



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CORRETORES DE SEGUROS

2016

Serviços & Produtos das Seguradoras







MENSAGEM DO PRESIDENTE



Novo estudo para contribuir com a evolução do mercado de seguros

A **Pesquisa de Satisfação dos Corretores de Seguros – Serviços e Produtos das Seguradoras** é o novo estudo do Sincor-SP, que entra para o acervo de publicações divulgadas ao mercado para contribuir com sua evolução. Este trabalho tem por objetivo ouvir corretores para identificar os principais pontos positivos e as questões a serem melhoradas na relação com as seguradoras para, conseqüentemente, atender melhor o segurado e garantir bons negócios a todos.

Esse estudo foi separado em quatro ramos de seguros: Automóvel, Ramos Elementares, Vida, e Saúde e Odonto. Pela internet, os corretores de seguros deram as suas opiniões sobre os desempenhos das seguradoras com as quais trabalham, em relação a diversos quesitos específicos. O trabalho de pesquisa durou quase quatro meses.

Em termos gerais, a avaliação considera de médio para bom o atendimento das seguradoras aos corretores. O resultado foi pouco acima da média, já que alguns ramos não foram tão bem.

Os dois ramos melhor avaliados pelos corretores foram Automóvel e Vida, até pela rapidez no atendimento e gama de serviços oferecidos atualmente. Os produtos de Ramos Elementares tiveram uma avaliação um pouco pior, sobretudo pelos critérios de renovação e aceitação.

Os produtos de Saúde e Odonto tiveram a pior avaliação, principalmente pelos critérios das formas de reajuste e de reembolso. O mercado de saúde, protegendo bem tão valioso, é sempre o mais problemático no quesito atendimento a clientes e, além de tudo, é que conta com canal de distribuição misto entre corretores de seguros habilitados e outros vendedores, o que prejudica ainda mais os serviços.

Esta pesquisa deve se repetir anualmente na busca de referências sobre itens relevantes na relação entre corretores de seguros e seguradoras, observando como os aspectos analisados influenciam na prestação de serviços ao segurado. Esperamos, com isso, a cada ano, contribuir com o aprimoramento de todo o mercado de seguros.

Forte abraço,

Alexandre Camillo
Presidente do Sincor-SP



SUMÁRIO:

1) Introdução	05
2) Resultados Obtidos	
2.1) Automóvel	06
2.2) Ramos Elementares	08
2.3) Vida	10
2.4) Saúde	12
3) Conclusões	14





1) INTRODUÇÃO

Periodicamente, o Sindicato dos Corretores de Seguros no Estado de São Paulo (Sincor-SP) realiza pesquisas com a categoria para avaliar os produtos e serviços oferecidos pelas seguradoras.

Assim, com a análise das respostas, seguradoras e corretores de seguros podem prestar serviços ainda melhores e mais reconhecidos pelos segurados, ocasionando, ao final, a satisfação do cliente e maior lucratividade para todos.

Abaixo, alguns princípios básicos deste trabalho:

- a) O estudo foi separado em quatro ramos de seguros: Automóvel, Ramos Elementares, Vida e Saúde e Odonto.
- b) Pela internet, os corretores de seguros manifestaram opinião sobre o desempenho das seguradoras com as quais trabalham, em relação a diversos quesitos específicos. O Sincor-SP também enviou malas diretas para reforçar a participação dos profissionais.
- c) Para facilitar o processamento, as perguntas foram de múltipla escolha.
- d) Em termos públicos, o Sincor-SP somente divulga as avaliações dos dados de forma institucional. Ou seja, do setor como um todo, sem citar o nome de seguradora, muito menos dos corretores entrevistados.
- e) Nas respostas, havia cinco avaliações possíveis sobre os produtos ou serviços oferecidos: **Excelente, Muito Bom, Bom, Regular, Ruim.**

2) RESULTADOS OBTIDOS



2.1) Automóvel

A seguir, na [Tabela 1](#), o questionário enviado sobre o ramo automóvel. Ao todo, foram sete perguntas realizadas.

Tabela 1 – Perguntas Realizadas – Ramo Automóvel

NÚMERO	PERGUNTAS
1	Como avalia as cláusulas acessórias da companhia (guincho, vidros etc)?
2	Como avalia o atendimento comercial realizado com o corretor na ponta?
3	O critério de renovação no que tange à proteção do corretor é satisfatório?
4	O comissionamento para a distribuição atende as expectativas?
5	Como é a agilidade nas cotações?
6	Como é a emissão da seguradora (velocidade e correção)?
7	Como é a velocidade de liquidação da seguradora?

Nesse ramo - o de maior quantidade de respostas, o que já era esperado -, obtivemos 2.427 dados. Na média, cada corretor opera, no ramo automóvel, com quase cinco seguradoras, o que é um resultado esperado. A seguir, na [Tabela 2](#), a distribuição dos resultados.

Tabela 2 – Distribuição das Respostas – Automóvel

AVALIAÇÃO	ACESSÓRIAS	COMERCIAL	RENOVAÇÃO	COMISSÃO	COTAÇÃO	EMIÇÃO	LIQUIDAÇÃO
EXCELENTE	21%	18%	14%	13%	17%	19%	15%
MUITO BOM	31%	25%	23%	24%	29%	27%	25%
BOM	37%	30%	36%	44%	36%	33%	41%
REGULAR	9%	17%	17%	15%	13%	15%	13%
RUIM	2%	10%	10%	4%	5%	6%	6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em função desses números, podemos fazer os seguintes cálculos adicionais:

- Primeiro, considerar um valor para cada uma das respostas das sete perguntas, da seguinte forma: Excelente=200, Muito Bom=150, Bom=100, Regular=50, Ruim=0.
- A partir daí, calculamos a média aritmética, para cada pergunta e ramo que, desse modo, irá variar entre mínimo de 0 e máximo de 200.
- Um valor médio igual a 100 sinaliza que o corretor tem uma análise satisfatória (“Boa”). Em seguida, calculamos a média de todos os critérios, para determinar a sua avaliação total.

Os resultados são apresentados na [Tabela 3](#). Esse mesmo critério será usado para todos os ramos a seguir.

Tabela 3 – Valores Médios Encontrados- Automóvel

CRITÉRIOS	NOTA MÉDIA
ACESSÓRIAS	130
COMERCIAL	112
RENOVAÇÃO	107
COMISSÃO	114
COTAÇÃO	120
EMIÇÃO	119
LIQUIDAÇÃO	115
MÉDIA TOTAL	117

Obs: A nota varia entre 0 e 200. A nota igual a 100 corresponde a uma avaliação boa.

Em relação aos números, temos:

- Nos resultados, a avaliação média dos serviços e produtos do ramo automóvel foi um pouco acima de Boa (nota igual a 117).
- Como destaque positivo, as cláusulas acessórias (nota média igual a 130). Como uma avaliação não tão boa, os critérios de renovação (nota igual a 107).



2.2) Ramos Elementares

A seguir, na [Tabela 4](#), o questionário enviado sobre os seguros de Ramos Elementares. Ao todo, foram oito perguntas realizadas.

Tabela 4 – Perguntas Realizadas – Ramos Elementares

NÚMERO	PERGUNTAS
1	Como avalia o critério de avaliação de riscos da companhia?
2	Como avalia o tempo utilizado para realização de vistoria?
3	Como avalia o critério adotado nas exigências para aceitação do risco (alarme, vigilância patrimonial etc)?
4	Nas renovações, como avalia os preços da própria companhia? São satisfatórios?
5	Como avalia o comissionamento para a distribuição? Atende as expectativas?
6	Como é a agilidade nas cotações?
7	Como é a emissão da seguradora (velocidade e correção)?
8	Como é a velocidade de liquidação da seguradora?



A seguir, na Tabela 5, a distribuição dos resultados. Depois, na Tabela 6, usando o mesmo critério do ramo de seguros anterior, um resumo das notas.

Tabela 5 – Distribuição das Respostas – Ramos Elementares

AVALIAÇÃO	RISCOS	VISTORIA	ACEITAÇÃO	RENOVAÇÃO	COMISSÃO	COTAÇÃO	EMIÇÃO	LIQUIDAÇÃO
EXCELENTE	10%	10%	7%	6%	9%	15%	21%	13%
MUITO BOM	30%	31%	25%	23%	29%	33%	26%	26%
BOM	40%	39%	43%	46%	48%	28%	28%	37%
REGULAR	15%	14%	19%	19%	11%	16%	16%	16%
RUIM	5%	6%	6%	6%	3%	8%	9%	8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 6 - Valores Médios Encontrados - Ramos Elementares

CRITÉRIOS	NOTA MÉDIA
RISCOS	113
VISTORIA	113
ACEITAÇÃO	104
RENOVAÇÃO	102
COMISSÃO	115
COTAÇÃO	116
EMIÇÃO	117
LIQUIDAÇÃO	110
MÉDIA TOTAL	111

Obs: A nota varia entre 0 e 200. A nota igual a 100 corresponde a uma avaliação boa.

Em relação aos números, temos:

- De modo geral, a avaliação média dos serviços e produtos de Ramos Elementares foi também um pouco acima de Boa (nota igual a 111), mas um pouco inferior à análise anterior.
- Como destaque positivo, as emissões (nota média igual a 117). Com avaliação não tão boa, mas ainda positiva, os critérios de renovação (nota igual a 102).





2.3) Vida

A seguir, na Tabela 7, o questionário enviado sobre os seguros de Vida. Ao todo, foram nove perguntas realizadas.

Tabela 7 – Perguntas Realizadas – Vida

NÚMERO	PERGUNTAS
1	Como você avalia a qualidade de oferecimento dos produtos variáveis (Empresarial e Individual)?
2	No que diz respeito à atualização de dados e extratos, como é a comunicação da seguradora com o segurado?
3	Como é a agilidade nas cotações?
4	Como é o atendimento na cobertura de Funeral?
5	Como é o serviço de assistência?
6	Como avalia o comissionamento. Ele atende as expectativas?
7	Como é a emissão da seguradora (velocidade e correção)?
8	Como é a velocidade de liquidação da seguradora?
9	Como é a comercialização dos planos com acumulação (VGBL e PGBL)?

A seguir, na [Tabela 8](#), a distribuição dos resultados. Em seguida, usando o mesmo critério já citado, um resumo das notas.

Tabela 8 – Distribuição das Respostas – Vida

AValiação	Variáveis	Comunicação	Cotações	Funeral	Assistência	Comissão	Emissão	Liquidação	Acumulação
EXCELENTE	18%	15%	18%	16%	16%	14%	18%	15%	12%
MUITO BOM	35%	27%	29%	30%	30%	30%	28%	26%	23%
BOM	35%	34%	38%	43%	42%	39%	30%	40%	41%
REGULAR	9%	18%	11%	8%	9%	11%	18%	15%	20%
RUIM	3%	6%	4%	3%	3%	6%	6%	4%	4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* 33% dos entrevistados informaram que não operam com esse produto

Depois, na [Tabela 9](#), usando o mesmo critério do ramo de seguros anterior, um resumo das notas.

Tabela 9 – Valores Médios Encontrados – Vida

CRITÉRIOS	NOTA MÉDIA
VARIÁVEIS	128
COMUNICAÇÃO	114
COTAÇÕES	123
FUNERAL	124
ASSISTÊNCIA	124
COMISSÃO	118
EMIÇÃO	117
LIQUIDAÇÃO	117
ACUMULAÇÃO	110
MÉDIA TOTAL	119

Obs: A nota varia entre 0 e 200. A nota igual a 100 corresponde a uma avaliação boa

Em relação aos números, temos:

- No resumo, a avaliação média dos serviços e produtos do ramo de seguros Vida foi também um pouco acima de Boa (nota igual a 119). Dos quatro ramos, essa foi a maior nota encontrada.
- Como destaque positivo, a qualidade dos próprios produtos em si (empresariais e individuais, com nota média igual a 128). Por outro lado, aproximadamente 1/3 dos corretores de seguros ainda não operam com os produtos PGBL ou VGBL.



2.4) Saúde e Odontológico

A seguir, na Tabela 10, o questionário enviado sobre os seguros Saúde e Odontológico. Ao todo, foram 14 perguntas realizadas.

Tabela 10 – Perguntas Realizadas – Saúde e Odontológico

NÚMERO	PERGUNTAS
1	Como qualifica o oferecimento dos produtos variáveis pela companhia (Empresarial, PME, Por Adesão e Individual)?
2	Como avalia os planos disponíveis em cada produto?
3	Como avalia a política de reajustes dos preços?
4	Como avalia a adequação da rede referenciada?
5	Como avalia a movimentação (entrada e saída) de segurados?
6	Como é o oferecimento do pacote de seguro saúde com odontológico?
7	Como avalia a liberação de procedimentos?
8	Como avalia uma comparação entre os níveis de reembolsos e os preços cobrados?
9	Como avalia o comissionamento para a distribuição. Ele atende as expectativas?
10	Como é a agilidade nas cotações?
11	Como é a emissão da seguradora (velocidade e correção)?
12	Como é a velocidade de liquidação da seguradora?
13	Você tem (ou teve) algum caso sem solução?
14	Com os acontecimentos recentes envolvendo planos de saúde, você tem receio de vender esse ramo?

As perguntas 13 e 14 foram de respostas sim ou não. As outras seguiram o padrão das respostas das páginas anteriores. Assim, nas Tabelas 11 e 12, os resultados das 12 primeiras perguntas. Nas perguntas 13 e 14, temos os resultados na Tabela 13.

Tabela 11 – Distribuição das Respostas – Saúde e Odonto

NÚMERO	VARIÁVEIS	PLANOS	PREÇO	REDE	MOVIMENTAÇÃO	PACOTE
EXCELENTE	13%	9%	4%	9%	7%	7%
MUITO BOM	27%	29%	14%	23%	18%	19%
BOM	44%	46%	44%	39%	46%	46%
REGULAR	13%	11%	25%	21%	20%	18%
RUIM	4%	5%	13%	8%	9%	10%
TOTAL	101%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 12 – Distribuição das Respostas – Saúde e Odonto (cont.)

NÚMERO	PROCEDIMENTOS	REEMBOLSO	COMISSÃO	COTAÇÃO	EMIÇÃO	LIQUIDAÇÃO
EXCELENTE	6%	4%	8%	8%	8%	6%
MUITO BOM	27%	17%	17%	20%	16%	15%
BOM	46%	49%	45%	48%	49%	55%
REGULAR	16%	23%	20%	17%	18%	18%
RUIM	5%	7%	10%	7%	9%	6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 13 – Avaliação das Corretoras – Saúde e Odonto

OPÇÃO	CASO SEM SOLUÇÃO?	TEM RECEIO?
SIM	20%	28%
NÃO	80%	72%
TOTAL	100%	100%

Por fim, na Tabela 14, usando o mesmo critério já citado, um resumo das notas por critério, calculando as perguntas 1 a 12.

Tabela 14 – Valores Médios Encontrados- Saúde e Odonto

CRITÉRIOS	NOTA MÉDIA
VARIÁVEIS	117
PLANO	113
PREÇO	86
REDE	102
MOVIMENTAÇÃO	97
PACOTE	98
PROCEDIMENTOS	107
REEMBOLSO	94
COMISSÃO	97
COTAÇÃO	103
EMIÇÃO	98
LIQUIDAÇÃO	99
MÉDIA TOTAL	101

Obs: A nota varia entre 0 e 200. A nota igual a 100 corresponde a uma avaliação boa.

Em relação aos números, temos:

- De modo geral, a avaliação média dos serviços e produtos do ramo de seguros Saúde e Odonto foi considerada no limite de ser Boa (nota igual a 101), a menor de todas.
- Isso se deve ao fato de alguns critérios terem tido uma avaliação mais desfavorável, como a política de reajuste de preços.
- Em média, 20% das respostas dos corretores afirmaram ter tido algum caso sem solução e quase 30% dos corretores ainda têm receio de vender esse tipo de produto.

3) CONCLUSÕES



O objetivo deste estudo é fazer uma avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelas seguradoras. A análise foi separada por quatro ramos de seguros.

Em cada um deles, houve diversos critérios de avaliação. Para facilitar a explanação final, o critério de cada produto recebeu uma nota, que poderia variar de 0 a 200 e, depois, calculado um resumo. A nota 100 corresponde a uma avaliação Boa. Na Tabela 15, os dados.

Tabela 15 – Valores Médios Encontrados – Ramos

RAMOS	NOTA MÉDIA
AUTOMÓVEL	117
RAMOS ELEMENTARES	111
VIDA	119
SAÚDE/ODONTO	101

Em resumo, temos:

- Os dois ramos melhor avaliados pelos corretores foram Automóvel e Vida.
- Os produtos de Ramos Elementares tiveram uma avaliação um pouco pior, sobretudo pelos critérios de renovação e aceitação.
- Os produtos de Saúde e Odonto tiveram a pior avaliação, sobretudo pela avaliação das formas de reajuste e de reembolso.



Realização

SINCOR | **SP**

SINDICATO DOS CORRETORES DE
SEGUROS NO ESTADO DE SÃO PAULO

RATING DE SEGUROS
CONSULTORIA



Rua Líbero Badaró, 293 – 29º andar
Centro, São Paulo - SP

www.sincorsp.org.br

www.facebook.com/sincor.sp