e comprometimento com os corretores.
- Sugestões foram feitas para fortalecer visitas presenciais, que são vistas como essenciais no ramo de seguros.

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 – SC)

ALLIANZ

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	40%	40%	56%	52%	0%	13%	32%	40%
SATISFEITO	60%	50%	39%	38%	100%	50%	53%	48%
INSATISFEITO	0%	3%	6%	5%	0%	13%	9%	6%
MUITO INSATISFEITO	0%	3%	0%	5%	0%	0%	0%	2%
NÃO OPERO	0%	3%	0%	0%	0%	25%	6%	4%

AXA

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	10%	6%	5%	0%	0%	0%	4%
SATISFEITO	20%	20%	17%	29%	0%	0%	38%	25%
INSATISFEITO	0%	7%	6%	5%	0%	13%	3%	5%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NÃO OPERO	80%	63%	72%	62%	100%	88%	59%	66%

BRADESCO

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	60%	17%	33%	19%	0%	0%	9%	18%
SATISFEITO	20%	40%	33%	52%	100%	63%	56%	47%
INSATISFEITO	20%	23%	22%	24%	0%	25%	15%	21%
MUITO INSATISFEITO	0%	13%	6%	5%	0%	0%	0%	5%
NÃO OPERO	0%	7%	6%	0%	0%	13%	21%	9%

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

CAPEMISA

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
SATISFEITO	0%	10%	6%	10%	0%	0%	15%	9%
INSATISFEITO	0%	3%	6%	10%	0%	0%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
NÃO OPERO	100%	77%	89%	81%	100%	100%	85%	85%

ESSOR

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	0%	5%	0%	0%	0%	2%
SATISFEITO	40%	27%	22%	62%	0%	13%	32%	33%
INSATISFEITO	0%	3%	6%	0%	0%	13%	6%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NÃO OPERO	60%	67%	72%	33%	100%	75%	62%	61%

EXCELSIOR

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	17%	5%	0%	0%	3%	5%
SATISFEITO	20%	17%	33%	38%	0%	0%	47%	31%
INSATISFEITO	0%	7%	6%	0%	0%	0%	9%	5%
MUITO INSATISFEITO	0%	3%	0%	5%	0%	0%	0%	2%
NÃO OPERO	80%	70%	44%	52%	100%	100%	41%	57%

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

ICATU								
Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	6%	14%	0%	0%	3%	5%
SATISFEITO	0%	33%	44%	19%	0%	13%	35%	30%
INSATISFEITO	0%	10%	6%	0%	0%	13%	3%	5%
MUITO INSATISFEITO	0%	3%	6%	0%	0%	0%	0%	2%
NÃO OPERO	100%	50%	39%	67%	100%	75%	59%	58%

JUNTO								
Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	6%	5%	0%	0%	6%	4%
SATISFEITO	0%	13%	28%	33%	0%	0%	18%	19%
INSATISFEITO	0%	3%	6%	0%	0%	13%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
NÃO OPERO	100%	77%	61%	62%	100%	88%	76%	74%

MAG								
Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	5%	9%	0%	0%	0%	3%	3%
SATISFEITO	25%	19%	9%	24%	0%	0%	21%	18%
INSATISFEITO	0%	14%	0%	0%	0%	0%	7%	6%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	1%
NÃO OPERO	75%	62%	82%	71%	100%	100%	69%	72%

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

MAPFRE

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	40%	20%	17%	14%	0%	0%	12%	15%
SATISFEITO	40%	37%	44%	38%	0%	63%	53%	44%
INSATISFEITO	20%	23%	28%	19%	0%	25%	18%	21%
MUITO INSATISFEITO	0%	10%	6%	5%	0%	0%	0%	4%
NÃO OPERO	0%	10%	6%	24%	100%	13%	18%	15%

PORTO SEGURO

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	40%	50%	61%	48%	0%	0%	53%	48%
SATISFEITO	60%	40%	28%	38%	100%	88%	44%	44%
INSATISFEITO	0%	7%	0%	14%	0%	13%	0%	5%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	6%	0%	0%	0%	3%	2%
NÃO OPERO	0%	3%	6%	0%	0%	0%	0%	2%

SABEMI

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
SATISFEITO	0%	0%	6%	0%	0%	0%	6%	3%
INSATISFEITO	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	1%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	1%
NÃO OPERO	100%	97%	89%	100%	100%	100%	91%	95%

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

SANCOR

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	6%	10%	0%	0%	6%	5%
SATISFEITO	20%	13%	28%	24%	0%	0%	21%	19%
INSATISFEITO	0%	0%	6%	5%	0%	0%	0%	2%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	6%	10%	0%	0%	3%	3%
NÃO OPERO	80%	83%	56%	52%	100%	100%	71%	71%

SUIÇA

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	20%	17%	29%	0%	0%	6%	15%
SATISFEITO	0%	30%	28%	33%	0%	38%	24%	27%
INSATISFEITO	0%	3%	11%	5%	0%	13%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	1%
NÃO OPERO	100%	47%	44%	33%	100%	50%	68%	53%

SOMPO

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	25%	19%	18%	24%	0%	0%	17%	18%
SATISFEITO	0%	24%	27%	24%	0%	33%	41%	29%
INSATISFEITO	0%	19%	18%	0%	0%	17%	7%	10%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	6%	0%	0%	7%	3%
NÃO OPERO	75%	38%	36%	47%	100%	50%	28%	39%

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

TOKIO MARINE

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	20%	40%	67%	52%	0%	13%	50%	46%
SATISFEITO	40%	30%	33%	33%	100%	38%	41%	36%
INSATISFEITO	0%	23%	0%	5%	0%	13%	0%	8%
MUITO INSATISFEITO	20%	3%	0%	5%	0%	13%	9%	6%
NÃO OPERO	20%	3%	0%	5%	0%	25%	0%	4%

UNIMED

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	7%	22%	14%	0%	0%	9%	10%
SATISFEITO	0%	30%	22%	19%	0%	25%	24%	23%
INSATISFEITO	0%	3%	17%	0%	0%	13%	0%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	1%
NÃO OPERO	100%	60%	39%	62%	100%	63%	68%	62%

ZURICH

Atendimento & Operação	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	20%	39%	24%	0%	0%	29%	24%
SATISFEITO	100%	53%	28%	57%	100%	13%	53%	50%
INSATISFEITO	0%	10%	11%	5%	0%	13%	9%	9%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	10%	0%	0%	3%	3%
NÃO OPERO	0%	17%	22%	5%	0%	75%	6%	15%

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

(todas as microrregiões)

Principais Problemas Identificados

• Atendimento e Suporte:

- Necessidade de maior humanização no atendimento, com menos dependência de sistemas robotizados.
- Reclamações relacionadas à assistência 24 horas (principalmente guinchos), que apresenta demora no suporte.
- Atendimento virtual/comercial precisa ser mais ágil e eficiente. Muitos apontam que problemas e dúvidas são direcionados para chat, sem soluções rápidas.

• Operações e Processos Internos:

- Vistorias realizadas pelo segurado têm gerado insatisfação, principalmente em casos de segurados idosos ou com dificuldades tecnológicas.
- Processos de regulação e emissão são descritos como burocráticos ou mal geridos, prejudicando os corretores e segurados.
- Falhas nos sistemas internos das seguradoras, causando retrabalhos e perda de tempo.

• Qualidade do Atendimento de Terceiros:

- Reclamações sobre a qualidade dos prestadores de serviços (especialmente em inspeções e assistências), incluindo regulação de sinistros feita de forma remota e com pouca eficácia.
- Ausência de fiscalização rigorosa dos fornecedores de serviço prejudica a entrega ao cliente final.

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

(todas as microrregiões)

Principais Problemas Identificados

• Atendimento e Suporte:

- Necessidade de maior humanização no atendimento, com menos dependência de sistemas robotizados.
- Reclamações relacionadas à assistência 24 horas (principalmente guinchos), que apresenta demora no suporte.
- Atendimento virtual/comercial precisa ser mais ágil e eficiente. Muitos apontam que problemas e dúvidas são direcionados para chat, sem soluções rápidas.

• Operações e Processos Internos:

- Vistorias realizadas pelo segurado têm gerado insatisfação, principalmente em casos de segurados idosos ou com dificuldades tecnológicas.
- Processos de regulação e emissão são descritos como burocráticos ou mal geridos, prejudicando os corretores e segurados.
- Falhas nos sistemas internos das seguradoras, causando retrabalhos e perda de tempo.

• Qualidade do Atendimento de Terceiros:

- Reclamações sobre a qualidade dos prestadores de serviços (especialmente em inspeções e assistências), incluindo regulação de sinistros feita de forma remota e com pouca eficácia.
- Ausência de fiscalização rigorosa dos fornecedores de serviço prejudica a entrega ao cliente final.

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

(todas as microrregiões)

Principais Problemas Identificados

- **Capacitação Insuficiente dos Colaboradores:**
 - Colaboradores são descritos como generalistas, com falta de conhecimento técnico sobre produtos e processos.
 - Deficiência na qualificação de prestadores de serviços e equipes comerciais.
- **Relacionamento Comercial:**
 - Falta de presença física para resolver questões específicas ou construir melhores parcerias com corretores.
 - Relação comercial está deteriorada pela sobrecarga de responsabilidades operacionais para os corretores.

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

(todas as microrregiões)

Sugestões Apresentadas

- **Humanização do Atendimento:**

- Implementar maior proximidade com respostas ágeis e eficazes.
- Reduzir a dependência em atendimento robotizado, priorizando o atendimento humano.

- **Otimização de Processos e Sistemas:**

- Melhorar os sistemas de emissão, regulação e portais de corretores, com foco na agilidade e funcionalidade.
- Reavaliar as práticas de vistorias e inspeções feitas por segurados, oferecendo alternativas mais práticas.

- **Qualificação e Fiscalização:**

- Aumentar a frequência de treinamentos para os colaboradores e equipes comerciais.
- Melhorar a fiscalização de terceiros responsáveis por assistência, vistoria e sinistros.

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

(todas as microrregiões)

Sugestões Apresentadas

- **Relacionamento com Corretores:**
 - Garantir visitas presenciais, ainda que esporádicas, para alinhar estratégias e estreitar relações.
 - Fortalecer o suporte aos corretores, com respostas diretas e precisas para dúvidas e problemas.
- **Agilidade nas Assistências 24 Horas:**
 - Garantir maior disponibilidade de guinchos, especialmente em cidades menos atendidas.
 - Investir em melhorias nas assistências residenciais, frequentemente descritas como insuficientes.

20 – Contribuições: Atendimento & Operação

(todas as microrregiões)

Aspectos Positivos Ressaltados

- Algumas seguradoras se destacaram no atendimento, como a Allianz, que foi elogiada pelo suporte oferecido.
- No geral, alguns corretores se sentem satisfeitos com certos processos e mencionaram isso nos feedbacks.

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 – SC)

ALLIANZ

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	40%	43%	28%	43%	0%	25%	26%	34%
SATISFEITO	60%	47%	67%	43%	100%	38%	53%	51%
INSATISFEITO	0%	7%	6%	10%	0%	13%	15%	9%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	1%
NÃO OPERO	0%	3%	0%	0%	0%	25%	6%	4%

AXA

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	0%	10%	0%	0%	0%	3%
SATISFEITO	20%	33%	17%	24%	0%	13%	21%	23%
INSATISFEITO	0%	7%	6%	5%	0%	0%	18%	9%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	11%	5%	0%	0%	0%	3%
NÃO OPERO	80%	57%	67%	57%	100%	88%	62%	63%

BRADESCO

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	40%	13%	28%	29%	0%	0%	15%	19%
SATISFEITO	40%	50%	44%	52%	100%	75%	50%	51%
INSATISFEITO	0%	20%	22%	19%	0%	13%	18%	18%
MUITO INSATISFEITO	20%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
NÃO OPERO	0%	10%	6%	0%	0%	13%	18%	9%

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

CAPEMISA

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	1%
SATISFEITO	0%	13%	0%	10%	0%	0%	15%	9%
INSATISFEITO	0%	3%	6%	0%	0%	0%	0%	2%
MUITO INSATISFEITO	0%	7%	6%	5%	0%	0%	0%	3%
NÃO OPERO	100%	77%	83%	86%	100%	100%	85%	85%

ESSOR

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	0%	0%	14%	0%	0%	0%	3%
SATISFEITO	20%	27%	22%	48%	0%	25%	29%	30%
INSATISFEITO	0%	3%	6%	0%	0%	0%	9%	4%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	1%
NÃO OPERO	80%	70%	67%	38%	100%	75%	62%	62%

EXCELSIOR

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	0%	10%	0%	0%	3%	3%
SATISFEITO	0%	17%	33%	38%	0%	0%	32%	26%
INSATISFEITO	0%	3%	22%	5%	0%	13%	15%	10%
MUITO INSATISFEITO	0%	7%	0%	5%	0%	0%	3%	3%
NÃO OPERO	100%	70%	44%	43%	100%	88%	47%	57%

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

ICATU								
Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	6%	14%	0%	0%	3%	5%
SATISFEITO	0%	40%	39%	24%	0%	13%	32%	31%
INSATISFEITO	0%	7%	11%	0%	0%	13%	6%	6%
MUITO INSATISFEITO	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
NÃO OPERO	100%	43%	44%	62%	100%	75%	59%	56%

JUNTO								
Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	7%	6%	5%	0%	0%	0%	3%
SATISFEITO	0%	13%	28%	29%	0%	13%	24%	21%
INSATISFEITO	0%	3%	11%	0%	0%	0%	0%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
NÃO OPERO	100%	73%	56%	67%	100%	88%	76%	73%

MAG								
Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO		7%	0%	5%	0%	0%	6%	4%
SATISFEITO	20%	13%	22%	5%	0%	50%	15%	17%
INSATISFEITO		7%	0%	5%	0%	0%	9%	6%
MUITO INSATISFEITO		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NÃO OPERO	80%	73%	78%	86%	100%	50%	71%	73%

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

MAPFRE

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	20%	13%	17%	19%	0%	0%	15%	15%
SATISFEITO	20%	50%	44%	38%	0%	38%	41%	42%
INSATISFEITO	20%	20%	33%	10%	0%	38%	26%	23%
MUITO INSATISFEITO	0%	7%	0%	5%	0%	0%	3%	3%
NÃO OPERO	40%	10%	6%	29%	100%	25%	15%	17%

PORTO SEGURO

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	20%	53%	72%	29%	0%	0%	56%	47%
SATISFEITO	60%	37%	17%	57%	100%	75%	32%	40%
INSATISFEITO	0%	0%	6%	10%	0%	25%	12%	8%
MUITO INSATISFEITO	0%	3%	0%	5%	0%	0%	0%	2%
NÃO OPERO	20%	7%	6%	0%	0%	0%	0%	3%

SABEMI

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	6%	0%	0%	0%	0%	2%
SATISFEITO	0%	0%	0%	5%	0%	0%	6%	3%
INSATISFEITO	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	1%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	2%
NÃO OPERO	100%	97%	78%	95%	100%	100%	94%	93%

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

SANCOR

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	3%	6%	10%	0%	0%	3%	4%
SATISFEITO	20%	20%	22%	24%	0%	0%	18%	19%
INSATISFEITO	0%	0%	17%	10%	0%	0%	6%	6%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	17%	5%	0%	0%	0%	3%
NÃO OPERO	80%	77%	39%	52%	100%	100%	74%	68%

SOMPO

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	20%	23%	17%	10%	0%	25%	29%	21%
SATISFEITO	40%	40%	28%	29%	100%	13%	24%	30%
INSATISFEITO	20%	10%	0%	5%	0%	0%	12%	8%
MUITO INSATISFEITO	0%	3%	0%	0%	0%	0%	3%	2%
NÃO OPERO	20%	23%	56%	57%	0%	63%	32%	39%

SUIÇA

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	13%	0%	19%	0%	0%	6%	9%
SATISFEITO	0%	37%	33%	29%	0%	25%	21%	27%
INSATISFEITO	0%	7%	22%	14%	0%	25%	3%	10%
MUITO INSATISFEITO	0%	7%	6%	0%	0%	0%	0%	3%
NÃO OPERO	100%	37%	39%	38%	100%	50%	71%	51%

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

TOKIO MARINE

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	30%	67%	38%	0%	13%	38%	37%
SATISFEITO	60%	43%	28%	48%	100%	50%	32%	40%
INSATISFEITO	0%	20%	6%	5%	0%	13%	24%	15%
MUITO INSATISFEITO	0%	3%	0%	5%	0%	13%	3%	3%
NÃO OPERO	40%	3%	0%	5%	0%	13%	3%	5%

UNIMED SEGUROS

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	7%	17%	14%	0%	0%	9%	9%
SATISFEITO	0%	30%	39%	19%	0%	25%	15%	23%
INSATISFEITO	0%	0%	6%	0%	0%	13%	6%	3%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	6%	5%	0%	0%	0%	2%
NÃO OPERO	100%	63%	33%	62%	100%	63%	71%	62%

ZURICH

Produtos & Serviços	Alto Vale	Florianópolis	Joinville/Norte do Estado	Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste	Planalto Central/Lages e região	Sul/Extremo Sul	Vale do Itajaí/Litoral	SC
MUITO SATISFEITO	0%	13%	17%	24%	0%	0%	21%	16%
SATISFEITO	80%	60%	44%	52%	100%	13%	44%	50%
INSATISFEITO	0%	13%	17%	14%	0%	13%	24%	16%
MUITO INSATISFEITO	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	1%
NÃO OPERO	20%	13%	22%	5%	0%	75%	12%	17%

22 – Contribuições: Produtos & Serviços

(todas as microrregiões)

Problemas e Críticas Identificados

- **Falta de Flexibilidade nos Produtos e Aceitação de Riscos:**
 - Produtos engessados não atendem demandas específicas de clientes, especialmente em ramos como riscos patrimoniais e frotas/veículos pesados.
 - Restrições elevadas e falta de flexibilidade resultam em clientes sem opções de contratação de seguros.
 - Tarifas pouco competitivas e uma “guerra de preços” no mercado prejudicam seguradoras, corretores e consumidores.
- **Demora e Lentidão em Processos:**
 - Solicitações de cálculos e cotações demoram dias para retorno, o que é visto como inadequado no mercado atual.
 - Processos de emissão e sinistro são burocráticos e lentos, gerando insatisfação.
- **Atendimento e Suporte:**
 - Reclamações recorrentes contra a central de atendimento e assistência 24 horas, especialmente guinchos e assistência residencial.
 - Autonomia limitada dos comerciais, que precisam depender constantemente da matriz para tomadas de decisão.
 - Atendimento prioritariamente robotizado, com chats lentos e pouca interação humana.

22 – Contribuições: Produtos & Serviços

(todas as microrregiões)

Problemas e Críticas Identificados

- **Capacitação e Desenvolvimento de Produtos:**

- Produtos novos são lançados sem consulta prévia aos corretores, resultando em baixa aceitação no mercado.
- Falta de treinamento contínuo para corretores e colaboradores das seguradoras.

- **Problemas Tecnológicos:**

- Tecnologia desatualizada ou insuficiente, dificultando a navegação nos portais das seguradoras.
- Instabilidades tarifárias e sistemas digitais pouco eficientes.

- **Percepção Geral:**

- Insatisfação com a repetição dos mesmos problemas e ausências de melhorias a cada ano.
- Muitos corretores se sentem sobrecarregados com responsabilidades operacionais transferidas pelas seguradoras.

22 – Contribuições: Produtos & Serviços

(todas as microrregiões)

Sugestões de Melhoria

Flexibilização e Competitividade:

- Flexibilizar a aceitação de riscos, oferecendo produtos que atendam melhor às necessidades dos clientes.
- Rever tarifas e estratégias de precificação para evitar desgastes no mercado.
- Ouvir os corretores antes de lançar novos produtos para alinhá-los às demandas reais.

Agilidade nos Processos:

- Melhorar os prazos para respostas em cálculos, cotações e emissão de apólices.
- Agilizar os procedimentos de sinistros.

Desenvolvimento Tecnológico:

- Modernizar os portais de corretores e investir em tecnologia, reduzindo instabilidades e retrabalho.
- Tornar os sistemas mais intuitivos e facilitar interações no ambiente digital.

22 – Contribuições: Produtos & Serviços

(todas as microrregiões)

Sugestões de Melhoria

Capacitação e Relacionamento:

- Implementar treinamentos mais frequentes para corretores e funcionários das seguradoras.
- Aumentar a colaboração e autonomia dos comerciais para resolver questões regionais de forma mais eficiente.

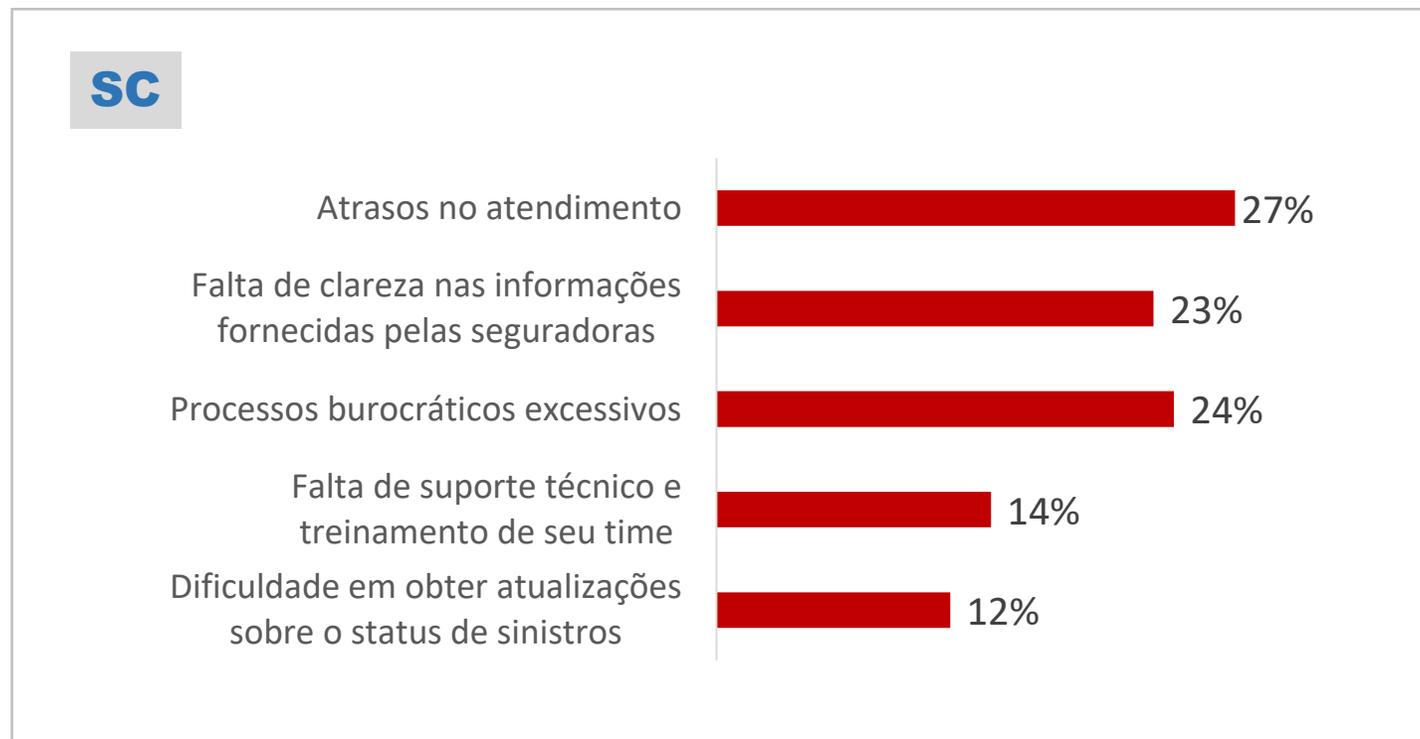
Atendimento Humano:

- Revisar e melhorar a assistência 24 horas, garantindo agilidade e eficiência no atendimento.
- Investir na personalização do atendimento, com menos dependência de chatbots.

Aspectos Positivos

- Parte dos corretores indica satisfação com as seguradoras com as quais operam.
- Presença de feedbacks pontuais sugerindo que algumas mudanças positivas são percebidas, como crescimento no foco em produtos específicos.

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



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

Alto Vale



Florianópolis



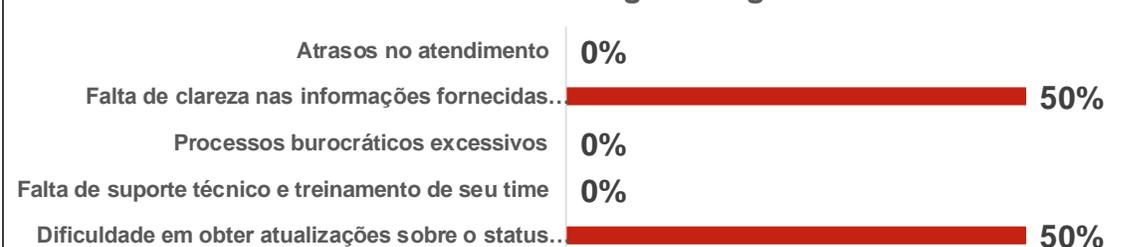
Joinville/Norte do Estado



Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste



Planalto Central/Lages e região



Sul/Extremo Sul



Vale do Itajaí/Litoral



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

Principais Problemas Identificados

- **Demora e Falta de Agilidade:**
 - Retorno Lento: Reclamações sobre atrasos no atendimento ao corretor, retorno de cotações e resolução de sinistros.
 - Processos Burocráticos: Excesso de burocracia nas tratativas, dificultando o andamento ágil dos processos.
 - Automação Excessiva: A falta de atendimento humanizado por sistemas excessivamente automatizados foi um ponto de frustração.
- **Deficiências em Produtos e Coberturas:**
 - Condições Gerais Confusas: Informações nas condições gerais são inconsistentes, trazendo dúvidas sobre cobertura e exclusões.
 - Falta de Flexibilidade: Rigidez na aceitação de determinados riscos limita as opções dos clientes.
 - Pouca Inovação: Produtos são vistos como pouco competitivos e carecem de atualizações para atender às demandas do mercado.
- **Atendimento e Prestadores:**
 - Assistência 24 Horas Ineficiente: Prestadores mal capacitados e grande tempo de espera, especialmente para serviços como guincho, prejudicam a experiência do cliente.
 - Falta de Contato Direto: Ausência de linhas diretas com analistas de sinistros gera atrasos e insatisfação.

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

Principais Problemas Identificados

- **Sistemas e Suporte Tecnológico:**

- Plataformas Precárias: Sistemas descritos como antiquados dificultam a operação e gestão de seguros.
- Falta de Treinamento: Colaboradores não estão suficientemente preparados para atender corretores e segurados de maneira eficiente.

- **Relacionamento com Corretores:**

- Falta de Consultas: Muitas mudanças em processos e produtos são feitas sem consultar os corretores.
- Desvalorização do Relacionamento Humano: Apostar exclusivamente no atendimento virtual desagrada, evidenciando a importância do contato humano no ramo.

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

Sugestões de Melhoria

Aprimorar Produtos e Assistências:

- Modernizar produtos, tornando-os mais flexíveis para atender necessidades específicas.
- Deixar as coberturas principais mais evidentes durante a contratação.
- Melhorar os serviços de assistência 24 horas, reduzindo a demora nos atendimentos.

Investir no Atendimento:

- Oferecer contato direto com analistas nos setores de sinistro e subscrição.
- Aumentar a velocidade de resposta nas solicitações de corretores e segurados.

Humanizar o Relacionamento:

- Reduzir o foco na automação, trazendo mais interação humana no atendimento ao corretor e ao segurado.

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

Sugestões de Melhoria

- **Desburocratizar Processos:**
 - Simplificar o fluxo de cotações e emissões, eliminando atrasos desnecessários.
 - Melhorar a comunicação quanto a negativas de sinistro, com explicações claras e objetivas.
- **Capacitação e Suporte Técnico:**
 - Prover treinamentos contínuos para equipes internas e parceiros (corretores e prestadores) sobre produtos e condições gerais.
 - Atualizar sistemas para maior eficiência e usabilidade.

Aspectos Positivos

- Alguns apontaram satisfação geral com parcerias específicas, embora críticas predominem na maior parte dos feedbacks.
- Casos pontuais de soluções assertivas foram elogiados, mas são exceções que precisam ser ampliadas.

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

Sugestões de Melhoria

- **Desburocratizar Processos:**
 - Simplificar o fluxo de cotações e emissões, eliminando atrasos desnecessários.
 - Melhorar a comunicação quanto a negativas de sinistro, com explicações claras e objetivas.
- **Capacitação e Suporte Técnico:**
 - Prover treinamentos contínuos para equipes internas e parceiros (corretores e prestadores) sobre produtos e condições gerais.
 - Atualizar sistemas para maior eficiência e usabilidade.

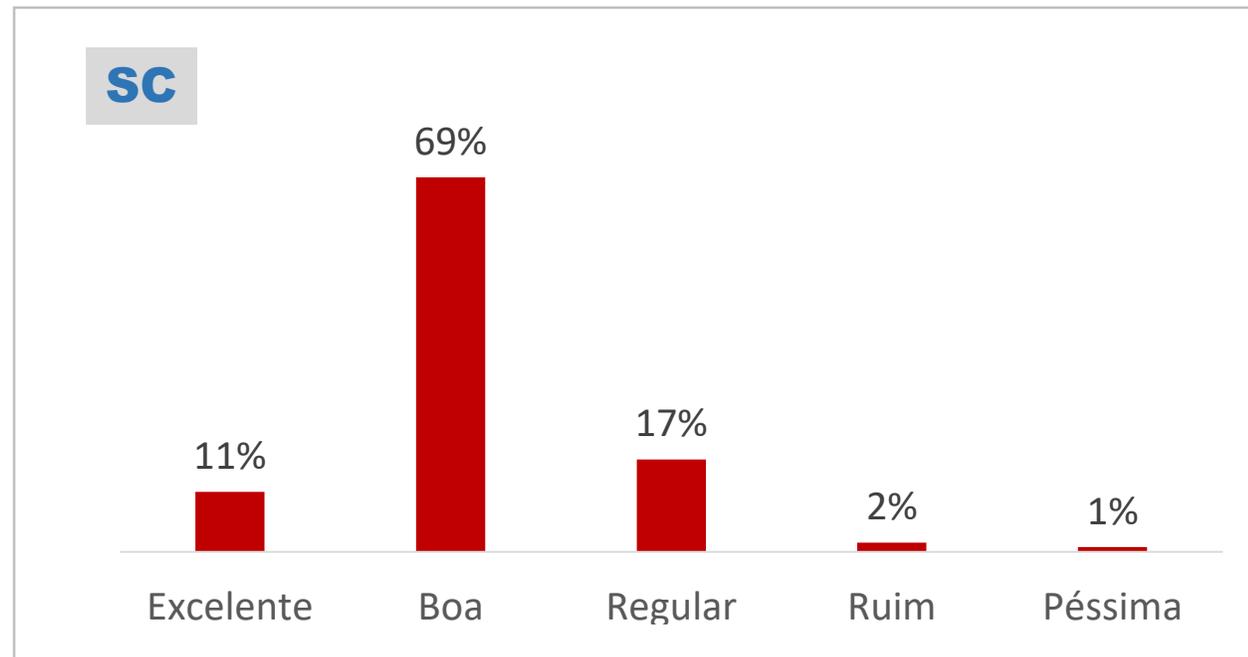
Aspectos Positivos

- Alguns apontaram satisfação geral com parcerias específicas, embora críticas predominem na maior parte dos feedbacks.
- Casos pontuais de soluções assertivas foram elogiados, mas são exceções que precisam ser ampliadas.

25. Qualidade dos serviços prestados pelas Seguradoras:

(Totalizador - SC)

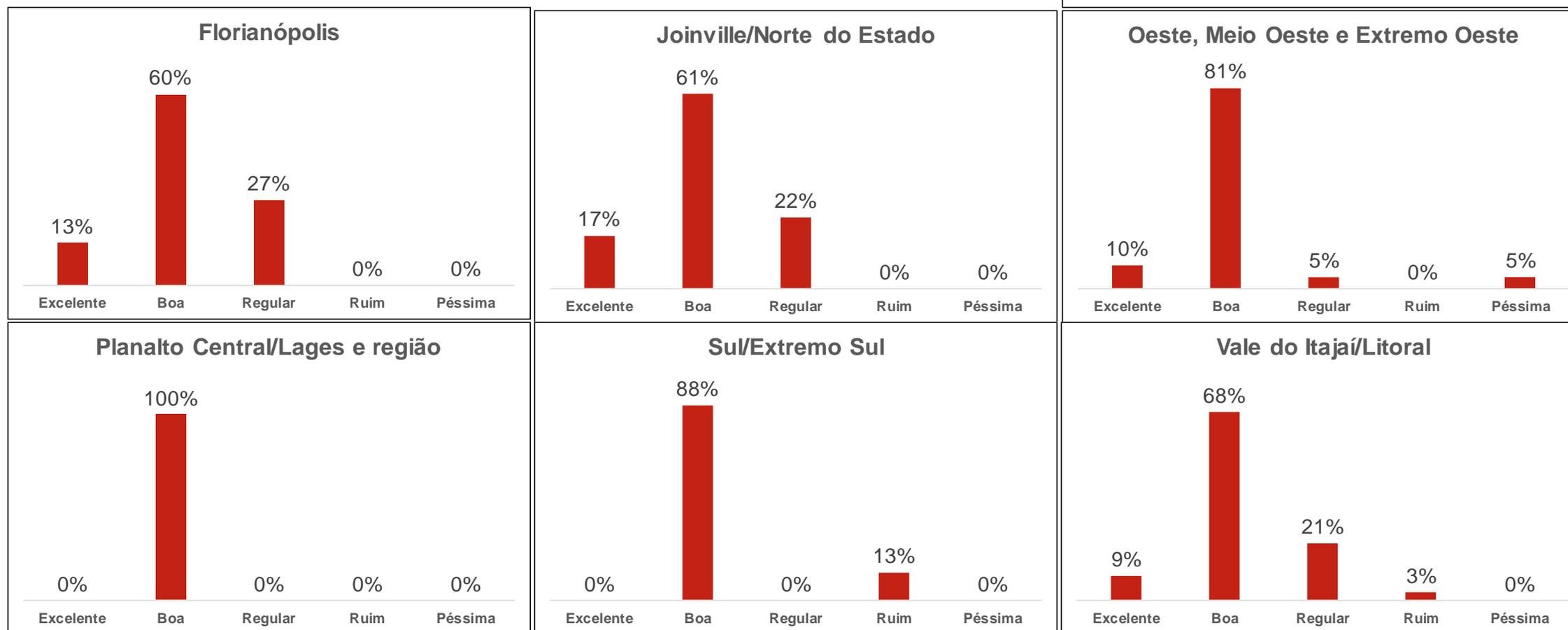
Visão Geral



25. Qualidade dos serviços prestados pelas Seguradoras: - SC

Visão Geral

(Por Região)



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

Principais Críticas Identificadas

- **Atendimento e Assistência:**

- Assistência 24 horas deficiente, especialmente serviços de guincho, com tempos de espera prolongados e terceirizados que não atendem às expectativas.
- Reclamações sobre atendimento demorado e respostas a longo prazo de alguns setores, principalmente em sinistros e subscrição.
- Automação excessiva tem gerado insatisfação, especialmente na falta de contato humano e suporte técnico, prejudicando a personalização e eficiência no atendimento.

- **Gestão e Estrutura das Seguradoras:**

- Redução das estruturas comerciais resultou em sobrecarregamento de equipes, especialmente em áreas operacionais, comerciais e de sinistros.
- Falta de preparo dos gestores em algumas seguradoras, destacando problemas de clareza e conhecimento sobre processos.

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

Principais Críticas Identificadas

- **Produtos e Serviços:**

- Falta de inovação e flexibilidade nos produtos ofertados, com seguradoras apresentando um portfólio que não consegue atender a todas as demandas do mercado.
- Conhecimento insuficiente sobre os próprios produtos por parte das seguradoras, prejudicando o suporte aos corretores e segurados.

- **Problemas Operacionais e Tecnológicos:**

- Processos robotizados e sistemas com falhas têm criado dificuldades para corretores e clientes.
- Necessidade de maior clareza e usabilidade nas plataformas e interfaces digitais.

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

Pontos Positivos Reconhecidos

- Algumas seguradoras se destacam: Allianz e Liberty (com a plataforma Yelum) foram mencionadas como referências positivas em atendimento e eficiência.
- Melhorias no cenário pós-pandemia: Muitos reconheceram avanços nos processos, como menor burocracia e eficiência maior em sinistros e emissões.
- Bom relacionamento com gerentes comerciais: Alguns corretores declararam que conseguem o suporte necessário de gerentes comerciais, garantindo bom resultado.

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

Sugestões de Melhoria

- **Otimizando Atendimento:**
 - Reduzir a dependência exclusiva de processos automatizados, reforçando o contato humano no atendimento.
 - Garantir maior agilidade nas demandas dos corretores e segurados, com respostas mais rápidas e precisas.
- **Aprimorar Assistência 24 horas:**
 - Reformular o serviço terceirizado de assistência, garantindo prestadores mais qualificados e prazos de atendimento reduzidos.
 - Oferecer serviços que realmente atendam às expectativas dos segurados e corretores.
- **Treinamento e Capacitação:**
 - Investir na formação das equipes comerciais e operacionais, promovendo maior conhecimento sobre produtos e processos internos.
 - Realizar treinamentos regulares para garantir maior empatia e comunicação fluida com os corretores e segurados.

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

Sugestões de Melhoria

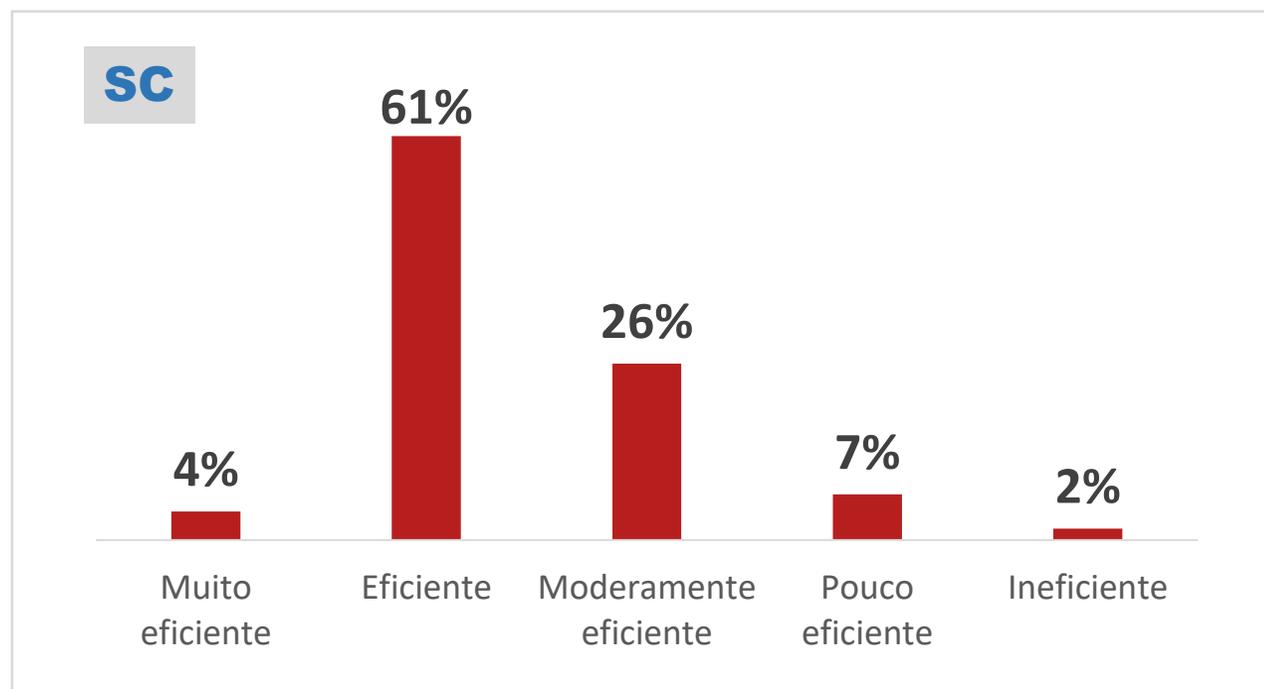
- **Produtos e Tecnologia:**

- Inovar no desenvolvimento de produtos mais alinhados às demandas de mercado.
- Melhorar as plataformas e interfaces digitais, reduzindo falhas e tornando os sistemas mais intuitivos e responsivos.

- **Fortalecer Relacionamento:**

- Reforçar a conexão entre seguradoras e corretores, coletando feedbacks antes de implementar mudanças estruturais ou no portfólio.
- Humanizar as relações comerciais, garantindo suporte mais próximo e eficiente.

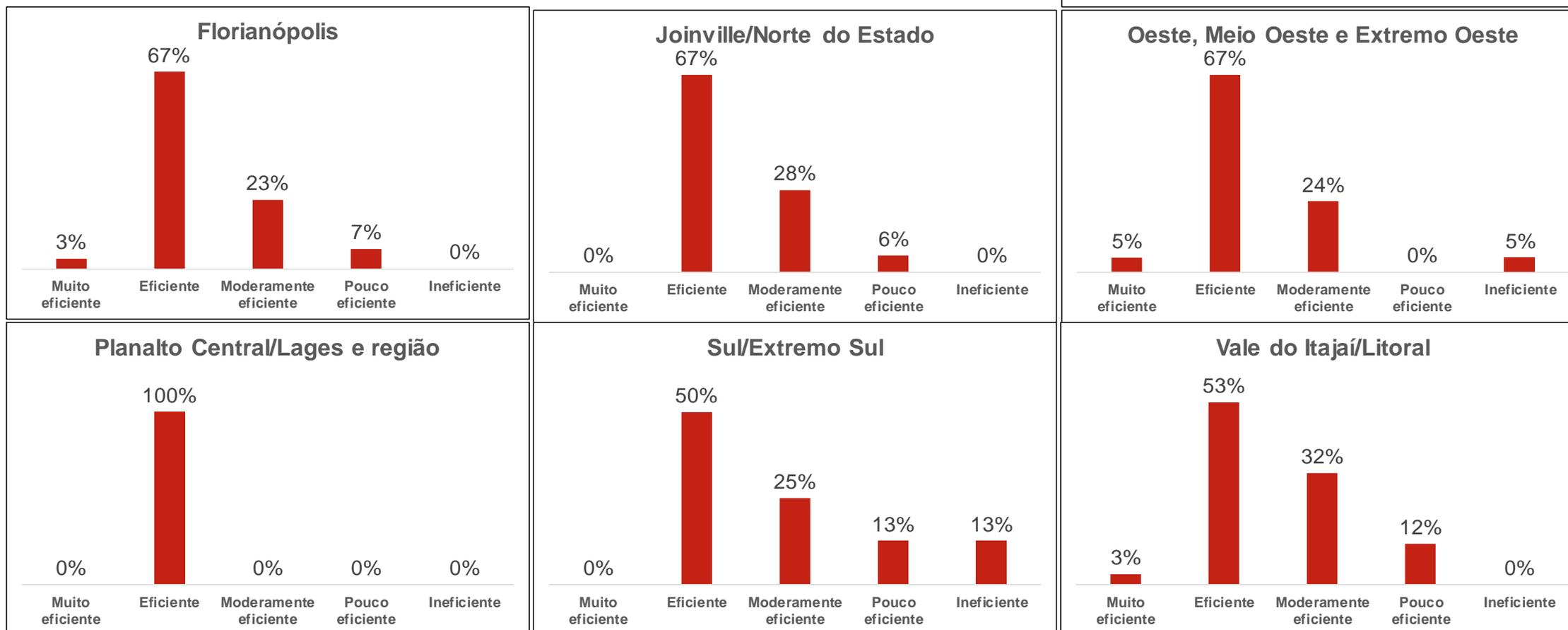
27. Avaliação sobre a eficiência das Seguradoras no ATENDIMENTO DE SINISTROS (Totalizador-SC)



27. Avaliação sobre a eficiência das Seguradoras no ATENDIMENTO DE

Visão Geral

(Por Região)



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

Principais Críticas e Problemas Identificados

- **Demora e Falhas nos Processos de Sinistro:**

- Liquidação de sinistros apresenta lentidão e negativas sem clareza, com justificativas limitadas às condições gerais.
- Falta de treinamento e capacitação de terceirizados no atendimento ao cliente e na gestão de sinistros, agravando o problema.
- Excesso de sindicâncias em sinistros, configurando burocracia desnecessária.

- **Atendimento Terceirizado e Falta de Pessoal:**

- Terceirização excessiva tem resultado em atendimentos inconsistentes, despreparados e com informações conflitantes
- Falta de treinamento e capacitação das equipes de atendimento das seguradoras, causando problemas na comunicação entre corretor, segurado e oficina.

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

Principais Críticas e Problemas Identificados

- **Deficiências em Sistemas e Processos Operacionais:**
 - Sistemas arcaicos despejam excesso de etapas manuais, como envio de documentos por e-mail.
 - Falhas no acompanhamento e atualização de sistemas, com desinformação frequente para corretores, oficinas e segurados.
 - Automação de processos (como abertura de sinistros) é vista como boa para agilidade básica, mas falha quando "manipulação humana" é necessária.
- **Problemas com Peças de Substituição e Oficinas:**
 - Falta de peças nas oficinas tem gerado atrasos na conclusão do serviço, sem um canal claro para os corretores reclamarem.
 - Atendimento técnico por analistas depende muito da qualidade do profissional designado, o que cria resultados inconsistentes.

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

Aspectos Positivos Ressaltados

- Algumas seguradoras (como Yelum, Porto e Tokio) foram destacadas como eficientes em liquidação de sinistros e atendimento técnico rápido.
- Nos fluxos básicos de oficinas referenciadas e esteiras de processos automatizados, muitos relataram funcionamento satisfatório.

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

Sugestões de Melhoria

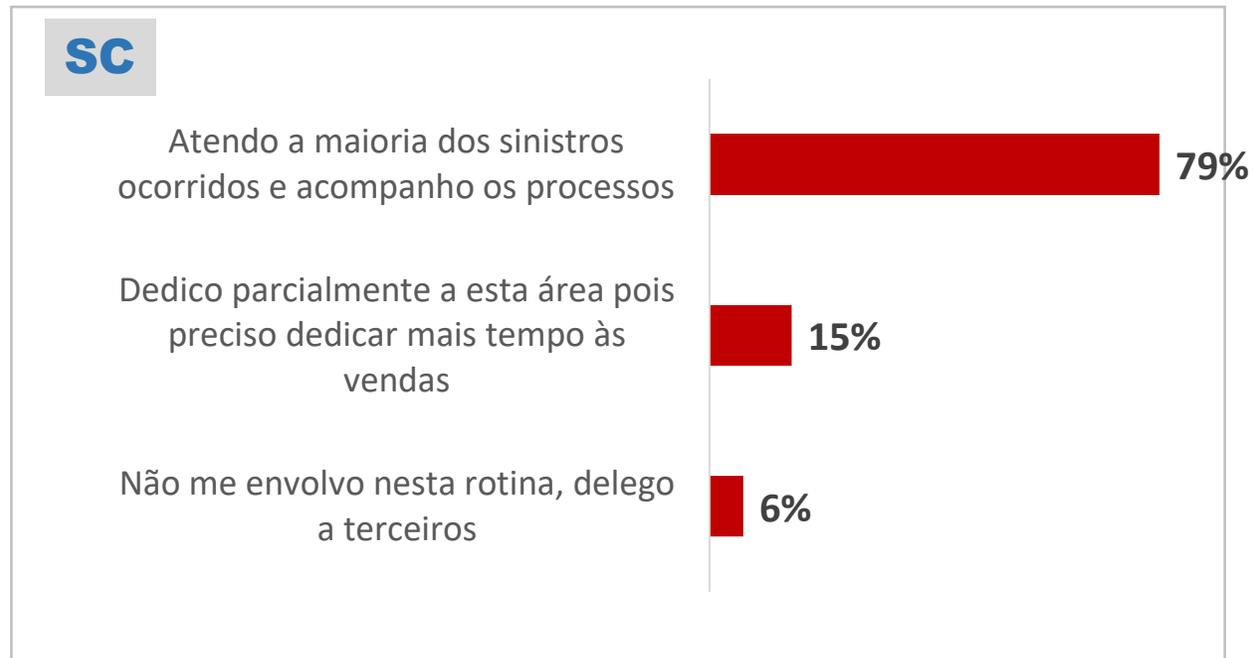
- **Melhorar o Treinamento e a Capacitação:**
 - Investir em treinamento contínuo para equipes de suporte interno e terceirizados, garantindo um atendimento mais ágil e qualificado.
 - Capacitar especialmente os analistas de sinistro para tratar casos complexos, como sinistros envolvendo morte.
- **Sistemas Mais Modernos e Eficientes:**
 - Atualizar os sistemas para eliminar a dependência de envios manuais de documentos.
 - Unificar informações entre corretor, oficina e segurado, reduzindo conflitos de dados e informações desencontradas.
- **Clareza e Humanização no Atendimento:**
 - Implementar retornos mais claros ao corretor e segurado sobre negativas de sinistros, especificando os motivos reais para evitar desgaste.
 - Aumentar a interação humana onde necessário, equilibrando automação com suporte técnico eficiente.

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

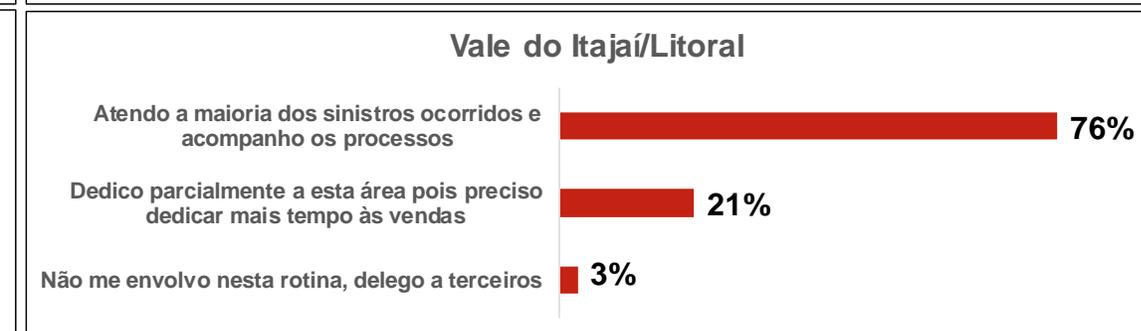
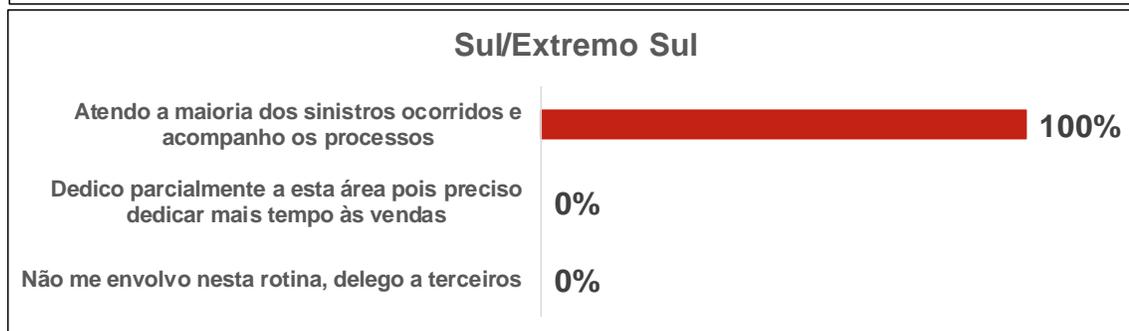
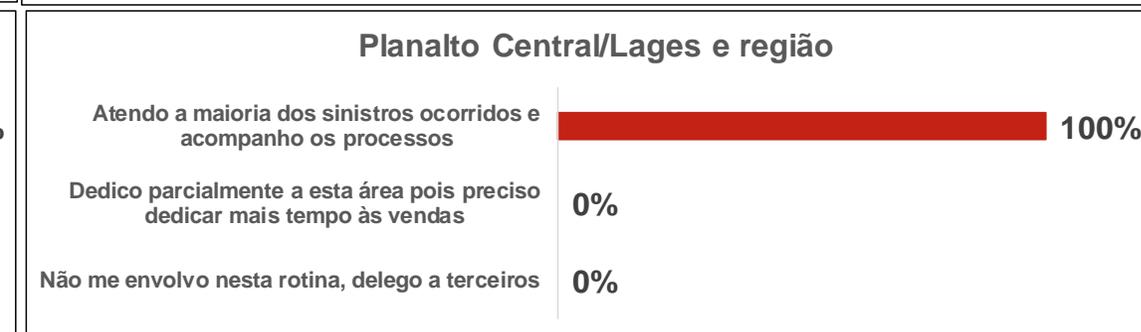
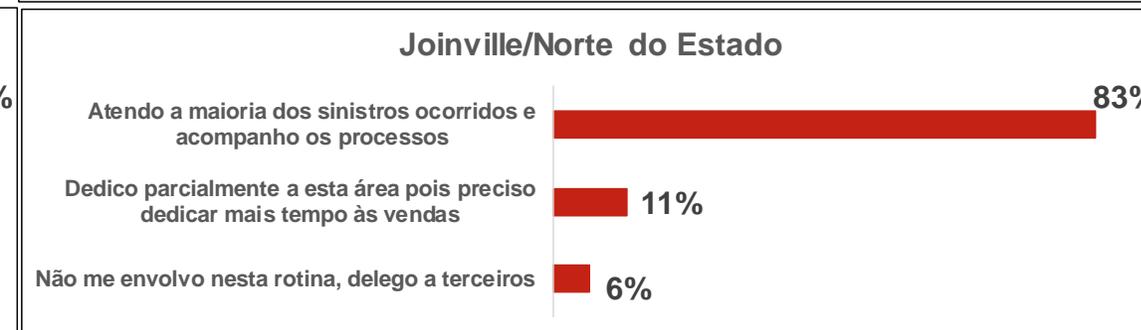
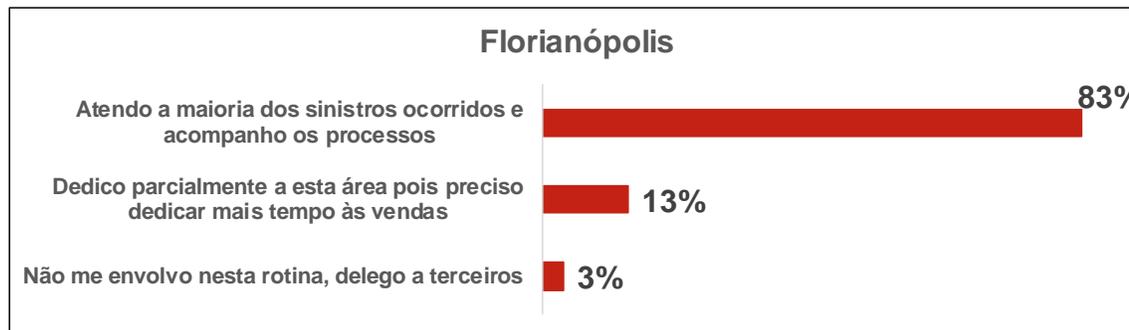
Sugestões de Melhoria

- **Monitorar e Qualificar Parceiros Terceirizados:**
 - Reforçar a fiscalização e treinamento de oficinas e prestadores terceirizados para melhorar a qualidade do atendimento nas assistências e reparos.
 - Garantir canais claros para reclamações sobre prestadores.
- **Aprimorar o Processo de Sinistros:**
 - Reduzir as sindicâncias desnecessárias, agilizando o fluxo de análise e liquidação.
 - Oferecer suporte mais ativo ao corretor no acompanhamento de sinistros, com um canal direto e responsivo.

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



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



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

Itens em avaliação	Estado	Muito alto impacto	Alto impacto	Soma	Impacto moderado	Baixo ou Zero impacto
Avanços tecnológicos (automação, inteligência artificial e plataformas digitais)	SC	39%	38%	78%	20%	3%
	Alto Vale	40%	60%	100%	0%	0%
	Florianópolis	53%	37%	90%	10%	0%
	Joinville/Norte do Estado	33%	44%	78%	17%	6%
	Oeste, Meio e Extremo	38%	38%	76%	24%	0%
	Planalto Central/Lages e região	100%	0%	100%	0%	0%
	Sul/Extremo Sul	38%	25%	63%	38%	0%
	Vale do Itajaí/Litoral	29%	38%	68%	26%	6%
Mudanças nas regulamentações do mercado	SC	28%	43%	71%	23%	4%
	Alto Vale	40%	60%	100%	0%	0%
	Florianópolis	43%	37%	80%	20%	0%
	Joinville/Norte do Estado	17%	39%	56%	28%	17%
	Oeste, Meio e Extremo	29%	38%	67%	29%	5%
	Planalto Central/Lages e região	0%	100%	100%	0%	0%
	Sul/Extremo Sul	25%	50%	75%	25%	0%
	Vale do Itajaí/Litoral	24%	47%	71%	24%	6%

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

Itens em avaliação	Estado	Muito alto impacto	Alto impacto	Soma	Impacto moderado	Baixo ou Zero impacto
Novos hábitos dos consumidores	SC	26%	42%	68%	29%	2%
	Alto Vale	20%	80%	100%	0%	0%
	Florianópolis	27%	50%	77%	20%	3%
	Joinville/Norte do Estado	28%	33%	61%	33%	6%
	Oeste, Meio e Extremo	33%	29%	62%	38%	0%
	Planalto Central/Lages e região	0%	100%	100%	0%	0%
	Sul/Extremo Sul	25%	63%	88%	13%	0%
	Vale do Itajaí/Litoral	21%	35%	56%	38%	6%
Concorrência de novos entrantes / insurtechs	SC	24%	32%	56%	33%	7%
	Alto Vale	20%	60%	80%	20%	0%
	Florianópolis	37%	17%	53%	37%	10%
	Joinville/Norte do Estado	28%	28%	56%	39%	6%
	Oeste, Meio e Extremo	10%	52%	62%	33%	5%
	Planalto Central/Lages e região	0%	0%	0%	100%	0%
	Sul/Extremo Sul	25%	13%	38%	50%	13%
	Vale do Itajaí/Litoral	21%	38%	59%	24%	18%

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

Itens em avaliação	Estado	Muito alto impacto	Alto impacto	Soma	Impacto moderado	Baixo ou Zero impacto
Educação e Treinamento Contínuo	SC	30%	39%	69%	23%	7%
	Alto Vale	0%	80%	80%	20%	0%
	Florianópolis	43%	33%	77%	17%	7%
	Joinville/Norte do Estado	11%	50%	61%	33%	6%
	Oeste, Meio e Extremo	29%	43%	71%	29%	0%
	Planalto Central/Lages e região	0%	0%	0%	100%	0%
	Sul/Extremo Sul	38%	25%	63%	38%	0%
	Vale do Itajaí/Litoral	35%	35%	71%	15%	15%

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

31. PROSPECÇÃO (Totalizador e por região – SC)

SC										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	3%	3%	3%	6%	17%	10%	31%	21%	4%	3%
Acumulado	3%	5%	8%	14%	31%	41%	72%	92%	97%	100%
NPS	41%					52%			7%	
Alto Vale										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	60%	0%	0%
Acumulado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	100%	100%	100%
NPS	0%					100%			0%	
Florianópolis										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	0%	0%	0%	10%	23%	23%	23%	10%	7%	3%
Acumulado	0%	0%	0%	10%	33%	57%	80%	90%	97%	100%
NPS	57%					33%			10%	

31. PROSPECÇÃO (Totalizador e por região – SC)

Joinville/Norte do Estado											
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Por Escala	6%	11%	0%	0%	22%	0%	33%	22%	0%	6%	
Acumulado	6%	17%	17%	17%	39%	39%	72%	94%	94%	100%	
NPS	39%						56%		6%		
Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste											
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Por Escala	0%	0%	5%	5%	10%	10%	52%	14%	0%	5%	
Acumulado	0%	0%	5%	10%	19%	29%	81%	95%	95%	100%	
NPS	29%						67%		5%		
Planalto Central/Lages e região											
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Por Escala	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	
Acumulado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	
NPS	0%						100%		0%		

31. PROSPECÇÃO (Totalizador e por região – SC)

Sul/Extremo Sul										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	13%	0%	25%	13%	13%	0%	0%	25%	13%	0%
Acumulado	13%	13%	38%	50%	63%	63%	63%	88%	100%	100%
NPS	63%						25%		13%	
Vale do Itajaí/Litoral										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	3%	3%	0%	6%	18%	9%	26%	26%	6%	3%
Acumulado	3%	6%	6%	12%	29%	38%	65%	91%	97%	100%
NPS	38%						53%		9%	

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

Itens em avaliação	Estado	Grau 5	Grau 4	Grau 3	Grau 2	Grau 1
Diminuir problemas com Seguradoras	SC	52%	21%	17%	5%	4%
	Alto Vale	40%	0%	40%	0%	20%
	Florianópolis	63%	13%	10%	10%	3%
	Joinville/Norte do Estado	33%	44%	11%	0%	11%
	Oeste, Meio e Extremo	48%	43%	10%	0%	0%
	Planalto Central/Lages e região	0%	100%	0%	0%	0%
	Sul/Extremo Sul	50%	0%	25%	25%	0%
	Vale do Itajaí/Litoral	59%	9%	26%	3%	3%
Reduzir tempo para atendimento de sinistros	SC	44%	23%	24%	4%	5%
	Alto Vale	40%	20%	40%	0%	0%
	Florianópolis	53%	10%	23%	0%	13%
	Joinville/Norte do Estado	33%	39%	22%	0%	6%
	Oeste, Meio e Extremo	38%	48%	14%	0%	0%
	Planalto Central/Lages e região	0%	100%	0%	0%	0%
	Sul/Extremo Sul	50%	13%	13%	25%	0%
	Vale do Itajaí/Litoral	44%	12%	32%	9%	3%

Itens em avaliação	Estado	Grau 5	Grau 4	Grau 3	Grau 2	Grau 1
Aumentar produtividade com novas ferramentas operacionais	SC	39%	28%	26%	4%	3%
	Alto Vale	20%	40%	20%	20%	0%
	Florianópolis	43%	17%	27%	3%	10%
	Joinville/Norte do Estado	50%	22%	28%	0%	0%
	Oeste, Meio e Extremo	33%	43%	24%	0%	0%
	Planalto Central/Lages e região	0%	0%	100%	0%	0%
	Sul/Extremo Sul	25%	25%	50%	0%	0%
	Vale do Itajaí/Litoral	41%	32%	18%	9%	0%
Delegar tarefas administrativas	SC	29%	22%	36%	8%	6%
	Alto Vale	20%	20%	40%	20%	0%
	Florianópolis	40%	7%	37%	0%	17%
	Joinville/Norte do Estado	22%	44%	22%	6%	6%
	Oeste, Meio e Extremo	38%	14%	38%	5%	5%
	Planalto Central/Lages e região	0%	0%	100%	0%	0%
	Sul/Extremo Sul	13%	13%	38%	38%	0%
	Vale do Itajaí/Litoral	24%	32%	35%	9%	0%
Contar com apoio profissional de terceiros	SC	23%	24%	27%	13%	13%
	Alto Vale	20%	0%	40%	0%	40%
	Florianópolis	27%	17%	30%	10%	17%
	Joinville/Norte do Estado	28%	50%	6%	11%	6%
	Oeste, Meio e Extremo	19%	24%	29%	10%	19%
	Planalto Central/Lages e região	0%	0%	0%	100%	0%
	Sul/Extremo Sul	13%	13%	25%	38%	13%
	Vale do Itajaí/Litoral	24%	24%	35%	12%	6%

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

33. Gestão do Tempo e Produtividade (Totalizador e por região – SC)

SC										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	2%	2%	2%	3%	9%	12%	29%	30%	8%	3%
Acumulado	2%	3%	5%	9%	18%	30%	59%	89%	97%	100%
NPS	30%						52%		11%	
Alto Vale										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	0%	0%	0%	0%	20%	0%	20%	60%	0%	0%
Acumulado	0%	0%	0%	0%	20%	20%	40%	100%	100%	100%
NPS	20%						80%		0%	
Florianópolis										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	0%	0%	3%	0%	20%	7%	23%	33%	7%	7%
Acumulado	0%	0%	3%	3%	23%	30%	53%	87%	93%	100%
NPS	30%						57%		13%	

33. Gestão do Tempo e Produtividade (Totalizador e por região – SC)

Joinville/Norte do Estado										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	0%	6%	6%	6%	11%	11%	28%	22%	11%	0%
Acumulado	0%	6%	11%	17%	28%	39%	67%	89%	100%	100%
NPS	39%						50%		11%	

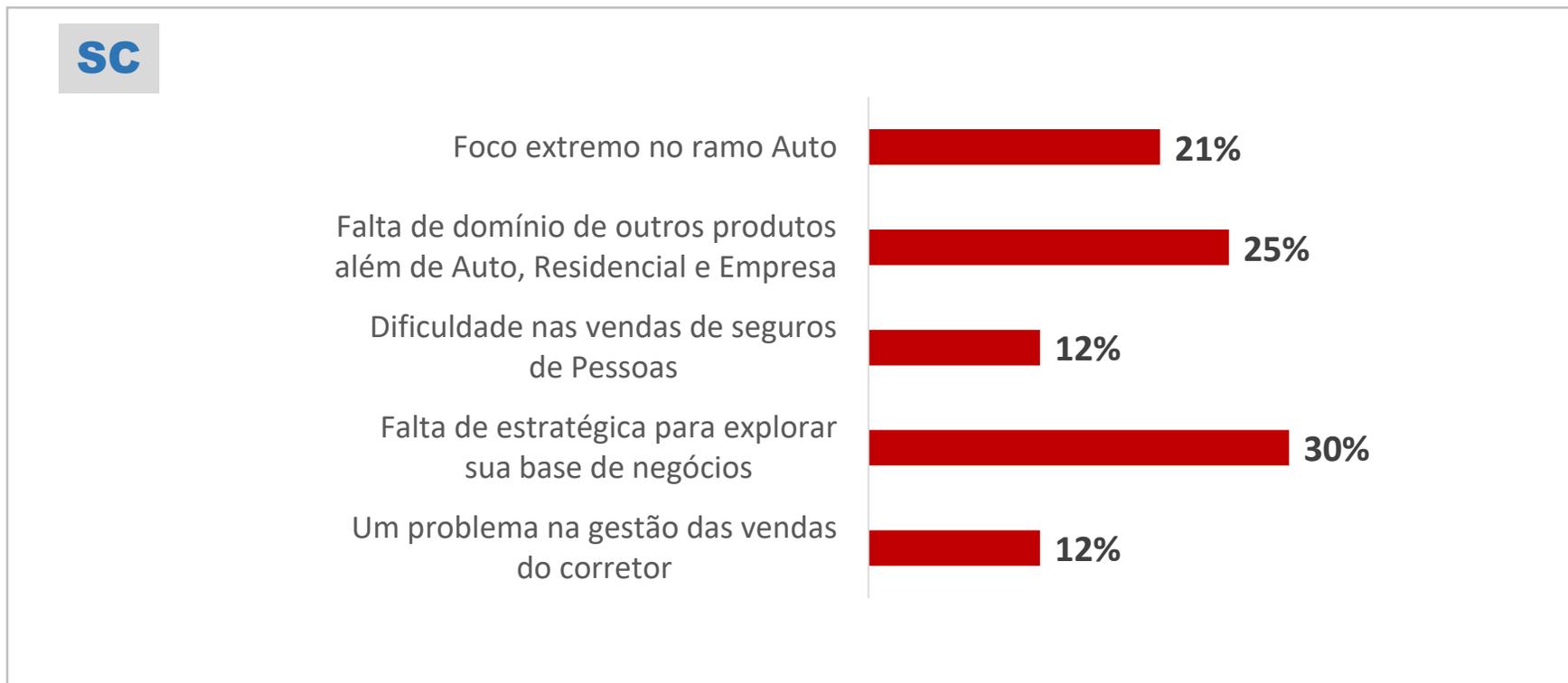
Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	5%	0%	0%	5%	5%	14%	48%	19%	5%	0%
Acumulado	5%	5%	5%	10%	14%	29%	76%	95%	100%	100%
NPS	29%						67%		5%	

Planalto Central/Lages e região										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Acumulado	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%
NPS	100%						0%		0%	

33. Gestão do Tempo e Produtividade (Totalizador e por região – SC)

Sul/Extremo Sul										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	13%	0%	0%	0%	13%	0%	38%	25%	13%	0%
Acumulado	13%	13%	13%	13%	25%	25%	63%	88%	100%	100%
NPS	25%					63%		13%		
Vale do Itajaí/Litoral										
Escola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Por Escala	0%	3%	0%	6%	0%	18%	24%	35%	9%	6%
Acumulado	0%	3%	3%	9%	9%	26%	50%	85%	94%	100%
NPS	26%					59%		15%		

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



34. Níveis de dificuldade para diversificação da carteira dos corretores (Por Região)

Alto Vale



Florianópolis



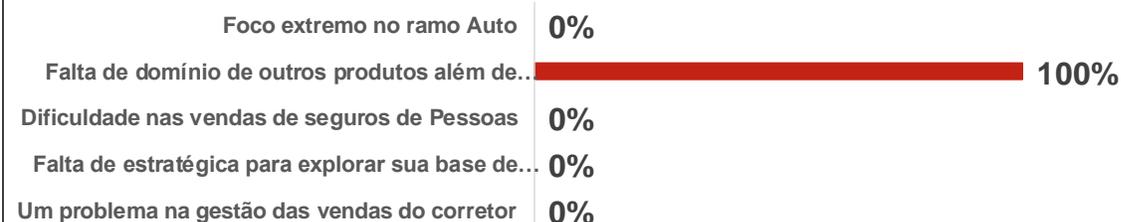
Joinville/Norte do Estado



Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste



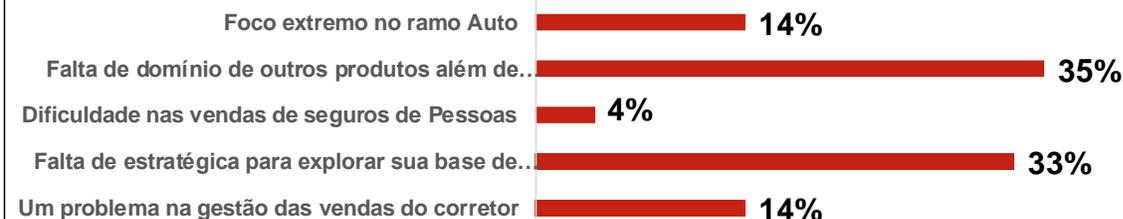
Planalto Central/Lages e região



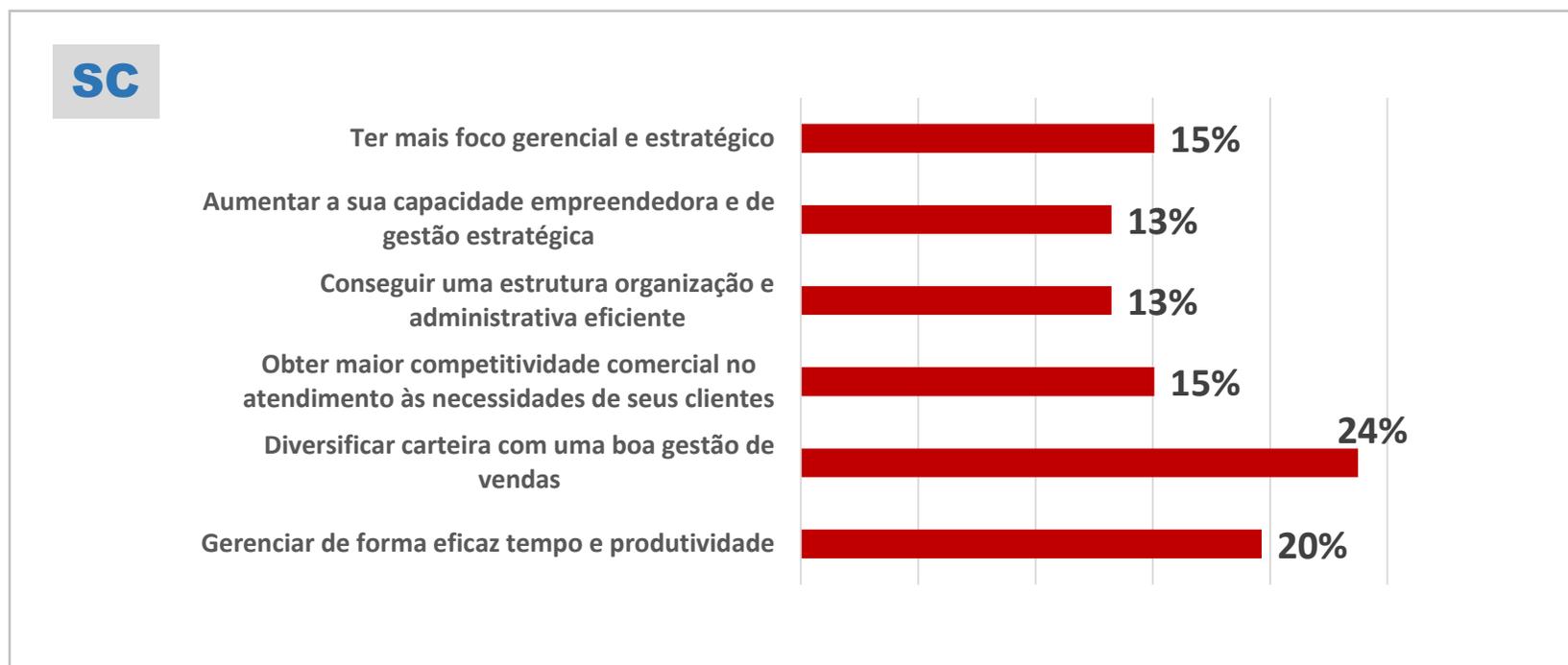
Sul/Extremo Sul



Vale do Itajaí/Litoral



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



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

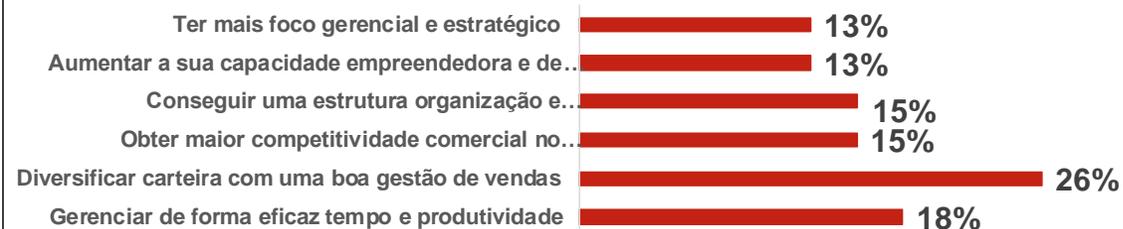
Alto Vale



Florianópolis



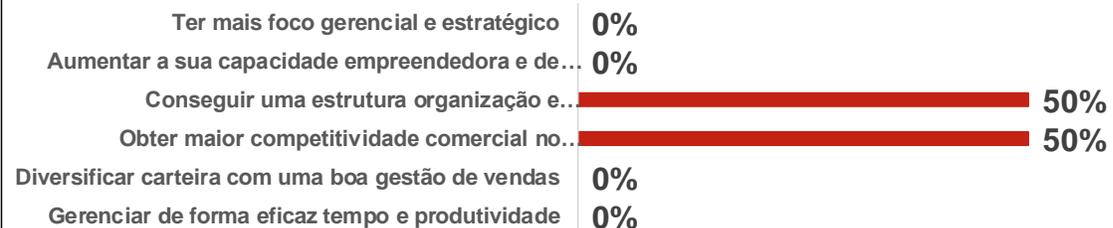
Joinville/Norte do Estado



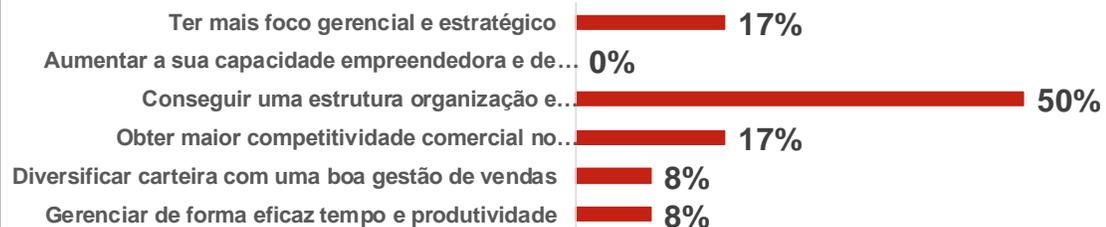
Oeste, Meio Oeste e Extremo Oeste



Planalto Central/Lages e região



Sul/Extremo Sul



Vale do Itajaí/Litoral



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

36. Comentários Finais (todas as microrregiões)

Problemas e Desafios Identificados

- **Excesso de Responsabilidades para o Corretor:**
 - Corretores reclamam que as seguradoras transferiram tarefas operacionais e administrativas (vistorias, sinistros, atendimento ao cliente), reduzindo tempo para foco em vendas.
 - Sistema de trabalho atual sobrecarrega o corretor, afetando sua produtividade e capacidade de capturar novos negócios.
- **Concorrência Desleal:**
 - Venda casada promovida por bancos e cooperativas e a liberdade de comercialização das associações veiculares são apontadas como práticas desleais que afetam o negócio dos corretores.
 - Associações paralelas e cooperativas são vistas como competidores que oferecem serviços com menor responsabilidade e regulamentação.
- **Deficiência nos Serviços das Seguradoras:**
 - Assistência 24 horas inconsistente: Prestadores mal preparados, dificuldades no atendimento e guincho com grande tempo de espera.
 - Falta de clareza nas coberturas: Condições gerais extensas e confusas, gerando enganos nas contratações.
 - Sistemas travados e pouco intuitivos dificultam os processos, sobrecarregando os corretores.

36. Comentários Finais (todas as microrregiões)

Problemas e Desafios Identificados

- **Falta de Empatia e Acompanhamento:**

- Muitos gestores e funcionários das seguradoras demonstram baixo conhecimento técnico, além de pouca empatia nas interações com corretores e segurados.
- Mudanças feitas pelas seguradoras sem consulta ou comunicação com os corretores levam a conflitos no fluxo de trabalho.

- **Conservadorismo e Falta de Inovação:**

- Produtos são considerados engessados e pouco flexíveis para atender às diversas necessidades de segurados.
- A inovação parece estar restrita a startups, enquanto as seguradoras tradicionais não acompanham as demandas por personalização e modernidade.

36. Comentários Finais (todas as microrregiões)

Pontos Positivos Observados

- Avanços tecnológicos foram reconhecidos como facilitadores em muitas etapas dos processos, mas com ressalvas quanto à flexibilidade.
- Existe espaço de crescimento no mercado e oportunidades para quem se adapta às mudanças.
- Foi destacado que algumas seguradoras possuem um atendimento satisfatório, com exemplos de gestores que oferecem bom suporte.

36. Comentários Finais (todas as microrregiões)

Sugestões de Melhoria

- **Revisão do Papel do Corretor:**
 - Retirar parte das responsabilidades operacionais e administrativas delegadas aos corretores, devolvendo o foco às vendas e ao atendimento ao cliente.
 - Facilitar o acesso a informações, eliminando etapas que exigem múltiplos canais (como chats e sites apenas) para resolver dúvidas simples.
- **Adaptação e Simplificação:**
 - Simplificar produtos e coberturas, com mais clareza durante a contratação.
 - Remodelar sistemas para maior fluidez, reduzindo falhas e travamentos.
 - Oferecer treinamento constante para gestores e equipes das seguradoras, melhorando a comunicação e o suporte oferecido.
- **Investimentos em Inovação:**
 - Desenvolver produtos mais flexíveis e alinhados com as tendências do mercado e os perfis dos segurados.
 - Permitir que o corretor indique o perfil do cliente (digital ou analógico), personalizando o atendimento e otimizando o tempo gasto com demandas operacionais.

36. Comentários Finais (todas as microrregiões)

Sugestões de Melhoria

- **Combate à Concorrência Desleal:**

- Reforçar a regulamentação do setor, principalmente no combate às práticas de associações paralelas e à venda casada por bancos.
- Incentivar o SINCOR e outros órgãos a promover maior fiscalização e a proteger os corretores éticos.

- **Apoio aos Corretores Pequenos e Novos:**

- Garantir que corretores menores recebam suporte comercial adequado, evitando priorização excessiva de grandes corretoras.
- Criar políticas que ajudem os novos corretores a se estabelecerem no mercado.

Obrigado!

@prof.mauriciotadeu
Ano 2024

