

SISTEMA DE INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS



**PMC**  
AUTO 2025

PESQUISA PARA  
MELHORIA CONTÍNUA  
DO MERCADO DE SEGUROS

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

FRANCISCO GALIZA

AGOSTO/2025

[WWW.RATINGDESEGUROS.COM.BR](http://WWW.RATINGDESEGUROS.COM.BR)

# Sumário

- 1** Introdução — p. 03
- 2** Metodologia Usada — p. 05
- 3** Amostra do Estudo — p. 07
- 4** Resultados Encontrados — p. 08
- 5** Seguradoras Analisadas — p. 10
- 6** Conclusões — p. 12

# 1. Introdução

Essa é uma iniciativa pioneira do Sincor-SP (Sindicato das Corretores de Seguros do Estado de São Paulo).

A PMC Auto 2025 (Pesquisa para a Melhoria Contínua para o Seguro de Automóvel) tem por objetivo **medir a qualidade dos serviços das seguradoras no ramo de automóvel, com base na percepção dos corretores de seguros que atuam nesse negócio com essas empresas.** Esse estudo faz parte do **projeto SINCO** (Sistema de Informações Consolidadas), desenvolvido pelo Sindicato.



PESQUISA PARA  
—MELHORIA CONTÍNUA  
DO MERCADO DE SEGUROS



Nessa pesquisa com os corretores de seguros do Estado de São Paulo, feita em junho e julho desse ano, as respostas dos corretores de seguros foram completamente confidenciais, não sendo compartilhadas com as seguradoras ou o público em geral.

O objetivo da PMC é **promover melhorias nos serviços das seguradoras e não comparar uma empresa com outra.** Assim, uma característica importante desse estudo é que os resultados individuais das seguradoras, mesmo conhecidos, **não são divulgados publicamente.** Apenas as médias de mercado para cada quesito serão apresentadas nesse estudo.

Dessa forma, cada seguradora recebe seu posicionamento de maneira confidencial, para que ela possa avaliar os seus pontos fortes e fracos com relação a seus serviços.

Em termos de capítulos, esse estudo está dividido da seguinte forma, além dessa introdução:

**2**

No capítulo 2, **a metodologia usada nesse estudo**, além de uma análise de critérios de como avaliar uma seguradora e seus produtos.

**3**

No capítulo 3, as características da **amostra da pesquisa** e seu grau de significância.

**4**

No capítulo 4, **os resultados gerais encontrados**, com uma análise de todo o mercado.

**5**

No capítulo 5, **a relação das seguradoras escolhidas para esse estudo**, que estão recebendo a sua avaliação individual.

**6**

Por fim, no capítulo 6, **as conclusões principais**.

Por fim, agradecemos o apoio do Sincor-SP na realização desse estudo.

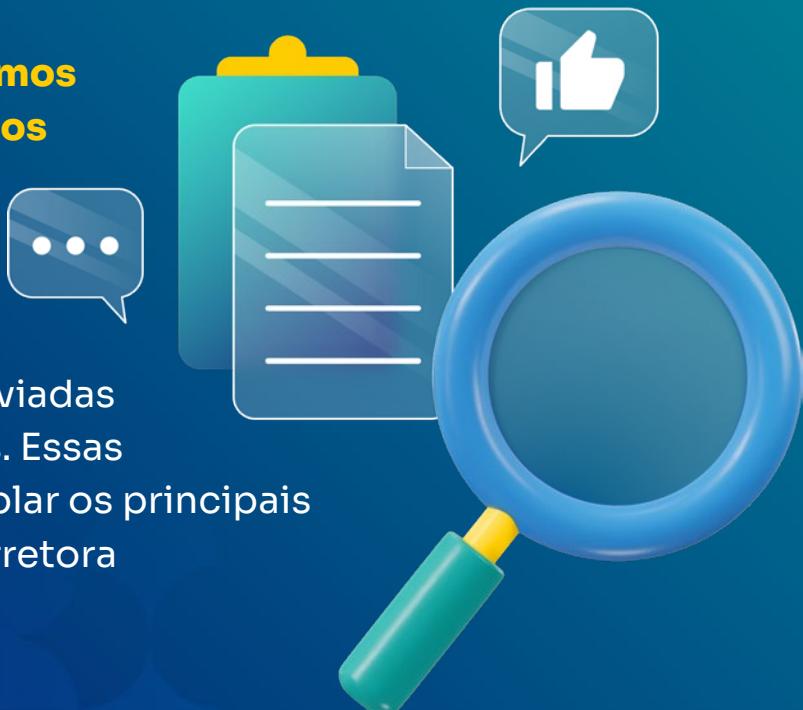


## 2. Metodologia usada

Avaliar uma seguradora e seus produtos não é uma tarefa fácil, pois isso envolve diversos fatores. Primeiro, **a própria solvência da empresa**, que irá medir a capacidade de uma seguradora em atender os seus compromissos atuais e futuros. Existem diversos indicadores econômicos, contábeis e financeiros que podem avaliar a maior ou menor probabilidade de algum problema futuro com a empresa. Um segundo tópico também bem relevante é **o preço do seguro**. Naturalmente, quanto menores os valores, melhor para o consumidor. **Mas o preço não é um fator isolado, ele tem que estar relacionado com outros aspectos.**

Outro aspecto é verificar a **abrangência das coberturas, que define os direitos dos segurados na ocorrência do sinistro**. Ter uma maior cobertura faz uma grande diferença, sendo estritamente relacionado com o preço pago. Por fim, **os próprios serviços prestados pelas seguradoras, sobretudo para os corretores e segurados**.

**Nesse estudo, nos preocupamos somente em avaliar os serviços prestados especificamente para os corretores de seguros, no ramo de automóvel.** Assim, na tabela 1, temos as sete perguntas enviadas para as corretoras de seguros. Essas perguntas buscaram contemplar os principais aspectos da relação entre corretora e seguradora.



## Tabela 1 – Perguntas da PMC Auto 2025

- 1** Como você avalia as coberturas acessórias da seguradora (guincho, vidros, carro reserva, etc.)?
- 2** Como você avalia o atendimento comercial prestado ao corretor?
- 3** O processo de renovação é adequado para corretor atuar?
- 4** O comissionamento oferecido atende às suas expectativas?
- 5** Como você avalia a agilidade nas cotações?
- 6** Como você avalia a velocidade e precisão na emissão do seguro novo, endosso e na renovação das apólices?
- 7** Como você avalia a rapidez no pagamento de indenizações?

É importante ressaltar que essas perguntas foram aplicadas somente nas seguradoras em que cada corretora operava. Assim, a avaliação foi completamente individualizada em cada opinião do corretor. Ou seja, **o corretor não poderia dar uma opinião sobre a seguradora que ele não trabalha**. Ao todo, no questionário, foram listadas 35 seguradoras que podem vender, teoricamente, um seguro de automóvel no Brasil, segundo as estatísticas oficiais do setor. Com essas informações, cada corretora poderia escolher, desse grupo, no máximo, oito seguradoras para analisar.

Por fim, e de uma forma objetiva, as opções de respostas quanto à qualidade de cada tipo de serviço prestado eram quatro, sendo de múltipla escolha: **Excelente, Bom, Regular e Ruim**.

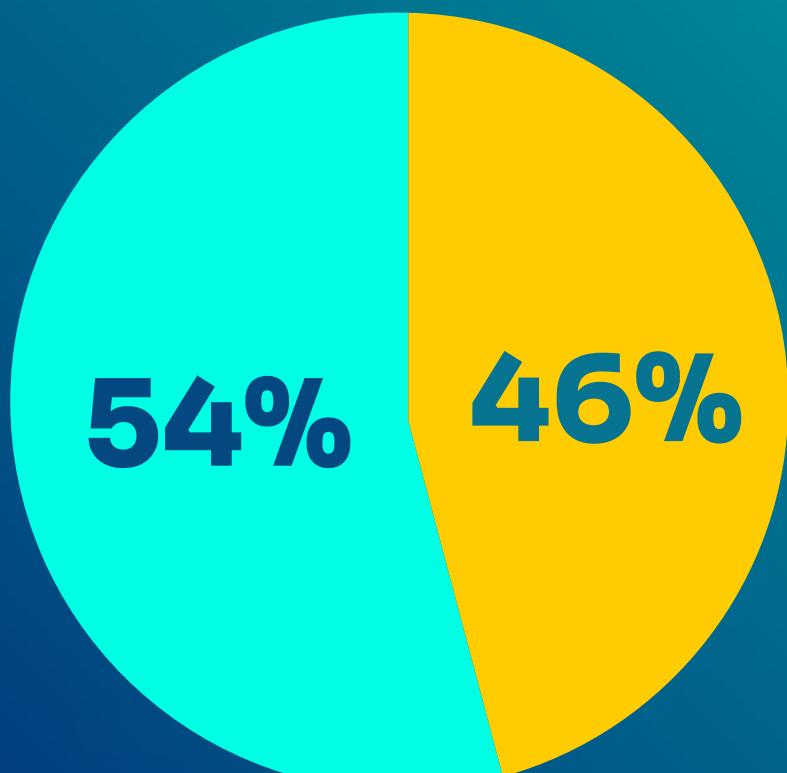
Com todas essas opções, os valores foram tabulados e analisados. A seguir, no capítulo seguinte, as características da amostra.

### 3. Amostra do Estudo

Ao todo, houve 915 respostas de corretores, pessoas físicas e jurídicas, distribuídos em todo o Estado de São Paulo, registrados em todas as regionais do sindicato. Atualmente, quando da realização desse texto, existem 10.252 corretores filiados ao Sindicato desse Estado. Ou seja, **uma amostra de 9% do total.**

Nessas circunstâncias, de amostra e total, **obteve-se um nível de confiança de 95%**, com margem de erro de 3%<sup>1</sup>. Ou seja, se em determinado item 45% dos corretores responderam “Excelente”, podemos afirmar, com 95% de confiança, que o valor real está entre 42% e 48%.

**No gráfico 1,**  
**a Distribuição das**  
**respostas da pesquisa,**  
**dados separados em**  
**Capital e Interior.**



<sup>1</sup> Ver metodologia estatística:

<https://www.qualtrics.com/pt-br/gestao-de-experiencia/pesquisa-de-mercado/determine-sample-size/>

## 4. Resultados encontrados

No total, houve aproximadamente **6 mil avaliações de seguradoras**.

Lembrando que, embora tenha havido 915 participantes na pesquisa, as corretoras poderiam avaliar diversas seguradoras na sua análise. **Esse número é um valor significativo.**

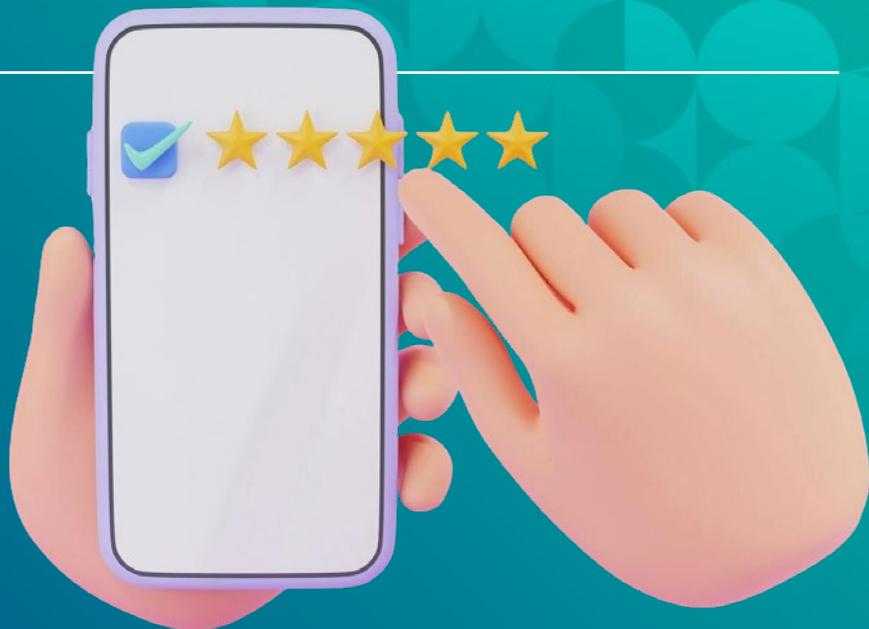
A seguir, nas tabelas 2 e 3, as estatísticas encontradas nas sete perguntas realizadas, das 6 mil opiniões. Lembrando que a margem de erro é de 3 pontos percentuais.

Tabela 2 – **Resultados da PMC Auto 2025**

Mercado	Coberturas Acessórias	Atendimento ao Corretor	Processo de Renovação	Comissionamento Aplicado
<b>Excelente</b>	<b>30%</b>	<b>30%</b>	<b>33%</b>	<b>27%</b>
<b>Bom</b>	<b>53%</b>	<b>44%</b>	<b>54%</b>	<b>57%</b>
<b>Regular</b>	<b>14%</b>	<b>19%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>
<b>Ruim</b>	<b>4%</b>	<b>7%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%

Tabela 3 – **Resultados da PMC Auto 2025** (continuação)

Mercado	Agilidade nas Cotações	Eficiência do processo do seguro novo	Rapidez no pagamento de indenizações
<b>Excelente</b>	<b>35%</b>	<b>39%</b>	<b>23%</b>
<b>Bom</b>	<b>51%</b>	<b>47%</b>	<b>54%</b>
<b>Regular</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>18%</b>
<b>Ruim</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	100%	100%	100%



Na análise dos números,  
os seguintes pontos podem ser destacados:



De forma geral, **a avaliação das corretoras** sobre os serviços das seguradoras **foi considerada “Boa”**, sendo essa a resposta mais recorrente em todos os indicadores.



No grupo analisado, há um destaque positivo de serviço, envolvendo **a realização de um seguro novo e a renovação da apólice**. Esses processos são, nesse momento, **os mais elogiados** pelos corretores de seguros.



Apesar da avaliação positiva, **a rapidez no pagamento de sinistros recebeu críticas** (quase 20% da amostra considerou esse serviço apenas “Regular”), talvez demandando um melhor **aprimoramento** no futuro por parte das seguradoras.

## 5. Seguradoras analisadas

Ao todo, como já comentado, houve a disponibilização de 35 seguradoras possíveis para o corretor informar com quais empresas ele trabalhava. Havia o limite de, no máximo, oito opções de escolha.

Na análise das seguradoras, nos relatórios enviados confidencialmente para cada companhia, foram selecionadas aquelas empresas com o número mínimo de citações, para que houvesse consistência estatística na avaliação. Nesse caso, o elemento de corte é que a empresa fosse citada, no mínimo, **em 2% do total da amostra (em torno de 20 citações)**.



A seguir, na tabela 4, **as 17 seguradoras que foram avaliadas individualmente, com o percentual de citações.**

## 5. Seguradoras analisadas

Tabela 4 – **Seguradoras avaliadas individualmente**  
(% de Citações pelos Corretores)

Seguradoras	% de Citações dos Corretores
Akad	2,8%
Alfa Seguradora	6,4%
Allianz Seguros	78,9%
Azul Seguros	69,2%
Bradesco Seguros	64,8%
Darwin	3,7%
Ezze Seguros	4,4%
HDI Seguros	68,2%
Justos	2,4%
Mapfre	45,1%
Mitsui Sumitomo Seguros	10,9%
Porto	88,2%
Suhai	41,5%
Sura	3,9%
Tokio Marine Seguradora	82,6%
Yelum	50,2%
Zurich	26,3%

## 6. Conclusões

A PMC Auto 2025 tem por objetivo oferecer a oportunidade para que os corretores de seguros possam avaliar, de forma confidencial, os serviços prestados pelas seguradoras no ramo de automóvel.

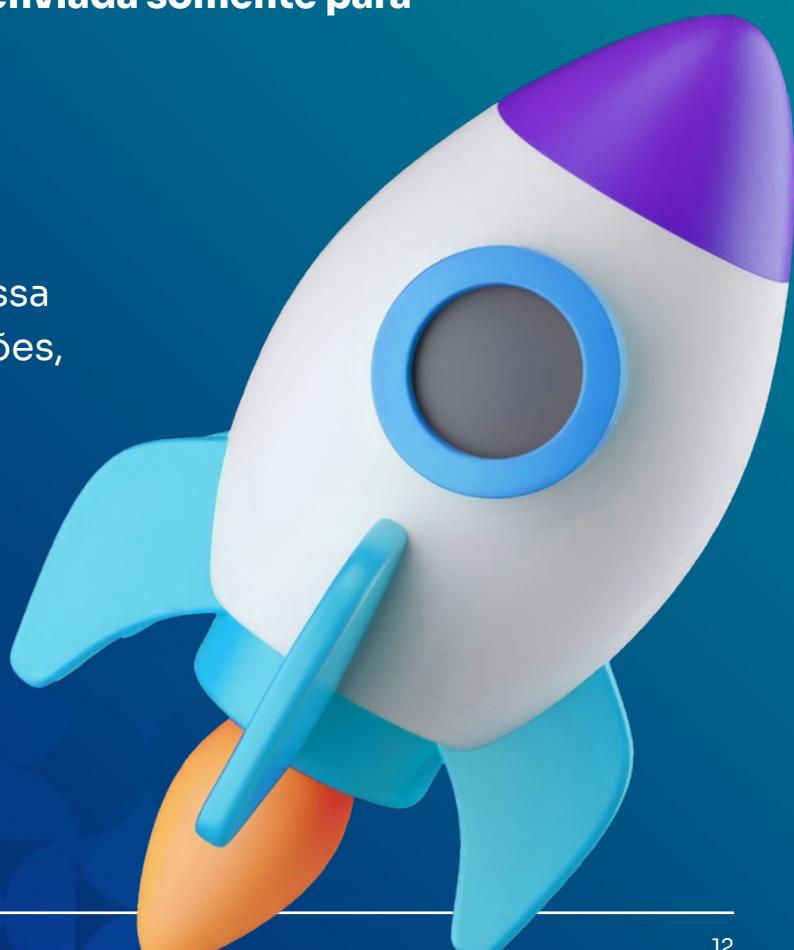
Ao todo, **mais de 900 corretores participaram do estudo, totalizando mais de 6 mil avaliações — um volume expressivo e estatisticamente relevante.**

Foram avaliados sete serviços ao todo.

De um modo geral, tais serviços foram considerados **bons** e, em destaque positivo, **a renovação de seguro e a realização de contratos novos.**

Os serviços específicos de algumas seguradoras também foram avaliados, mas, conforme definido nos critérios do estudo, **a avaliação foi confidencial, enviada somente para a empresa em questão.**

O Sincor-SP planeja repetir essa metodologia em futuras edições, abrangendo também outros ramos de negócios.



# **P/MC**

## **AUTO 2025**

PESQUISA PARA  
MELHORIA CONTÍNUA  
DO MERCADO DE SEGUROS

Realização:

