

SISTEMA DE INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS

**SINCO**

# Avatec

**Uma ferramenta  
para medir a tecnologia nas  
corretoras de seguros**



**2024**



**Sincor SP**

Sindicato de Empresários e Profissionais  
Autônomos da Corretagem e da Distribuição  
de Seguros do Estado de São Paulo



# Mensagem do Presidente

## Conhecendo mais profundamente o canal de distribuição de seguros

A pesquisa AVATEC (Autoavaliação dos Corretores de Seguros em Tecnologia), que faz parte do Sistema de Informações Consolidadas – SINCO, é leitura fundamental para quem quer se aprofundar na análise de distribuição de seguros e no perfil tecnológico das corretoras de seguros.

O tema distribuição de seguros é muito relevante e complexo no Brasil, porque há variados modelos de vendas de seguros: independentes, franquias, conglomerados de corretores e até entidades que prestam serviços na intermediação. A escolha de um desses modelos se dá em função de uma série de fatores, como produtos, tamanho das empresas envolvidas, localização geográfica e a própria cultura.

Com perguntas relacionadas ao interesse das empresas na tecnologia, a avaliação mede a qualidade dos equipamentos e de conexão com a internet, software de gestão, digitalização de propostas, multicálculo, marketing digital, geração de leads e comunicação com clientes.

Abrimos esta relevante pesquisa para corretores de seguros de todo o País. O objetivo é verificar as situações em que as corretoras precisam de mais auxílio e, assim, buscar meios para ajudar.

A participação na pesquisa é muito interessante para os corretores de seguros, pois avalia o grau de inovação e tecnologia de suas empresas, exibindo no final a nota da corretora e um comparativo com as demais do mercado. Os corretores associados do Sincor-SP ainda concorreram a prêmios, como incentivo extra.

Por fim, ao nos debruçarmos neste estudo geramos um panorama da categoria, o que vai permitir trabalharmos em iniciativas que ajudem as empresas a se prepararem para o novo mercado que surge, e que sem sombra de dúvidas será mais dinâmico, tecnológico e imediatista.

Um abraço!

**Boris Ber**  
Presidente do Sincor-SP



# Sumário:

1) Introdução	4
2) Aspectos Teóricos	5
3) Metodologia Usada	7
4) Resultados Encontrados	14
5) Conclusões	21



# 1) Introdução

A primeira AVATEC (Autoavaliação das Corretoras de Seguros em Tecnologia) foi realizada em 2020, no início da pandemia, em um momento crítico para o país e para a humanidade. Naquela ocasião, assim como agora, o objetivo principal de tal estudo era desenvolver uma ferramenta para que as próprias corretoras de seguros pudessem avaliar os níveis tecnológicos de suas operações. Agora, apresentamos os resultados da AVATEC 2024, em uma versão renovada, considerando as mudanças ocorridas no período.

Em termos didáticos, tal texto foi dividido em cinco capítulos, incluindo essa introdução. No capítulo 2, comentamos sobre alguns aspectos teóricos ligados à tecnologia no mercado de seguros, situação que ganhou ainda mais relevância em um cenário pós-pandemia. No capítulo 3, um resumo da metodologia usada. Em alguns aspectos, a ferramenta AVATEC foi atualizada, mas, em essência, o conceito foi repetido, para que a comparação pudesse ser feita com o estudo anterior de forma mais eficiente. Assim, temos as mesmas dez perguntas para o cálculo do indicador, abordando diversos aspectos relativos à realidade das corretoras de seguros, obtendo assim uma pontuação final, para que essas empresas possam avaliar o seu real nível tecnológico. Por isso, e é sempre bom reforçar o conceito, a escolha do nome do estudo se chama “autoavaliação”.

No capítulo 4, tivemos os resultados da análise atual, comparando com a análise anterior. Podemos dizer que esse capítulo é o principal desse texto, pois sinaliza o que mudou ou não na realidade dessas empresas. Como tem sido a prática em trabalhos desse tipo, as informações individuais das corretoras de seguros não foram divulgadas. Por fim, no capítulo 5, as conclusões principais e os possíveis desdobramentos desse estudo.

Nesse momento, não podemos deixar de agradecer às corretoras de seguros que prestigiaram o estudo com suas respostas, além dos comentários e do apoio de vários profissionais ligados ao SINCOR-SP, pelas inúmeras observações e comentários, antes e depois da conclusão desse texto.

## 2) Aspectos Teóricos

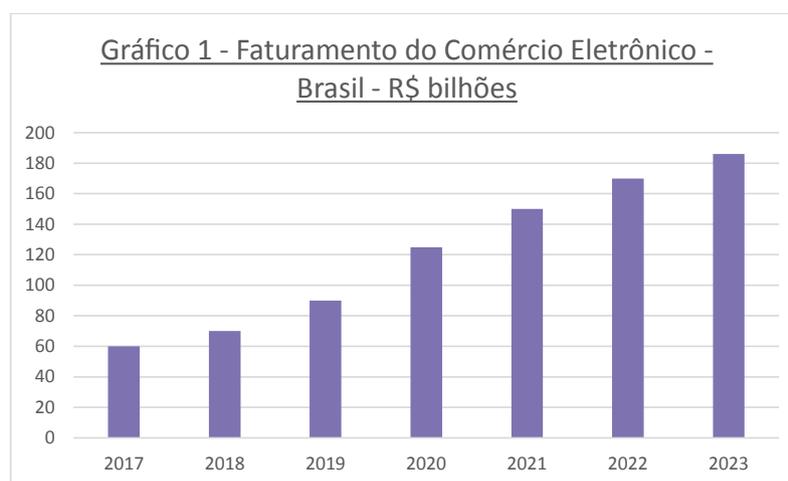
O primeiro estudo AVATEC foi concluído praticamente no início da pandemia, em 2020. Felizmente, em termos médicos, podemos dizer que essa doença acabou. Entretanto, ela deixou consequências importantes na sociedade, em vários sentidos.

Dentre os inúmeros aspectos, podemos citar a necessidade de as empresas de um modo geral aprenderem a se adaptar rapidamente às novas condições existentes; o crescimento da economia sem contato e as vendas por internet; a abertura de novas frentes de conhecimento, o fortalecimento do Estado nos sistemas públicos de saúde; o desenvolvimento de novos modelos de comunicação; o trabalho remoto (o conhecido “home office”), oferecendo maior flexibilidade para os funcionários; etc.

Podemos expressar também todas essas informações em termos numéricos.

Segundo a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), o Brasil faturou R\$ 186 bilhões em comércio eletrônico em 2023, com um ticket médio de R\$ 470.<sup>1</sup> Ao todo, nesse período, tivemos 395 milhões de pedidos e 88 milhões de compradores virtuais. Segundo projeções da mesma entidade, o faturamento das lojas virtuais no Brasil deve superar os R\$ 200 bilhões em 2024, com um ticket médio de quase R\$ 500 e mais de 90 milhões de compradores virtuais. Em 2028, a projeção é que esse número chegue a 107 milhões. Os valores são muito grandes.

O gráfico 1 aborda a evolução dessa situação, em termos de receita. No espaço de seis anos, o montante mais do que dobrou de valor no Brasil. Em 2017, era de R\$ 60 bilhões; no ano passado, passou de R\$ 180 bilhões.



<sup>1</sup> Uma análise detalhada das vendas por comércio eletrônico.  
<https://edrone.me/pt/blog/dados-ecommerce-brasil>

Segundo dados da mesma fonte, cerca de 70 mil empresas entraram para o e-commerce desde o início da pandemia. Em 2022, a ABComm registrou a abertura de 36 mil lojas virtuais no Brasil, chegando agora a marca de 565 mil sites de comércio eletrônico registrados no país, um crescimento de 7% em relação a 2021. Segundo também uma pesquisa internacional da Insider Intelligence, o Brasil estava entre os dez países com maior expectativa decrescimento no e-commerce em todo o mundo em 2022.

Nessas análises e transformações, a palavra-chave é uma só: tecnologia. Agora, mais do que nunca, precisamos de tecnologia, até para nos comunicarmos. Desde o primeiro estudo AVATEC de 2020, durante esses quatro anos, outros tópicos ligados a essas duas áreas (seguro e tecnologia) também se desenvolveram fortemente. Em particular, citamos dois deles.

Primeiro, o Open Insurance, que, em uma tradução livre, significa “Sistema de Seguros Aberto”. Nesse caso, em resumo, o público consumidor desses produtos autoriza o compartilhamento de suas informações entre as organizações e entidades específicas. Com isso, ele teria condições de receber melhores condições comerciais. Um segundo ponto é a Inteligência Artificial, um assunto novo, ainda despertando muitas dúvidas. Aqui, o conceito é a criação de sistemas cuja inteligência é similar à humana. Nesse momento, o exemplo mais conhecido desse modelo é o ChatGPT, tecnologia que pode agir de forma autônoma, tomar decisões e até cumprir requisições sem a interferência pontual de um humano. A partir de perguntas e respostas, o programa permite que os utilizadores direcionem uma conversa, obtendo as informações desejadas.

Enfim, é nesse contexto que um estudo com esse perfil ganha ainda mais relevância. É fundamental os corretores de seguros saberem a importância que a tecnologia tem nesse novo contexto e nos seus negócios. Assim, ter um instrumental objetivo e transparente que permita que tais empresas avaliem tal situação, até em termos comparativos a seus pares, é uma condição estratégica básica.

### 3) Metodologia Usada

A metodologia básica da AVATEC é o desenvolvimento de um questionário de dez perguntas, em cada uma delas abordando um assunto distinto de um tema de tecnologia ligado às corretoras de seguros. Ao final, uma novidade nesse texto, ainda há uma pergunta extra, com a avaliação de perspectivas tecnológicas, mas sem a utilização no cálculo do indicador.

Na [tabela 1](#), temos os dez critérios usados no cálculo. Dependendo da resposta, a corretora recebe uma pontuação. No total, a sua pontuação irá variar de 10 a 50 pontos.

**Tabela 1 - Pontuação da AVATEC 2024**

Relação	Critério	Mínimo	Máximo
1	Interesse em Tecnologia	1	5
2	Qualidade de Conexão de Internet	1	4
3	Qualidade e Quantidade de Computadores	1	5
4	Software de Gestão	1	7
5	Digitalização de Proposta	1	5
6	Uso do Multicálculo	1	5
7	Marketing Digital	1	5
8	Redes Sociais	1	5
9	Utilização de Leads	1	4
10	Comunicação com Clientes	1	5
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>50</b>

Em função da pontuação obtida, haverá distintos níveis de avaliação tecnológica, conforme a [tabela 2](#).

**Tabela 2 – Avaliação Tecnológica – AVATEC 2024**

Faixa de Pontos	Avaliação Tecnológica
10 a 15 pontos	Baixa
16 a 25 pontos	Razoável
26 a 35 pontos	Boa
36 a 45 pontos	Muito Boa
46 a 50 pontos	Excelente

A seguir, as perguntas do questionário.

## Questionário

### Pergunta 1: interesse em tecnologia

Em termos pessoais, como avalia o seu interesse em tecnologia?

- Essencial** - Tecnologia desempenha um papel fundamental em todas as nossas operações. Além de estar permanentemente atualizado, uso e compro, sempre que posso, produtos relacionados à área. (5 pontos)
- Importante** - Utilizamos tecnologia para melhorar a eficiência e atender às demandas do mercado. Costumo ler e assistir a palestras sobre o assunto. (4 pontos)
- Moderada** - Empregamos tecnologia de forma adequada, mas não é o principal foco. Tento, pelo menos, assistir a uma palestra sobre o assunto por ano. (3 pontos)
- Limitada** - Usamos tecnologia de forma básica, mas não é central para nossas atividades. Tento me interessar pelo assunto. (2 pontos)
- Irrelevante** - Não gosto e não me interesso pelo tema. Nossa operação não depende significativamente de tecnologia. (1 ponto)

## Pergunta 2: qualidade de conexão de internet

Como avalia a sua conexão de internet?

- Excelente** – A conexão é estável e rápida, sem interrupções significativas. (4 pontos)
- Boa** – Ocasionalmente enfrentamos pequenas interrupções, mas geralmente é confiável. (3 pontos)
- Regular** – A conexão é instável às vezes, causando atrasos ocasionais. (2 pontos)
- Ruim** – A conexão é constantemente problemática, prejudicando nosso trabalho diário. (1 ponto)

## Pergunta 3: qualidade e quantidade dos computadores

Como avalia a qualidade de seus computadores e celulares?

- Existe menos do que um computador por funcionário. Os equipamentos são lentos e necessitam de um upgrade. (1 ponto)
- Temos um computador por funcionário. Os equipamentos possuem qualidade média. (3 pontos)
- Contamos com computadores e celulares atualizados e modernos, com qualidade acima do padrão das outras corretoras de seguros com perfil similar. (5 pontos)

## Pergunta 4: software de gestão

A corretora possui ou utiliza software de gestão, próprio ou de terceiros?

- Sim.** Nesse caso, você passará para uma etapa seguinte.
- Não,** só utilizamos o Excel. (1 ponto)

Etapa seguinte da resposta “Sim”. Marque os recursos que de fato são utilizados no seu software de gestão. Ao todo, há até 10 recursos possíveis nessa ferramenta e a quantidade de recursos utilizados pela corretora definirá a sua pontuação.

Quantidade Recursos Usados	Pontuação Obtida
1 a 2	2
3 a 4	3
5 a 6	4
7 a 8	5
9 a 10	7

Recursos Utilizados (escolha todas as opções que usa):

- Controla Apólices e Endossos.
- Controla Recebimento de Comissão.
- Dá baixa automática das comissões das Cias..
- Dá baixa automática em apólices e endossos.
- Controla a inadimplência de segurados.
- Controla repasses de comissão.
- Controla sinistros.
- Gera oportunidades de Cross-Sell e Up-Sell.
- Tem recursos de APP de celular para corretora e segurados.
- Possibilita apresentação de orçamentos.

### Pergunta 5: digitalização de propostas

Como a corretora de seguros administra e arquiva as apólices de seus clientes?

- A corretora utiliza sistemas em nuvem e de gestão especializados para organizar e armazenar eletronicamente as apólices, garantindo fácil acesso e segurança dos dados. (5 pontos)
- Armazena digitalmente, de forma integral, em servidores internos da corretora. (3 pontos)

- A corretora adota uma abordagem híbrida, combinando o armazenamento digital e físico das apólices. (2 pontos)
- A corretora imprime as apólices e são armazenadas fisicamente. (1 ponto)

### Pergunta 6: uso do multicálculo

A corretora utiliza algum sistema de Multicálculo?

- Não utilizamos nenhum sistema. (1 ponto)
- Utilizamos um sistema que calcula apenas um ramo de seguros (por exemplo, automóvel ou saúde). (3 pontos)
- Utilizamos um sistema que calcula dois ramos de seguros ao mesmo tempo (por exemplo, automóvel e saúde). (4 pontos)
- Utilizamos um sistema que calcula vários ramos de seguros (por exemplo, automóvel, residencial, empresarial, condomínio, vida, saúde etc). (5 pontos)

### Pergunta 7: marketing digital (site)

A corretora tem site?

- Não. (1 ponto)
- Usamos a estrutura da seguradora. (2 pontos)
- Temos site com domínio próprio. (3 pontos)
- Temos site, com “landing pages” e formulários de cotação. (5 pontos)

### Pergunta 8: redes sociais

A corretora mantém um perfil profissional nas redes sociais?

- Sim.** Você passará para uma etapa seguinte.
- Não.** Só utilizamos um perfil pessoal. (1 ponto)

Etapa seguinte da resposta “Sim”. Marque os recursos utilizados em termos de redes sociais. Ao todo, há até 6 opções possíveis e a quantidade de recursos utilizados pela corretora definirá a sua pontuação.

Em caso afirmativo, marque todas as redes sociais que utiliza.

- Facebook
- Instagram
- Youtube
- LinkedIn
- Twitter
- WhatsApp

Quantidade Recursos Usados	Pontuação Obtida
1 a 2	2
3 a 4	3
5	4
6	5

### Pergunta 9: utilização de leads

Lead é um termo utilizado em marketing digital. Ele sinaliza um potencial consumidor que pode, de alguma forma, demonstrar interesse em consumir o seu produto ou serviço. Em função disso, qual o posicionamento da sua corretora em relação a esse mecanismo?

- Trabalhamos apenas com indicações de clientes. (1 ponto)
- Utilizamos leads fornecidos pelas seguradoras e indicações de clientes. (2 pontos)
- Além dos casos anteriores, compramos leads de terceiros. (3 pontos)
- Além dos anteriores, também geramos nossos próprios leads. (4 pontos)

## Pergunta 10: comunicação com clientes

Como é feita a comunicação com os clientes, em termos tecnológicos? Escolha todas as opções que usa.

Ao todo, há até 8 recursos possíveis na comunicação com os clientes. A quantidade de recursos utilizados pela corretora definirá a sua pontuação.

- Telefone
- E-mail
- SMS
- WhatsApp
- Skype
- Chat pelo site
- Messenger
- Facebook (inbox)

Quantidade Recursos Usados	Pontuação Obtida
1	1
2 a 3	2
4 a 5	3
6 a 8	5

## Pergunta extra: implementação futura

(Essa pergunta não entrará no cálculo da AVATEC da corretora)

Quais tecnologias emergentes a corretora já está acompanhando e considerando para implantação presente ou futura? (Poderá escolher mais de uma opção. Se não está acompanhando, deixe em branco).

- ( ) Inteligência Artificial (IA), para análise de dados e personalização de seguros.
- ( ) Chatbots para melhorar o atendimento ao cliente e automatizar processos.
- ( ) Automatização de processos por meio de RPA (Automação Robótica de Processos).
- ( ) Computação em Nuvem, para armazenamento seguro e acessibilidade remota de dados.
- ( ) Big Data, para análise de tendências de mercado e comportamento do cliente.
- ( ) Robôs assistentes virtuais, para suporte ao cliente e gestão de consultas.
- ( ) Segurança Cibernética avançada, para proteção contra ameaças digitais e ataques de hackers.

## 4) Resultados Encontrados

### Pergunta 1: interesse em tecnologia

Nesse item, apresentaremos os resultados obtidos no cálculo da AVATEC 2024 e, dependendo de cada caso, uma comparação com o mesmo cálculo da AVATEC 2020, a partir dos dados do estudo anterior.

Ao todo, houve agora o montante de 674 respostas, o que permite ter uma boa avaliação do segmento em questão.

**Tabela 3 – Quantidade de Funcionários – Amostra**

Quantidade de Funcionários	AVATEC 2020	AVATEC 2024
0	13%	7%
1	17%	19%
2	20%	20%
3	14%	14%
4 a 5	15%	16%
6 a 7	6%	7%
8 a 10	7%	6%
Mais de 10	8%	10%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Média</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

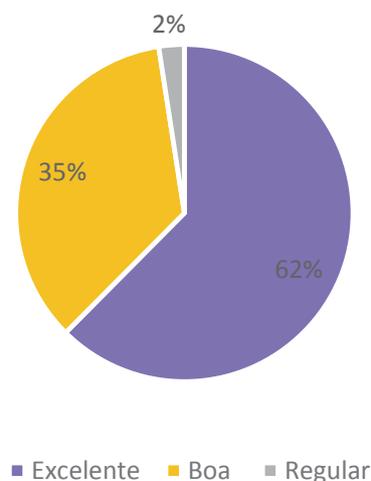
Antes da entrada das perguntas do indicador, tivemos uma apresentação do perfil e do tamanho da empresa, aqui medidos pela quantidade de funcionários (ver [tabela 3](#)). Na média da amostra, cada corretora de seguros tem quatro funcionários. Tal número foi bastante similar nos dois estudos.

Os resultados da 1ª pergunta da AVATEC estão apresentados na [tabela 4](#). Aqui, iremos avaliar o interesse da corretora no assunto “tecnologia”. Pelas observações dos números, podemos dizer que houve um aumento no interesse do assunto, quando comparamos a realidade de hoje com a que havia há quatros anos. Ver, por exemplo, o percentual de respostas como sendo um assunto “essencial”, passando de um patamar de 40% para 50%.

#### Tabela 4 – Pergunta 1 – Interesse em Tecnologia

Interesse em Tecnologia	AVATEC 2020	AVATEC 2024
Essencial	38%	49%
Importante	41%	27%
Moderada	10%	13%
Limitada	9%	10%
Irrelevante	2%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Gráfico 2 - Pergunta 2 - Qualidade da Internet - AVATEC 2024



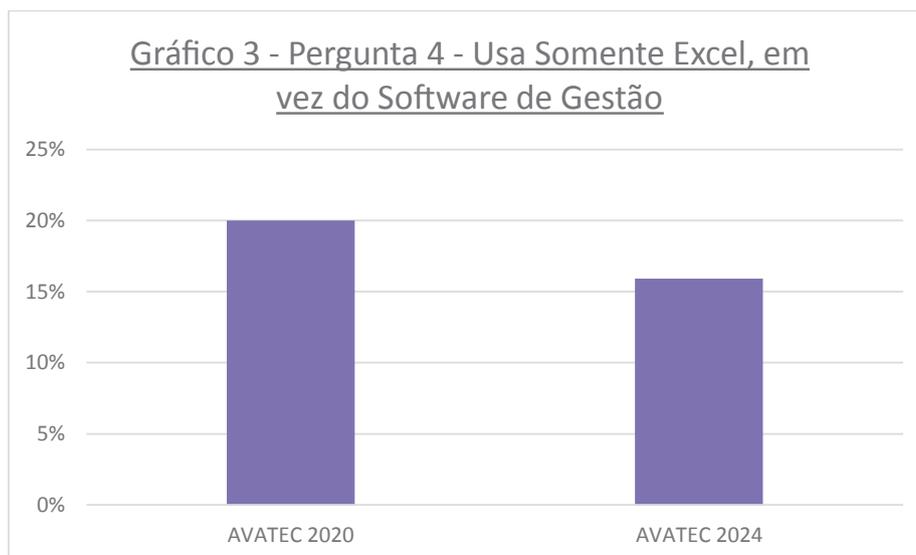
Já o gráfico 2 apresenta os resultados da 2ª pergunta, que mede a atual qualidade da internet nos negócios realizados pela corretora de seguros. Essa pergunta foi mais desenvolvida na AVATEC 2024. Daí, a sua comparação com o estudo anterior ficar parcialmente prejudicada. De qualquer maneira, mais de 95% das empresas dizem que a qualidade é boa ou excelente, um número relativamente similar ao do estudo anterior.

A pergunta 3 avalia a qualidade dos computadores da corretora. Na análise dos números, representados na tabela 4, constatamos que houve certa equivalência nos resultados.

### Tabela 4 - Pergunta 3 - Qualidade dos Computadores

Qualificação dos Computadores	AVATEC 2020	AVATEC 2024
Excelente	42%	46%
Médio	57%	51%
Ruim	1%	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

A pergunta 4 mede o uso de “software de gestão” por parte das corretoras de seguros. Os resultados estão mostrados no gráfico 3.



Nesse caso, consideramos que houve uma melhora nos resultados. Em 2020, 20% das corretoras usavam somente as planilhas do programa excel. Em 2024, tal número baixou para 16%.

Outro ponto levantado foram quais ferramentas são as mais usadas nesse software. Na [tabela 5](#), tal situação é abordada. As que mais se destacam são as que controlam apólices, endossos e recebimento de comissões, além das que possibilitam a apresentação de orçamentos. Essa configuração tem se mantido.

### Tabela 5 – Pergunta 4 – Nível de Utilização das Ferramentas – Software de Gestão

Grau de Uso	Ferramenta
Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Controla Apólices e Endossos.</li><li>▪ Controla Recebimento de Comissão.</li><li>▪ Possibilita apresentação de orçamentos.</li></ul>
Médio	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dá baixa automática das comissões das Cias.</li><li>▪ Dá baixa automática em apólices e endossos.</li><li>▪ Controla a inadimplência de segurados.</li><li>▪ Controla repasses de comissão.</li><li>▪ Controla sinistros.</li></ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gera oportunidades de Cross-Sell e Up-Sell.</li><li>▪ Tem recursos de APP de celular para corretora e segurados.</li></ul>

A pergunta 5 avalia o grau de digitalização de documentos por parte das corretoras, e os resultados estão mostrados na tabela 6.

Nesse caso, as melhoras são expressivas. Em 2020, apenas 30% das corretoras de seguros usavam os sistemas em nuvem e de gestão de documentos. Agora, tal número passou para 50%. Outro ponto é que agora menos de 10% das corretoras armazenam as informações fisicamente e 27% usam a estratégia híbrida. Houve melhoras em relação ao último estudo, claro, mas ainda há espaço para implementar. Essa é uma das mudanças mais expressivas obtidas nos indicadores.

**Tabela 6 – Pergunta 5 – Digitalização de Documentos**

Opções	AVATEC 2020	AVATEC 2024
Utiliza sistemas em nuvem	31%	50%
Armazena digitalmente, de forma integral, em servidores internos	20%	16%
Adota uma abordagem híbrida, combinando o armazenamento digital e físico	30%	27%
Imprime as apólices e são armazenadas fisicamente	19%	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Os resultados da pergunta 6 estão mostrados na [tabela 7](#), medindo o uso do multicálculo por parte das corretoras de seguros.

**Tabela 7 – Pergunta 6 – Uso de Multicálculo**

Uso de Multicálculo	AVATEC 2020	AVATEC 2024
Nada	25%	15%
Um ramo	27%	14%
Dois ramos	12%	11%
Três ou mais ramos	36%	61%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nesse caso, a evolução favorável também continua. Em quatro anos, o uso dessa ferramenta aumentou, tanto em termos de quantidade de usuários, como de ramos calculados. Por exemplo, em 2020, 25% das corretoras não a utilizavam; agora, tal número baixou para 15%.

A pergunta 7 mede o grau de desenvolvimento do site por parte das corretoras de seguros, e, em consequência, do seu marketing digital. Os resultados estão mostrados na [tabela 8](#). Nesse caso, os números não são perfeitamente conclusivos, pois há aspectos positivos e negativos. Por um lado, há muito mais empresas que possuem um site próprio (uma variação expressiva, passamos de 12% para 45%, no espaço de quatro anos).

Por outro, houve certa diminuição na quantidade de empresas que têm formulário de cotação no seu site, por exemplo. Então, podemos dizer que estamos em um cenário relativamente equivalente na comparação dos estudos.

**Tabela 8 – Pergunta 7 – Marketing Digital – Tem site?**

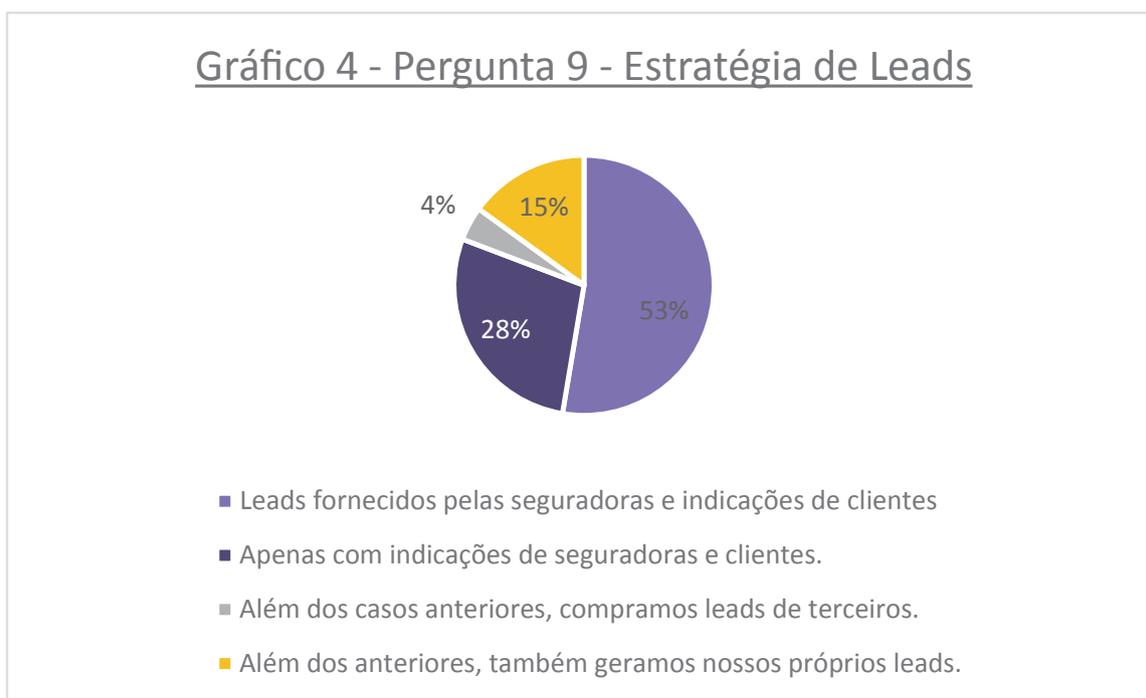
Tem site?	AVATEC 2020	AVATEC 2024
Não	25%	17%
Estrutura da Seguradora	27%	10%
Domínio Próprio	12%	45%
Temos site, com “landing pages” e formulários de cotação	36%	28%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

A pergunta 8 avalia o uso das redes sociais por parte das corretoras, situação representada na [tabela 9](#). Agora, não encontramos mudanças relevantes entre os dois períodos analisados. Em alguns casos, houve somente a substituição de uma rede de comunicação por outra.

**Tabela 9 – Pergunta 8 – Uso de Redes Sociais – Corretora**

Uso de Redes Sociais	AVATEC 2020	AVATEC 2024
Não Usa	17%	16%
	<b>AVATEC 2020</b>	<b>AVATEC 2024</b>
Facebook	73%	65%
Instagram	56%	72%
YouTube	10%	10%
LinkedIn	23%	28%
Twitter	7%	5%
WhatsApp	73%	67%

A pergunta 9 analisa a forma e o nível de leads usado pelas corretoras de seguros. Os números da AVATEC 2024 estão mostrados no gráfico 4. Nesse momento, aproximadamente metade das corretoras só utiliza os leads a partir da iniciativa das seguradoras ou de clientes. Em relação aos dados de 2020, quando comparamos os números, também não houve mudanças significativas.



### Tabela 10 – Comunicação com Clientes

Grau de Uso	Ferramenta
Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telefone</li> <li>▪ WhatsApp</li> <li>▪ E-mail</li> </ul>
Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SMS</li> <li>▪ Facebook</li> </ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Skype</li> <li>▪ Chat pelo Site</li> <li>▪ Messenger</li> </ul>

Por fim, no último indicador usado no cálculo da AVATEC, a comunicação com os clientes, as ferramentas mais usadas continuam as mesmas, estando representadas na [tabela 10](#). Em termos numéricos, não há novidades entre os dois períodos avaliados.

A última pergunta feita na pesquisa – mas não usada no cálculo da AVATEC – foi o grau de conhecimento sobre aqueles assuntos tecnológicos que devem ter uma maior implementação no futuro. De um modo geral, o nível de conhecimento encontrado foi baixo. O único tema em que se tem algum ponto positivo é o de “computação em nuvem”, conforme a [tabela 11](#).

**Tabela 11 – Pergunta Extra – Implementação Tecnológica no Futuro**

Grau de Conhecimento	Ferramenta
Regular	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Computação em Nuvem</li></ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Inteligência Artificial</li><li>▪ ChatBot</li></ul>
Muito Baixo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Automação Robótica</li><li>▪ Robôs assistentes virtuais</li><li>▪ Segurança cibernética avançada</li><li>▪ Big data</li></ul>

## 5) Conclusões

Como já mencionado, o objetivo deste estudo foi fazer uma análise do nível tecnológico das corretoras de seguros, tomando como base uma pesquisa realizada no primeiro semestre deste ano, além da continuidade do desenvolvimento de um indicador próprio para esse fim – a AVATEC (Autoavaliação das Corretoras de Seguros em Tecnologia). Essa é a segunda vez que esse estudo foi realizado. A primeira vez foi em 2020.

Ao todo foram dez perguntas no indicador, com a análise de critérios distintos. Dependendo do caso, o comportamento da evolução de cada pergunta foi bem diferente. Houve mais uma pergunta extra, mas não usada na AVATEC.

**Tabela 12 – Tendência das perguntas – Mudanças na AVATEC**

Relação	Critério	Diferença em 4 anos
1	Interesse em Tecnologia	Melhor
2	Qualidade de Conexão de Internet	Igual
3	Qualidade e Quantidade de Computadores	Igual
4	Software de Gestão	Melhor
5	Digitalização de Proposta	Melhor
6	Uso do Multicálculo	Melhor
7	Marketing Digital	Igual
8	Redes Sociais	Igual
9	Utilização de Leads	Igual
10	Comunicação com Clientes	Igual

Na [tabela 12](#), há um resumo da situação.

De um modo geral, detectamos que houve melhoras no interesse da corretora em termos de tecnologia e nos seus processos internos (software de gestão, digitalização de propostas e uso de multicálculo). Isso se soma a quatro perguntas.

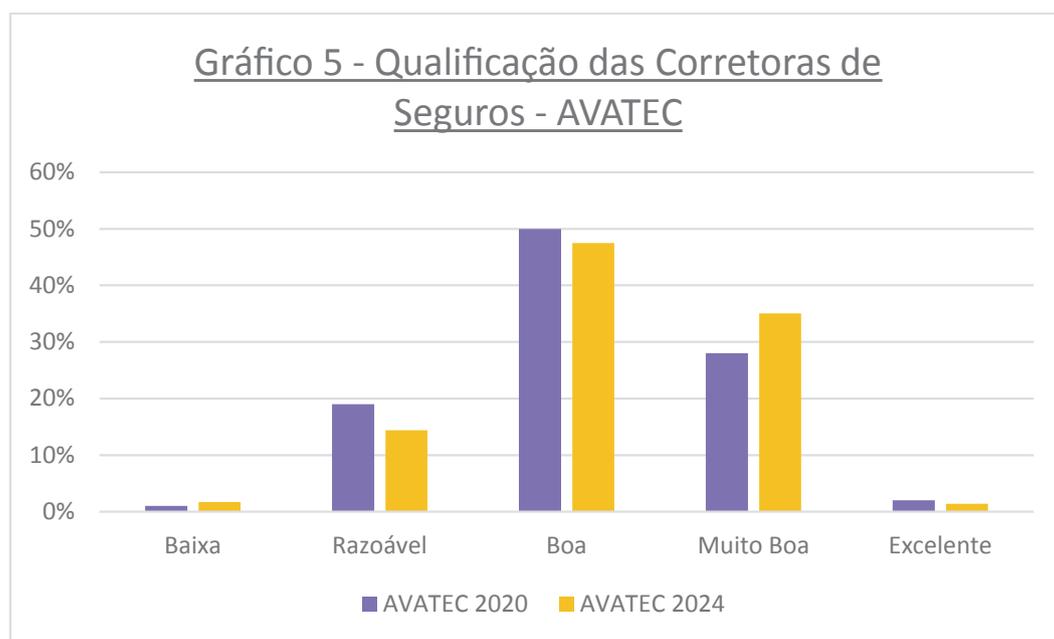
Por outro lado, ainda não detectamos melhoras expressivas na estrutura física das empresas (por exemplo, qualidade dos computadores e da internet) ou na forma a interação com os clientes (redes sociais e leads, por exemplo). Ou seja, ao todo em seis perguntas, podemos dizer que a situação ficou a mesma, havendo, no máximo, uma compensação entre os fatores das perguntas.

Ao final, ao considerar todos esses indicadores (quatro perguntas estão melhor e seis estão a mesma coisa), vemos que houve uma pequena melhora nos indicadores estatísticos médios da amostra da AVATEC, passando de 32 pontos para 33 pontos, conforme a [tabela 13](#).

**Tabela 13 – Estatísticas Calculadas – AVATEC**

Valores da Amostra	AVATEC 2020	AVATEC 2024
Média	32	33
Mediana	32	33

O [gráfico 5](#) mostra a evolução e a distribuição dos resultados da amostra. Por exemplo, a proporção de corretoras “muito boa” passou de, aproximadamente, 25% para 35%.



É importante ressaltar que o desenvolvimento tecnológico de uma corretora depende de, pelos menos, três fatores básicos. Primeiro, os agentes (clientes ou seguradoras, por exemplo) com os quais ela interage, que podem demandar mais ou menos tecnologia. Segundo, o próprio porte da corretora, na medida em que investimento em tecnologia e escala são fatores relevantes na escolha de uma opção. Por fim, a própria cultura da corretora; ou seja, se há o interesse maior ou menor pelo assunto.

Enfim, como já ressaltado, o objetivo principal desse texto é que ele possa servir de referência para os profissionais e para as instituições que operam nessa área. Além disso, ao se comparar e se posicionar, as corretoras de seguros podem realizar uma estratégia de negócios bem mais eficiente. Logo, acreditamos que o acompanhamento desse indicador, com posteriores aprimoramentos, é condição fundamental para o seu sucesso.

Realização

@Sincor SP



RATING DE SEGUROS  
CONSULTORIA

Rua Líbero Badaró, 293 – 29º andar – São Paulo  
Centro – SP – CEP: 01009-907 – Tel.: (11) 3188-5000

 [WWW.SINCOR.ORG.BR](http://WWW.SINCOR.ORG.BR)

     SINCORSP