

SISTEMA DE INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS



PMC
*Pesquisa para Melhoria
Contínua do Mercado
de Seguros*

2013

SINCORSP

SINDICATO DOS CORRETORES DE SEGUROS
E RESSEGUROS NO ESTADO DE SÃO PAULO

PMC 2013

Pesquisa para Melhoria Contínua
do Mercado de Seguros

Este estudo foi realizado para o Sincor-SP

Francisco Galiza
Outubro/2013





Mensagem do Presidente

PMC para o progresso de todos

O SINCOR-SP disponibiliza ao mercado mais um projeto inovador, a Pesquisa para Melhoria Contínua do Mercado de Seguros – PMC 2013.

A PMC visa buscar referências e graduações sobre itens relevantes na relação corretor de seguros/seguradoras. Nossa objetivo é que, tanto um, quanto o outro, possa prestar serviços cada vez melhores e mais reconhecidos pelo consumidor, proporcionando, por fim, uma satisfação do cliente e uma maior lucratividade.

Estamos vivendo um tempo em que a união faz a diferença. Não há mais espaço para o afrouxamento das relações, hoje, cada vez mais, os indivíduos se conectam, conectam os seus negócios, suas ações. O Corretor de Seguros e as Seguradoras já estão naturalmente interligados e, quanto mais procurarmos o aperfeiçoamento dos processos que envolvem esse relacionamento, melhores serão os resultados.

É preciso fortalecer as conexões; criar novos rumos; buscar soluções para os entraves que surgem pelo caminho. Temos que ampliar nosso olhar; mudar o curso, se necessário; movimentar. A PMC tem esse objetivo, o de explorar novos horizontes para benefício de todos.

É com grande satisfação que apresentamos mais essa publicação do SINCOR-SP e, esperamos ter contribuído para a harmonia e o desenvolvimento do mercado de seguros.

Mário Sérgio

Presidente do Sincor-SP

SUMÁRIO:

- 1) Introdução**
- 2) Metodologia**
- 3) Participantes do Estudo**
- 4) Análise dos Resultados – Estado de SP**
- 5) Análise dos Resultados – Regionais**
- 6) Conclusões**
- 7 Anexo: Estatísticas das Regionais**

1) INTRODUÇÃO

A Pesquisa para Melhoria Contínua do Mercado de Seguros (PMC) é um projeto inovador do Sincor-SP.

Este estudo teve por objetivo buscar referências e graduações sobre itens relevantes na relação corretor/seguradora, com impactos diretos no consumidor final.

O nosso objetivo é que, com essas informações, seguradoras e corretores de seguros possam prestar serviços ainda melhores e mais reconhecidos pelos segurados, ocasionando, em última análise, a satisfação do cliente e uma maior lucratividade.

Abaixo, alguns princípios básicos deste estudo:

- a) No mês de agosto, através da internet, os corretores de seguros (Pessoas Físicas e Jurídicas) deram suas opiniões sobre os desempenhos das seguradoras com as quais trabalham, em relação a alguns quesitos específicos. Esses tópicos foram extraídos do PECS 2012 , por serem considerados como os mais relevantes pelos corretores, quando da escolha de uma seguradora.
- b) Cada corretor de seguros podia escolher até seis seguradoras para opinar.
- c) Sobre cada seguradora, havia sete critérios de avaliação.
- d) As respostas eram de múltipla escolha, em cinco opções possíveis.
- e) As respostas individuais dos corretores foram completamente sigilosas.
- f) Os participantes da pesquisa concorreram a prêmios, visando estimular a participação .
- g) Em termos públicos, o Sincor-SP somente divulgará nesse texto as avaliações dos dados de uma forma institucional, ou seja, sem citar o nome de nenhuma seguradora analisada.
- h) Somente para a seguradora que foi avaliada e, em caráter estritamente sigiloso, foi enviado um resumo com as análises dessa companhia no Estado de São Paulo em relação às médias praticadas no setor.

2) METODOLOGIA

Conforme comentado anteriormente, foram enviadas perguntas para que os corretores opinassem sobre as seguradoras com as quais eles operam.

Assim, abaixo, na tabela **2.1**, estão as sete perguntas usadas na avaliação de cada seguradora. Em seguida, na tabela **2.2**, as cinco respostas possíveis, na qual se associa uma resposta qualitativa a uma nota (**cujo valor varia de 2 a 10**), para efeito dos cálculos estatísticos.

TABELA 2.1 – PERGUNTAS A SEREM RESPONDIDAS - PMC

NÚMERO	PERGUNTAS
1	POLÍTICA DE COMISSIONAMENTO (RAPIDEZ NO PAGAMENTO DAS COMISSÕES E BOAS CAMPANHAS DE PREMIAÇÕES)
2	EFICIÊNCIA NA COTAÇÃO (FACILIDADE, RAPIDEZ E GRAVAÇÃO AUTOMÁTICA DO CÁLCULO)
3	EFICIÊNCIA NA LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO
4	PADRÃO DE ATENDIMENTO COMERCIAL
5	COMPETÊNCIA NA EMISSÃO DAS APÓLICES (RAPIDEZ, QUALIDADE = MENOR QUANTIDADE DE ERROS E RETRABALHO)
6	PRECIFICAÇÃO DOS SEGUROS (CONDIÇÕES DE COMPETITIVIDADE COM O MERCADO)
7	PRODUTOS OFERECIDOS AOS SEGURADOS (QUALIDADE E CRIATIVIDADE)

TABELA 2.2 – RESPOSTAS POSSÍVEIS - PMC

NOTA	AVALIAÇÃO
10	EXCELENTE
8	MUITO BOM
6	BOM
4	REGULAR
2	RUIM

3) PARTICIPANTES DO ESTUDO

Abaixo, as informações estatísticas sobre os participantes desse estudo. Na tabela 3.1, a distribuição das respostas pelas regionais.

TABELA 3.1 – RESPOSTAS PELAS REGIONAIS - PMC

	REGIONAIS	RESPOSTAS	PARTICIPAÇÃO %
1	CAMPINAS	171	8,7%
2	ZONA LESTE	158	8,1%
3	ZONA SUL	130	6,6%
4	ABCDMR	111	5,7%
5	PIRACICABA	106	5,4%
6	GUARULHOS	104	5,3%
7	ZONA NORTE	96	4,9%
8	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	93	4,8%
9	BAURU	86	4,4%
10	RIBEIRÃO PRETO	81	4,1%
11	ZONA CENTRAL	77	3,9%
12	ZONA OESTE	69	3,5%
13	ARARAQUARA	68	3,5%
14	BARRETOS	66	3,4%
15	NOVA ALTA PAULISTA	53	2,7%
16	PRESIDENTE PRUDENTE	44	2,2%
17	SANTOS	43	2,2%
18	SOROCABA	42	2,1%
19	ASSIS	41	2,1%
20	MARÍLIA	41	2,1%
21	OSASCO	41	2,1%
22	JUNDIAÍ	33	1,7%
23	MOGI DAS CRUZES	32	1,6%
24	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	31	1,6%
25	SÃO CARLOS	29	1,5%
26	ARAÇATUBA	27	1,4%
27	SÃO JOÃO DA BOA VISTA	26	1,3%
28	TAUBATÉ	24	1,2%
29	FRANCA	23	1,2%
30	FERNANDÓPOLIS	11	0,6%
TOTAL		1.957	100,0%

Na tabela 3.2, a composição dessas respostas.

TABELA 3.2 – COMPOSIÇÃO DAS RESPOSTAS - PMC

	SÓCIOS	NÃO SÓCIOS	TOTAL
PESSOA FÍSICA	656	244	900
PESSOA JURÍDICA	789	268	1.057
TOTAL	1.445	512	1.957

Em relação aos números, temos:

- Ao todo, tivemos quase 2 mil respostas, vindas das 30 regionais distintas do Sincor-SP, o que representam 6% de todos os corretores do Estado de São Paulo.
- Entretanto, se considerarmos somente as respostas dos sócios do Sindicato (1.445) sobre o universo de todos os sócios, isso representa 13%, o que é uma amostra bem consistente.
- Tivemos as respostas de 900 corretores Pessoas Físicas e 1.057 corretores Pessoas Jurídicas.
- Houve a participação de 512 corretores não-sócios.

4) ANÁLISE DOS RESULTADOS - ESTADO DE SP

Nesse tópico, faremos a análise dos dados consolidados do Estado de São Paulo. A tabela 4.1 mostra a nota média obtida em cada pergunta.

**TABELA 4.1 – NOTA MÉDIA DAS RESPOSTAS
– PMC – ESTADO DE SÃO PAULO**

PERGUNTAS	NOTA MÉDIA
POLÍTICA DE COMISSIONAMENTO (RAPIDEZ NO PAGAMENTO DAS COMISSÕES E BOAS CAMPANHAS DE PREMIAÇÕES)	7,3
EFICIÊNCIA NA COTAÇÃO (FACILIDADE, RAPIDEZ E GRAVAÇÃO AUTOMÁTICA DO CÁLCULO)	7,1
EFICIÊNCIA NA LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO	6,9
PADRÃO DE ATENDIMENTO COMERCIAL	6,7
COMPETÊNCIA NA EMISSÃO DAS APÓLICES (RAPIDEZ, QUALIDADE = MENOR QUANTIDADE DE ERROS E RETRABALHO)	7,0
PRECIFICAÇÃO DOS SEGUROS (CONDIÇÕES DE COMPETITIVIDADE COM O MERCADO)	6,4
PRODUTOS OFERECIDOS AOS SEGURADOS (QUALIDADE E CRIATIVIDADE)	6,7
MÉDIA TOTAL	6,9

A nota média total ficou próxima a 7, ou seja, os corretores avaliam que a atuação das seguradoras, de um modo geral, ficou entre Boa e Muito Boa. O melhor critério foi a análise da política de comissionamento; o pior, a precificação do seguro.

Na tabela 4.2, obtemos as mesmas conclusões, mas usamos outra abordagem. Aqui, temos o percentual de avaliações Muita Boa e Excelente, em relação ao total, em cada um dos critérios. Por exemplo, na política de comissionamento, de cada 10 corretores entrevistados, 5,6 corretores consideram a atuação das seguradoras, no mínimo, Muito Boa. Tal como na tabela anterior, a pior avaliação continuou a ser a precificação, com 34% dos corretores tendo a mesma opinião (no mínimo, Muito Boa).

**TABELA 4.2 – % DE NOTAS “EXCELENTE” E “MUITO BOM”
PMC – ESTADO DE SÃO PAULO**

PERGUNTAS	% DE RESPOSTAS
POLÍTICA DE COMISSIONAMENTO (RAPIDEZ NO PAGAMENTO DAS COMISSÕES E BOAS CAMPANHAS DE PREMIAÇÕES)	56%
EFICIÊNCIA NA COTAÇÃO (FACILIDADE, RAPIDEZ E GRAVAÇÃO AUTOMÁTICA DO CÁLCULO)	52%
EFICIÊNCIA NA LIQUIDAÇÃO DE SINISTRO	49%
PADRÃO DE ATENDIMENTO COMERCIAL	46%
COMPETÊNCIA NA EMISSÃO DAS APÓLICES (RAPIDEZ, QUALIDADE = MENOR QUANTIDADE DE ERROS E RETRABALHO)	51%
PRECIFICAÇÃO DOS SEGUROS (CONDIÇÕES DE COMPETITIVIDADE COM O MERCADO)	34%
PRODUTOS OFERECIDOS AOS SEGURADOS (QUALIDADE E CRIATIVIDADE)	42%
MÉDIA TOTAL	47%

5) ANÁLISE DOS RESULTADOS - REGIONAIS

Ao todo, em termos individuais, foram avaliados os resultados das 30 regionais existentes no Sincor-SP. No Anexo, ao final desse texto, apresentamos as estatísticas completas de cada regional.

Neste capítulo, temos somente os rankings das seis melhores e das seis piores avaliações em cada quesito, calculados a partir das médias das notas obtidas em cada regional, ou seja, do lado esquerdo, as melhores, as posições 1 a 6; do lado direito, as piores, as posições 25 a 30. Assim, os resultados das melhores regionais poderão servir como referência para as outras regionais.

Inicialmente, na tabela 5.1, a avaliação total da regional, quando considerado o somatório de todos os fatores (as 7 perguntas).

TABELA 5.1 – RANKING DAS REGIONAIS - 6 MELHORES E 6 PIORES – TOTAL

RK	6 MELHORES	RK	6 PIORES
1	BARRETOS	25	ZONA SUL
2	NOVA ALTA PAULISTA	26	GUARULHOS
3	SÃO JOÃO DA BOA VISTA	27	ZONA LESTE
4	TAUBATÉ	28	ABCDMR
5	SANTOS	29	BAURU
6	PRESIDENTE PRUDENTE	30	ASSIS

Como se observa, as piores avaliações gerais estão nas regionais de ABCDMR (RK 28), Bauru (RK 29) e Assis (RK 30). Por outro lado, o atendimento das seguradoras está muito bem avaliado nas regionais de Barretos, Nova Alta Paulista e São João da Boa Vista.

Agora, analisando os critérios individualmente, temos, na tabela 5.2, a avaliação da política de comissionamento.

**TABELA 5.2 – RANKING DAS REGIONAIS - 6 MELHORES E 6 PIORES
– COMISSIONAMENTO**

RK	6 MELHORES	RK	6 PIORES
1	BARRETOS	25	ZONA OESTE
2	NOVA ALTA PAULISTA	26	ABCDMR
3	SÃO JOÃO DA BOA VISTA	27	ZONA LESTE
4	SÃO CARLOS	28	GUARULHOS
5	FERNANDÓPOLIS	29	BAURU
6	ARARAQUARA	30	ASSIS

Nesse caso, as duas piores – Bauru e Assis – permanecem as mesmas da avaliação total.

Na tabela 5.3, a avaliação segundo a eficiência de cotação, as três melhores avaliações são as das regionais de Barretos, Nova Alta Paulista e Fernandópolis. Já as três piores são as das regionais do ABCDMR, de Bauru e Assis.

**TABELA 5.3 – RANKING DAS REGIONAIS - 6 MELHORES E 6 PIORES
– COTAÇÃO**

RK	6 MELHORES	RK	6 PIORES
1	BARRETOS	25	ZONA CENTRAL
2	NOVA ALTA PAULISTA	26	ARAÇATUBA
3	FERNANDÓPOLIS	27	SÃO CARLOS
4	TAUBATÉ	28	ABCDMR
5	SANTOS	29	BAURU
6	SÃO JOÃO DA BOA VISTA	30	ASSIS

Na tabela 5.4, apresentamos os resultados pelo critério liquidação de sinistros.

Na análise, as duas melhores e as duas piores regionais continuam as mesmas da pergunta anterior, ou seja, Barretos e Nova Alta Paulista; e Bauru e Assis, respectivamente.

**TABELA 5.4 – RANKING DAS REGIONAIS - 6 MELHORES E 6 PIORES
– LIQUIDAÇÃO**

RK	6 MELHORES	RK	6 PIORES
1	BARRETOS	25	ZONA NORTE
2	NOVA ALTA PAULISTA	26	ZONA SUL
3	TAUBATÉ	27	ZONA LESTE
4	S. J. DA BOA VISTA	28	ABCDMR
5	SOROCABA	29	ASSIS
6	PRESIDENTE PRUDENTE	30	BAURU

Na tabela 5.5, temos os resultados da avaliação do atendimento comercial.

Na análise do ranking, observamos que as duas regionais com as melhores avaliações são também Barretos e Nova Alta Paulista. Já a regional que teve os piores resultados foi a de Bauru.

**TABELA 5.5 – RANKING DAS REGIONAIS - 6 MELHORES E 6 PIORES
– ATENDIMENTO COMERCIAL**

RK	6 MELHORES	RK	6 PIORES
1	BARRETOS	25	ZONA CENTRAL
2	NOVA ALTA PAULISTA	26	FRANCA
3	TAUBATÉ	27	ASSIS
4	PRESIDENTE PRUDENTE	28	ZONA LESTE
5	ARARAQUARA	29	ABCDMR
6	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	30	BAURU

Já a tabela 5.6 apresenta as melhores e piores posições no critério emissão de apólices. As três melhores regionais são as mesmas que na tabela anterior (ou seja, Barretos, Nova Alta Paulista e Taubaté), agora por esse novo fator.

**TABELA 5.6 – RANKING DAS REGIONAIS - 6 MELHORES E 6 PIORES
– EMISSÃO DE APÓLICES**

RK	6 MELHORES	RK	6 PIORES
1	BARRETOS	25	ZONA SUL
2	NOVA ALTA PAULISTA	26	ZONA CENTRAL
3	TAUBATÉ	27	ZONA LESTE
4	PRESIDENTE PRUDENTE	28	ABCDMR
5	SÃO JOÃO DA BOA VISTA	29	ASSIS
6	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	30	BAURU

O penúltimo critério avaliado foi o quesito precificação do seguro. Os resultados estão mostrados na tabela 5.7. As duas piores avaliações são a Zona Leste e Bauru. A regional de Barretos continua na liderança.

**TABELA 5.7 – RANKING DAS REGIONAIS - 6 MELHORES E 6 PIORES
– PRECIFICAÇÃO DO SEGURO**

RK	6 MELHORES	RK	6 PIORES
1	BARRETOS	25	SÃO CARLOS
2	SÃO JOÃO DA BOA VISTA	26	ABCDMR
3	NOVA ALTA PAULISTA	27	ASSIS
4	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	28	GUARULHOS
5	SANTOS	29	ZONA LESTE
6	TAUBATÉ	30	BAURU

O último critério avaliado foi a qualidade e a criatividade dos produtos de seguros. Os rankings das seis melhores e das seis piores regionais estão mostrados na tabela 5.8. Pela avaliação dos números, as regionais de Bauru e Assis foram consideradas as de piores resultados. E, mais uma vez, a regional de Barretos lidera.

**TABELA 5.8 – RANKING DAS REGIONAIS - 6 MELHORES E 6 PIORES
– ANÁLISE DOS PRODUTOS**

RK	6 MELHORES	RK	6 PIORES
1	BARRETOS	25	RIBEIRÃO PRETO
2	NOVA ALTA PAULISTA	26	GUARULHOS
3	SÃO JOÃO DA BOA VISTA	27	ABCDMR
4	ARARAQUARA	28	SÃO CARLOS
5	TAUBATÉ	29	ASSIS
6	SANTOS	30	BAURU

6) CONCLUSÕES

O objetivo principal desse estudo foi proporcionar a oportunidade para que os corretores do Estado de São Paulo pudessem avaliar como estão os serviços prestados pelas seguradoras, em diversos critérios.

Para isso, foram enviados questionários pela internet, com uma participação bastante expressiva, com quase 2 mil entrevistas.

De uma forma geral, essas foram as conclusões principais:

- No Estado de São Paulo, os corretores avaliam que a atuação das seguradoras está entre Boa e Muito Boa. O melhor critério foi a análise da política de comissionamento; o pior, a especificação do seguro.
- Essa avaliação, porém, não é completamente uniforme. Em algumas regionais, a avaliação foi bastante positiva, como, por exemplo, Barretos e Nova Alta Paulista. Em outras, porém, a imagem das seguradoras é menos favorável, como Assis e Bauru.
- Os motivos dessas discrepâncias ainda serão analisados em estudos posteriores, mais detalhadamente.

7) ANEXO: ESTATÍSTICAS DAS REGIONAIS

Neste tópico, apresentamos as estatísticas de todas as regionais, com quatro colunas de informação, para cada um dos critérios utilizados.

- Na primeira coluna, o próprio critério avaliado. Por simplificação, não colocamos a pergunta inteira, já citada anteriormente.
- Na segunda coluna, a posição do ranking da regional nesse item citado, calculado a partir das médias das notas. Quanto menor esse número, melhor foi a avaliação da seguradora pela regional.
- Na terceira coluna, o percentual de avaliações muito positivas - Excelentes e Muito Boas -, em relação ao total das respostas. Quanto maior esse percentual, melhor foi a avaliação da seguradora pela regional.
- Por último, na quarta coluna, a nota média calculada, em função do critério utilizado anteriormente. Quanto maior essa nota, melhor foi a avaliação da seguradora pela regional.

TABELAS 7.1 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - ABCDMR

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	26	46%	6,9
COTAÇÃO	28	46%	6,8
LIQUIDAÇÃO	28	38%	6,5
ATENDIMENTO	29	36%	6,2
EMISSÃO	28	41%	6,6
PRECIFICAÇÃO	26	24%	6,1
PRODUTOS	27	34%	6,5
MÉDIA TOTAL	28	38%	6,5

TABELA 7.2 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - ARAÇATUBA

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	14	53%	7,5
COTAÇÃO	26	44%	6,9
LIQUIDAÇÃO	20	47%	6,9
ATENDIMENTO	15	41%	6,8
EMISSÃO	16	51%	7,1
PRECIFICAÇÃO	13	31%	6,5
PRODUTOS	16	36%	6,7
MÉDIA TOTAL	17	43%	6,9

TABELA 7.3 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - ARARAQUARA

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	6	65%	7,8
COTAÇÃO	11	58%	7,3
LIQUIDAÇÃO	8	56%	7,3
ATENDIMENTO	5	57%	7,2
EMISSÃO	8	60%	7,4
PRECIFICAÇÃO	10	40%	6,6
PRODUTOS	4	53%	7,2
MÉDIA TOTAL	7	56%	7,3

TABELA 7.4 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - ASSIS

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	30	34%	6,3
COTAÇÃO	30	30%	6,1
LIQUIDAÇÃO	29	36%	6,4
ATENDIMENTO	27	36%	6,3
EMISSÃO	29	34%	6,5
PRECIFICAÇÃO	27	26%	6,0
PRODUTOS	29	28%	6,3
MÉDIA TOTAL	30	32%	6,3

TABELA 7.5 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - BARRETOS

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	1	90%	8,4
COTAÇÃO	1	90%	8,2
LIQUIDAÇÃO	1	86%	8,0
ATENDIMENTO	1	87%	8,0
EMISSÃO	1	86%	8,0
PRECIFICAÇÃO	1	86%	7,9
PRODUTOS	1	85%	8,0
MÉDIA TOTAL	1	87%	8,0

TABELA 7.6 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - BAURU

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	29	39%	6,8
COTAÇÃO	29	32%	6,5
LIQUIDAÇÃO	30	36%	6,3
ATENDIMENTO	30	36%	6,1
EMISSÃO	30	35%	6,4
PRECIFICAÇÃO	30	24%	5,8
PRODUTOS	30	31%	6,2
MÉDIA TOTAL	29	33%	6,3

TABELA 7.7 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - CAMPINAS

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	24	51%	7,1
COTAÇÃO	21	47%	7,0
LIQUIDAÇÃO	22	44%	6,7
ATENDIMENTO	23	41%	6,5
EMISSÃO	24	44%	6,9
PRECIFICAÇÃO	19	31%	6,3
PRODUTOS	22	36%	6,6
MÉDIA TOTAL	24	42%	6,7

TABELA 7.8 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - FERNANDÓPOLIS

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	5	65%	7,8
COTAÇÃO	3	63%	7,8
LIQUIDAÇÃO	7	61%	7,4
ATENDIMENTO	9	55%	7,1
EMISSÃO	10	59%	7,3
PRECIFICAÇÃO	9	41%	6,6
PRODUTOS	18	41%	6,7
MÉDIA TOTAL	9	55%	7,2

TABELA 7.9 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - FRANCA

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	18	47%	7,3
COTAÇÃO	20	45%	7,0
LIQUIDAÇÃO	11	51%	7,2
ATENDIMENTO	26	38%	6,4
EMISSÃO	12	47%	7,2
PRECIFICAÇÃO	22	30%	6,3
PRODUTOS	10	36%	6,9
MÉDIA TOTAL	16	42%	6,9

TABELA 7.10 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - GUARULHOS

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	28	46%	6,8
COTAÇÃO	22	48%	6,9
LIQUIDAÇÃO	24	44%	6,7
ATENDIMENTO	17	45%	6,7
EMISSÃO	22	47%	6,9
PRECIFICAÇÃO	28	28%	6,0
PRODUTOS	26	37%	6,5
MÉDIA TOTAL	26	42%	6,7

TABELA 7.11 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - JUNDIAÍ

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	16	59%	7,4
COTAÇÃO	16	53%	7,0
LIQUIDAÇÃO	14	53%	7,0
ATENDIMENTO	14	49%	6,8
EMISSÃO	17	56%	7,1
PRECIFICAÇÃO	12	37%	6,5
PRODUTOS	13	46%	6,8
MÉDIA TOTAL	15	50%	6,9

TABELA 7.12 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - MARÍLIA

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	9	68%	7,7
COTAÇÃO	14	59%	7,2
LIQUIDAÇÃO	10	54%	7,2
ATENDIMENTO	10	51%	7,0
EMISSÃO	13	54%	7,2
PRECIFICAÇÃO	17	33%	6,4
PRODUTOS	9	54%	7,0
MÉDIA TOTAL	11	53%	7,1

TABELA 7.13 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – MOGI DAS CRUZES

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	13	58%	7,5
COTAÇÃO	8	60%	7,4
LIQUIDAÇÃO	16	50%	7,0
ATENDIMENTO	16	45%	6,8
EMISSÃO	15	49%	7,2
PRECIFICAÇÃO	7	38%	6,7
PRODUTOS	23	36%	6,6
MÉDIA TOTAL	13	48%	7,0

TABELA 7.14 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – NOVA ALTA PAULISTA

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	2	76%	8,1
COTAÇÃO	2	70%	7,8
LIQUIDAÇÃO	2	68%	7,7
ATENDIMENTO	2	70%	7,7
EMISSÃO	2	67%	7,7
PRECIFICAÇÃO	3	47%	6,8
PRODUTOS	2	57%	7,4
MÉDIA TOTAL	2	65%	7,6

TABELA 7.15 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - OSASCO

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	19	58%	7,3
COTAÇÃO	13	58%	7,3
LIQUIDAÇÃO	17	49%	6,9
ATENDIMENTO	13	50%	7,0
EMISSÃO	14	56%	7,2
PRECIFICAÇÃO	20	32%	6,3
PRODUTOS	12	45%	6,8
MÉDIA TOTAL	14	50%	7,0

TABELA 7.16 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - PIRACICABA

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	12	62%	7,6
COTAÇÃO	10	57%	7,3
LIQUIDAÇÃO	12	54%	7,1
ATENDIMENTO	8	54%	7,2
EMISSÃO	11	57%	7,3
PRECIFICAÇÃO	16	33%	6,4
PRODUTOS	11	45%	6,9
MÉDIA TOTAL	12	52%	7,1

TABELA 7.17 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – PRESIDENTE PRUDENTE

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	7	63%	7,8
COTAÇÃO	12	55%	7,3
LIQUIDAÇÃO	6	58%	7,4
ATENDIMENTO	4	58%	7,3
EMISSÃO	4	61%	7,6
PRECIFICAÇÃO	8	37%	6,7
PRODUTOS	8	49%	7,1
MÉDIA TOTAL	6	54%	7,3

TABELA 7.18 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – RIBEIRÃO PRETO

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	17	54%	7,3
COTAÇÃO	17	54%	7,0
LIQUIDAÇÃO	15	51%	7,0
ATENDIMENTO	18	44%	6,6
EMISSÃO	19	52%	7,0
PRECIFICAÇÃO	24	30%	6,1
PRODUTOS	25	41%	6,5
MÉDIA TOTAL	20	47%	6,8

TABELA 7.19 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	20	56%	7,3
COTAÇÃO	9	59%	7,4
LIQUIDAÇÃO	13	56%	7,1
ATENDIMENTO	6	56%	7,2
EMISSÃO	6	59%	7,5
PRECIFICAÇÃO	4	43%	6,8
PRODUTOS	7	50%	7,2
MÉDIA TOTAL	9	54%	7,3

TABELA 7.20 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - SANTOS

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	8	63%	7,8
COTAÇÃO	5	61%	7,7
LIQUIDAÇÃO	9	55%	7,3
ATENDIMENTO	12	50%	7,0
EMISSÃO	7	56%	7,5
PRECIFICAÇÃO	5	41%	6,8
PRODUTOS	6	51%	7,2
MÉDIA TOTAL	5	54%	7,3

TABELA 7.21 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – SÃO CARLOS

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	4	68%	7,9
COTAÇÃO	27	50%	6,8
LIQUIDAÇÃO	21	52%	6,8
ATENDIMENTO	20	46%	6,6
EMISSÃO	21	51%	6,9
PRECIFICAÇÃO	25	29%	6,1
PRODUTOS	28	40%	6,5
MÉDIA TOTAL	21	48%	6,8

TABELA 7.22 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – SÃO JOÃO DA BOA VISTA

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	3	72%	8,0
COTAÇÃO	6	63%	7,6
LIQUIDAÇÃO	4	63%	7,6
ATENDIMENTO	7	50%	7,2
EMISSÃO	5	61%	7,5
PRECIFICAÇÃO	2	46%	6,9
PRODUTOS	3	51%	7,3
MÉDIA TOTAL	3	58%	7,4

TABELA 7.23 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	15	56%	7,4
COTAÇÃO	19	47%	7,0
LIQUIDAÇÃO	19	46%	6,9
ATENDIMENTO	19	42%	6,6
EMISSÃO	20	50%	7,0
PRECIFICAÇÃO	14	36%	6,5
PRODUTOS	21	39%	6,7
MÉDIA TOTAL	18	45%	6,9

TABELA 7.24 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - SOROCABA

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	11	61%	7,6
COTAÇÃO	7	61%	7,5
LIQUIDAÇÃO	5	56%	7,4
ATENDIMENTO	11	54%	7,0
EMISSÃO	9	57%	7,4
PRECIFICAÇÃO	11	38%	6,5
PRODUTOS	14	41%	6,8
MÉDIA TOTAL	10	53%	7,2

TABELA 7.25 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL - TAUBATÉ

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	10	59%	7,6
COTAÇÃO	4	69%	7,7
LIQUIDAÇÃO	3	65%	7,6
ATENDIMENTO	3	59%	7,4
EMISSÃO	3	64%	7,6
PRECIFICAÇÃO	6	44%	6,7
PRODUTOS	5	52%	7,2
MÉDIA TOTAL	4	59%	7,4

TABELA 7.26 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – ZONA CENTRAL

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	22	52%	7,2
COTAÇÃO	25	49%	6,9
LIQUIDAÇÃO	23	45%	6,7
ATENDIMENTO	25	41%	6,4
EMISSÃO	26	44%	6,8
PRECIFICAÇÃO	15	31%	6,4
PRODUTOS	15	42%	6,7
MÉDIA TOTAL	23	43%	6,7

TABELA 7.27 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – ZONA LESTE

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	27	49%	6,9
COTAÇÃO	23	50%	6,9
LIQUIDAÇÃO	27	43%	6,6
ATENDIMENTO	28	38%	6,2
EMISSÃO	27	46%	6,7
PRECIFICAÇÃO	29	27%	6,0
PRODUTOS	24	39%	6,5
MÉDIA TOTAL	27	42%	6,5

TABELA 7.28 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – ZONA NORTE

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	21	54%	7,3
COTAÇÃO	18	50%	7,0
LIQUIDAÇÃO	25	43%	6,7
ATENDIMENTO	22	42%	6,5
EMISSÃO	23	47%	6,9
PRECIFICAÇÃO	21	31%	6,3
PRODUTOS	20	41%	6,7
MÉDIA TOTAL	22	44%	6,8

TABELA 7.29 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – ZONA OESTE

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	25	54%	7,1
COTAÇÃO	15	56%	7,1
LIQUIDAÇÃO	18	51%	6,9
ATENDIMENTO	21	43%	6,5
EMISSÃO	18	53%	7,0
PRECIFICAÇÃO	18	32%	6,4
PRODUTOS	17	41%	6,7
MÉDIA TOTAL	19	47%	6,8

TABELA 7.30 – ESTATÍSTICAS DA REGIONAL – ZONA SUL

CRITÉRIO	POSIÇÃO	% EXCELENTE E MUITO BOM	NOTA
COMISSIONAMENTO	23	56%	7,2
COTAÇÃO	24	50%	6,9
LIQUIDAÇÃO	26	44%	6,7
ATENDIMENTO	24	41%	6,4
EMISSÃO	25	47%	6,8
PRECIFICAÇÃO	23	30%	6,2
PRODUTOS	19	42%	6,7
MÉDIA TOTAL	25	44%	6,7

