

SISTEMA DE INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS
PARA CORRETORES DE SEGUROS

SINCO



PMIC

PESQUISA PARA
—MELHORIA CONTÍNUA
DO MERCADO DE SEGUROS



PMC RESIDENCIAL 2026

ANÁLISE DOS RESULTADOS

FRANCISCO GALIZA

AGOSTO/2026

WWW.RATINGDESEGUROS.COM.BR


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

Sumário

1	Introdução	p. 03
2	Metodologia utilizada	p. 05
3	Amostra do Estudo	p. 08
4	Resultados encontrados	p. 09
5	Seguradoras analisadas	p. 11
6	Conclusões	p. 13

1. Introdução

Este relatório foi elaborado pelo Sincor-SP (Sindicato dos Corretores de Seguros do Estado de São Paulo), seguindo o padrão criado no ano passado. Ele faz parte do **projeto SINCO** (Sistema de Informações Consolidadas para Corretores de Seguros), desenvolvido regularmente pelo Sindicato.

Em 2025, foi apresentado o estudo **PMC Auto** (Pesquisa para Melhoria Contínua do Mercado de Seguros — Ramo Automóvel)¹, para medir a qualidade dos serviços das seguradoras no ramo de **Automóvel**, com base na percepção dos corretores de seguros que atuam nesse negócio.



Essa abordagem foi muito bem-sucedida. Agora, em continuidade, avalia-se o seguro residencial. Mantendo a mesma característica original, **as respostas dos corretores de seguros são completamente confidenciais**, não sendo compartilhadas com as seguradoras ou o público em geral. Outro ponto importante é que as avaliações individuais das seguradoras, mesmo conhecidas, não são divulgadas publicamente, apenas as médias do mercado em cada quesito são apresentadas nesse estudo. De qualquer maneira, **cada seguradora avaliada recebeu o seu posicionamento de forma confidencial**, para que ela própria possa avaliar os seus pontos fortes e fracos com relação a seus serviços. Ao todo, mais de mil corretores participaram do estudo PMC Residencial, um número expressivo, que reforça a consistência dos resultados.

¹ Ver o primeiro estudo:

https://sincor.org.br/wp-content/uploads/2025/09/pmc-auto-25_analise-resultados.pdf



Ao todo, **mais de mil corretores participaram do estudo PMC Residencial**, um número bem relevante, o que solidifica a consistência dos resultados.

Quanto à estrutura, este estudo está dividido da seguinte forma:

2

No capítulo 2, **a metodologia usada neste 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 diretamente a sua avaliação individual.

6

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

Por fim, registra-se o **agradecimento pela participação de todos os corretores de seguros na realização deste estudo**.

2. Metodologia utilizada

É importante ressaltar que 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 de atender aos seus compromissos atuais e futuros. Existem diversos indicadores econômicos, atuariais, contábeis e financeiros que podem avaliar a maior ou menor probabilidade de algum problema futuro com a empresa, em termos de cumprimento de suas obrigações.

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 ou absoluto, ele também deve estar relacionado com outros aspectos.**

Outro aspecto é verificar a **abrangência das coberturas** (principais e acessórias), **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** (o atendimento), **sobretudo para os corretores e segurados**. Por exemplo, é necessário medir a velocidade de liquidação, a cortesia do atendimento, entre outros aspectos. Tudo isso deve ser considerado na realização dos negócios.

Nesse estudo PMC Seguro Residencial, **os corretores avaliaram todos os critérios citados acima, com exceção da solvência².**

A solvência, que naturalmente também é um fator importante, entra na área de análise econômica e atuarial, com a avaliação dos dados e indicadores contábeis, por exemplo, o que não é objetivo desse estudo.

² Para este critério, é mais interessante acessar o Ranking das Seguradoras:

https://sincor.org.br/wp-content/uploads/2026/05/ranking_das_seguradoras_2025_web.pdf

Com base nessas premissas, a pesquisa foi estruturada da seguinte forma: o formulário de perguntas foi divulgado amplamente pela internet e, de maneira mais direcionada, pelo WhatsApp. Após a identificação do corretor (necessária por razões de segurança e de confiabilidade das informações), eram apresentados oito critérios de avaliação do seguro residencial, conforme indicado na **Tabela 1**. As questões abordavam aspectos como a abrangência das coberturas básicas e acessórias, a agilidade no processo de cotação, a qualidade do aplicativo, entre outros. Em conjunto, buscavam contemplar os principais fatores relacionados à percepção dos corretores sobre esse produto.

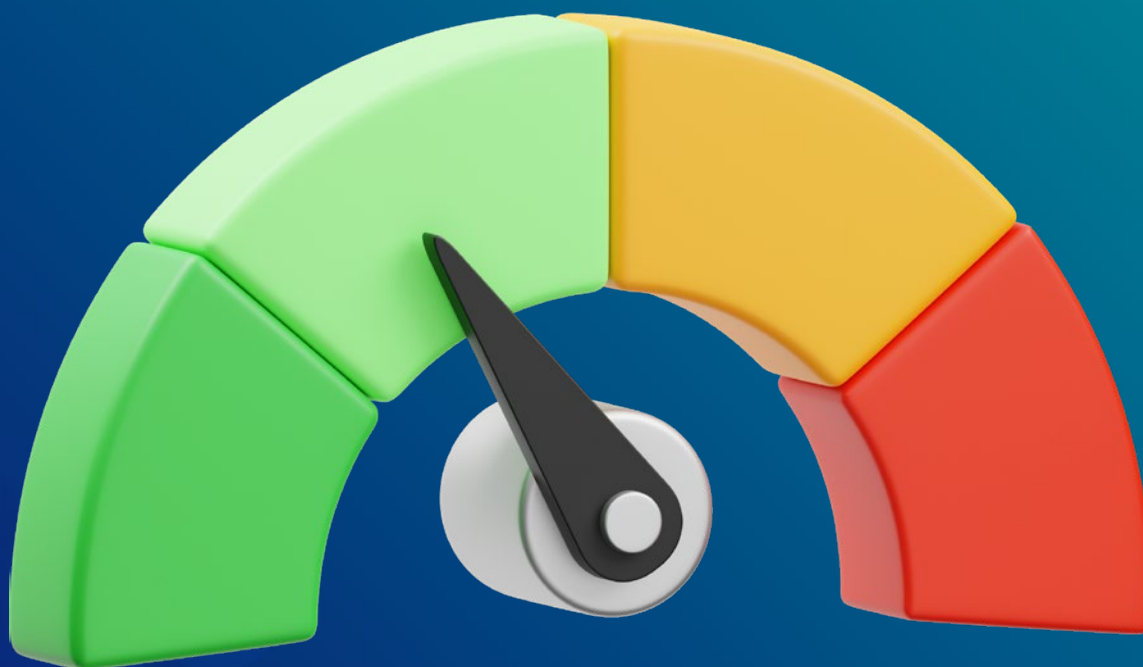
Tabela 1 – Critérios avaliados na PMC Residencial 2026

1	Avaliação das Coberturas Básicas
2	Avaliação das Coberturas Acessórias
3	Atendimento Comercial prestado ao corretor
4	Comissionamento oferecido
5	Agilidade nas Cotações
6	Rapidez nas indenizações
7	Qualidade da Assistência
8	Qualidade do Aplicativo

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 opinar sobre os serviços de uma seguradora com a qual não trabalha.**

Ao todo, no questionário, foram listadas 28 seguradoras que potencialmente podem comercializar seguro residencial no Brasil, segundo as estatísticas oficiais do setor. Com essas informações, cada corretora pôde selecionar, entre as seguradoras listadas, até seis empresas com as quais operava regularmente.

Com o objetivo de mensurar a qualidade de cada tipo de serviço prestado, a avaliação de cada critério foi realizada a partir de quatro opções de resposta: **Excelente, Bom, Regular e Ruim.**



Com todas essas opções, os valores foram tabulados e analisados. A seguir, na próxima página, as características estatísticas da amostra.

3. Amostra do Estudo

Houve 1.216 respostas de corretores, pessoas físicas e jurídicas, distribuídos em todo o Estado de São Paulo, registrados em todas as regionais do sindicato. Um número expressivo. No momento da elaboração deste relatório, existem 10.642 corretores filiados ao Sincor-SP. Ou seja, **uma amostra de 11% do total**.

Nessas circunstâncias, de amostra e total, **obteve-se um nível de confiança de 95%**, com margem de erro de 2,7%³. Ou seja, se em um determinado item 45% dos corretores responderam “Excelente”, é possível afirmar, com 95% de confiança, que o percentual real está entre 42% e 48%. Essa margem deve ser levada em consideração durante as análises.



³ Ver metodologia estatística para calcular a confiança da amostra.

<https://comentto.com/calculadora-amostra/>

4. Resultados encontrados

No total, houve **5.287 avaliações de seguradoras**.

Lembrando que, embora tenha havido 1.216 participantes na pesquisa, as corretoras poderiam avaliar mais de uma seguradora em sua análise. Na média, cada corretora opinou sobre os produtos de 4,3 seguradoras. Isto é, as corretoras operam de forma regular com 4 a 5 seguradoras nesse tipo de seguro.

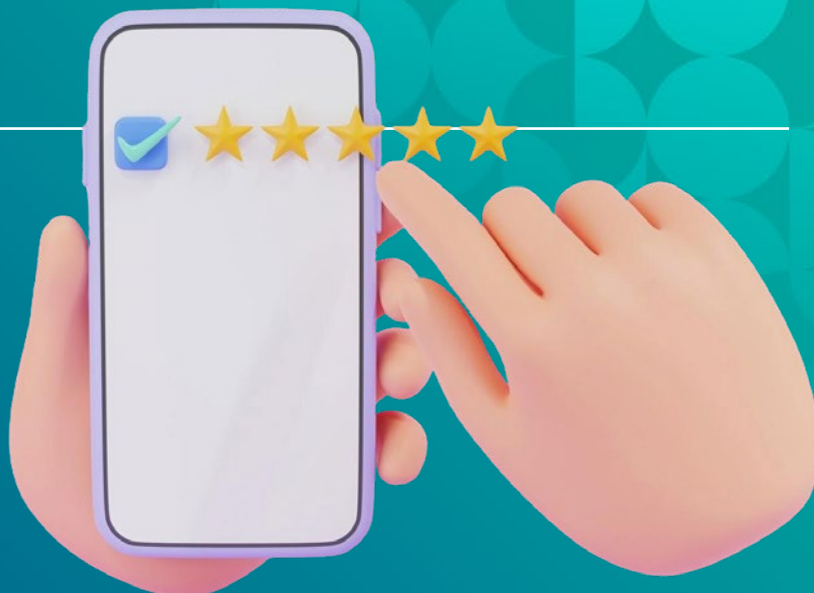
A seguir, na tabelas 2, as estatísticas encontradas nas oito perguntas realizadas, das 5,3 mil opiniões. Lembrando que a margem de erro é de, aproximadamente, 3 pontos percentuais.

Tabela 2 – Resultados Médios PMC Residencial 2026

Mercado	Coberturas Básicas	Coberturas Acessórias	Atendimento Comercial	Comissionamento Oferecido
Excelente	46%	35%	34%	30%
Bom	47%	57%	44%	59%
Regular	7%	8%	18%	10%
Ruim	0%	0%	4%	1%
Total	100%	100%	100%	100%

Tabela 2 (continuação) – Resultados Médios PMC Residencial 2026

Mercado	Agilidade nas Cotações	Rapidez nas indenizações	Qualidade de Assistência	Qualidade do Aplicativo
Excelente	39%	23%	20%	16%
Bom	49%	57%	51%	56%
Regular	10%	18%	24%	23%
Ruim	2%	2%	5%	5%
Total	100%	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, destacam-se positivamente as **coberturas básicas e a agilidade nas cotações**. Esses aspectos estão entre **os mais elogiados** pelos corretores de seguros.



Apesar da avaliação geral positiva, dois critérios **receberam críticas mais frequentes: a qualidade da assistência e a do aplicativo**. Em ambos os casos, **cerca de 25%** das respostas classificaram esses aspectos como **“Regular”**. Esse percentual é superior ao observado no pagamento de sinistros (critério “Rapidez nas indenizações”), avaliado como **“Regular”** por **quase 20%** da amostra no Seguro Residencial.

Vale destacar que, no PMC Automóvel, o pagamento de sinistros foi o critério com a avaliação mais negativa.

5. Seguradoras analisadas

Foram disponibilizadas 28 seguradoras para que o corretor de seguros informasse com quais empresas atuava, com limite de até seis opções.

Confira a lista abaixo, em ordem alfabética:

Tabela 3 – Seguradoras avaliadas individualmente
(% de Citações pelos Corretores)

Seguradoras	% de Citações dos Corretores
180 SEGUROS	0,5%
AIG SEGUROS	0,6%
ALFA SEGURADORA	1,7%
ALIANÇA DO BRASIL	2,0%
ALLIANZ	67,8%
ALLSEG SEGURADORA	1,3%
AXA	0,7%
BANESTES SEGUROS	0,2%
BRADESCO SEGUROS	51,8%
CHUBB	1,2%
EXCELSIOR SEGUROS	1,1%
EZZE SEGUROS	4,9%
HDI SEGUROS	47,9%
ITAÚ SEGUROS	6,6%

Tabela 3 (continuação)
Seguradoras avaliadas individualmente
(% de Citações pelos Corretores)

Seguradoras	% de Citações dos Corretores
MAPFRE	28,4%
PORTO	84,2%
POTTENCIAL	2,6%
PREVISUL	0,7%
SAFRA SEGUROS	1,1%
SANCOR SEGUROS	1,5%
SEGUROS SURA	6,2%
TOKIO MARINE SEGURADORA	65,7%
TOO SEGUROS	0,9%
SEGUROS UNIMED	6,7%
USEBENS SEGUROS	1,2%
YELUM SEGUROS	30,7%
ZURICH MINAS BRASIL	15,3%
ZURICH SANTANDER	1,8%

Este percentual indica a frequência com que cada seguradora foi mencionada pelos corretores na pesquisa. **O indicador não representa necessariamente uma avaliação dos serviços, mas a frequência de utilização.** Por exemplo, um percentual de 5% indica que 5% dos corretores respondentes operam regularmente com a seguradora nesse produto e, portanto, têm uma opinião formada sobre seu seguro residencial, seja ela positiva ou negativa.

6. Conclusões

A PMC Residencial 2026 tem como objetivo permitir que os **corretores de seguros avaliem**, de forma confidencial, **os serviços prestados pelas seguradoras no ramo residencial**.

Esta é a segunda edição do estudo.

No ano passado, no estudo PMC Automóvel, 915 corretores participaram. Agora, a participação aumentou para **1.216 participantes**. Esse crescimento de **mais de 30% na participação reforça o sucesso da iniciativa**. Ao todo foram registradas **5.287 opiniões** sobre as carteiras, já que as corretoras podiam opinar sobre mais de uma seguradora.

Ao todo, foram listados oito serviços possíveis no seguro residencial. De um modo geral, tais serviços foram considerados **bons**, com destaque positivo para as **coberturas básicas e a agilidade nas cotações**.

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 continuar repetindo essa metodologia em futuras edições, abrangendo também outros ramos de negócios.

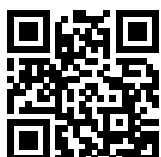




Benefícios que conectam
empresários, auxiliam no dia
a dia dos negócios e geram
GRANDES RESULTADOS.

Plataformas de Serviços

PARA CORRETORES DE SEGUROS



Acesse sincor.org.br
e aproveite tudo o que o
Sincor-SP tem a oferecer





PESQUISA PARA —————
—————MELHORIA CONTÍNUA
DO MERCADO DE SEGUROS

Realização:



RATING DE SEGUROS
CONSULTORIA