

**LUCAS CARNEIRO MADALOZZO**

**ANÁLISE DA AQUISIÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO EM UMA  
CORRETORA DE SEGUROS**

CURITIBA

2014

## SUMÁRIO

### RESUMO 3

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. O PAPEL DAS CORRETORAS DE SEGUROS.....	5
3. O SOFTWARE DE GESTÃO E MULTICÁLCULO.....	6
3.1 As dificuldades na aquisição e manutenção do software.....	7
3.2 Soluções encontradas para minimizar as dificuldades do software.....	8
4. A EFICIÊNCIA GERADA COM O SOFTWARE.....	10
5. CUSTO DE IMPLEMENTAÇÃO DO SOFTWARE E ANÁLISE FINANCEIRA.....	11
6. CONCLUSÃO.....	14
7. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA.....	15

## RESUMO

O presente estudo possui o objetivo de propor a aquisição de software de multicálculo de seguros de automóveis para uma corretora de seguros. Busca compreender as dificuldades encontradas pelas corretoras e seus colaboradores na comercialização de seguros, bem como verificar o trabalho operacional necessário para a manutenção dos clientes após o fechamento das propostas. Avalia simultaneamente o custo financeiro de toda a operação comercial e administrativa, para que seja possível demonstrar os ganhos trazidos pela implantação de um *software* de gestão, no que tange aos aspectos financeiros e de eficácia. Feito um estudo de caso de uma corretora de seguros, verificou-se os proveitos do investimento em *software*, como o incremento da produtividade ao reduzir o tempo médio de realização dos cálculos de seguros, possibilitando uma venda mais consultiva e a busca de novas prospecções. A produtividade da corretora analisada quintuplicou, sendo possível atender a demanda reprimida de clientes, atualmente não atendida pela falta de tempo dos comerciais em apresentar cotações dentro do prazo. As análises financeiras (VPL e TIR) tiveram ótimo resultado, mostrando que o investimento terá retorno em um curto prazo, o que comprova a viabilidade e importância do projeto.

## PALAVRAS-CHAVE

corretora, seguros, *software*, gestão, eficácia, produtividade

## 1. INTRODUÇÃO

O mercado segurador brasileiro tem se mostrado muito dinâmico. A entrada de novos *players*, as fusões e incorporações de empresas vêm gerando um movimento constante desse setor em expansão, o que atrai grupos empresariais de todo o mundo para investir no Brasil.

Para se destacar nesse ambiente acelerado e repleto de dificuldades, faz-se necessário oferecer um serviço de venda diferenciado, com uma operação concisa e eficiente.

Nesse ponto surge a tecnologia, trazendo *softwares* e soluções inteligentes que tornam possíveis aperfeiçoar o trabalho e ao mesmo tempo compilar informações para formação de relatórios gerencias.

Assim, o presente estudo busca propor a aquisição de um software de gestão e multicálculo para uma corretora de seguros. O primeiro capítulo irá descrever qual é o papel das corretoras de seguros no mercado de seguros, e quais serviços o cliente espera do seu corretor. Já no segundo capítulo procura-se introduzir o software de multicálculo como ferramenta de auxílio na comercialização de seguros, e demonstrar os benefícios e dificuldades que este programa pode trazer. Com objetivo de comprovar a eficiência gerada pelo multicálculo, no quarto capítulo objetiva-se analisar a produtividade de uma corretora de seguros com o uso do programa, e comparar com o formato atual de comercialização de seguros.

Por fim, o último capítulo busca avaliar a viabilidade financeira desse investimento, também leva em conta que o maior empecilho à aquisição da tecnologia de ponta, normalmente, está associado ao seu alto custo.

## 2. O PAPEL DAS CORRETORAS DE SEGUROS

No contrato de seguro figuram três agentes distintos, o segurado, a seguradora e o corretor de seguros. As Seguradoras assumem o risco incerto e imprevisível do segurado mediante o pagamento de um prêmio (valor do seguro), sendo a seguradora responsável pelo pagamento da indenização em caso de sinistro (ocorrência do risco previsto no seguro).

Já as corretoras de seguros exercem um papel de intermediador entre o cliente e a seguradora, com a finalidade de dar assistência ao segurado, devido à complexidade dos contratos de seguros. Sobre o tema, Marcelo Teixeira Bittencourt classificou algumas das atividades exercidas pelas corretoras de seguros, dentre elas:

- 1) Realizar cotações dos prêmios securitários junto às sociedades seguradoras;
- 2) Auxiliar o segurado no preenchimento da proposta de seguros privados;
- 3) Protocolar a proposta de seguros nas sociedades seguradoras;
- 4) Receber a apólice de seguros e remeter ao endereço do segurado, após verificar se há alguma pendência contratual;
- 5) Assessorar o segurado ao longo do período contratual;
- 6) Manter contato com as sociedades seguradoras, na hipótese de ocorrência de sinistro;
- 7) Realizar os endossos e as averbações solicitadas pelos segurados ao longo do período contratual.<sup>1</sup>

Ainda, na definição da atividade da corretagem de seguros pela Escola Nacional de Seguros (FUNENSEG):

“A profissão de corretor de seguros na realidade deveria chamar-se de consultor de seguros, em virtude das seguintes razões:

- Muito antes do fechamento do contrato, já tem início o relacionamento consultivo junto ao cliente, na identificação de

---

<sup>1</sup> FENACOR. **O corretor de seguros à luz do novo código civil**. Rio de Janeiro: FUNENSEG, 2003. p. 6.

suas necessidades, do seu perfil e da sua capacidade financeira.

- No ato da contratação em si a consultoria é feita através de oferecimento tanto das diversas opções existentes como da explicação sobre o produto escolhido, suas vantagens e limitações e, principalmente, das condições gerais pertinentes.

- Após a emissão da apólice, a consultoria se faz presente na forma do constante acompanhamento do segurado, orientando-o sobre as novidades e assuntos pertinentes tanto ao objeto do seguro como da atividade profissional de seus clientes.”<sup>2</sup>

Em suma, o mercado atual exige das corretoras de seguros um trabalho que vai além da busca dos melhores valores de seguros, o cliente demanda uma verdadeira consultoria em seguros. Para tanto, é necessário ter uma operação eficiente, que permita as corretoras cotarem com as principais seguradoras do mercado, compreendendo seus diferenciais para repassar o produto que mais se adéqua ao perfil do cliente, tudo isso em grande escala de negociações diárias.

### **3. O SOFTWARE DE GESTÃO E MULTICÁLCULO**

Como alternativa para resolver o dilema entre aumentar o número de vendas, mas sem perder a qualidade consultiva exigida pelo cliente, surge o software de multicálculo. Este é um “software como serviço (SaaS)”, assim, toda a infraestrutura tecnológica fica sob responsabilidade da desenvolvedora do programa, não sendo necessário a aquisição de nenhum equipamento eletrônico por parte da corretora de seguros.

Dentre as principais funcionalidades do programa destacamos:

1. Possibilidade de cálculo em até 7 seguradoras em um questionário único (multi-cálculo):

---

<sup>2</sup> (FUNENSEG. **Breve Histórico da Profissão de Corretor de Seguros no Brasil**. Rio de Janeiro. Funenseg: 2007, p. 39)

Atualmente os 7 principais players no ramo de automóveis representam mais de 85% dos seguros fechados no Brasil (lista anexa do ranking das seguradoras). Assim, todas possuem preços competitivos e em constante mudança, sendo imprescindível o cálculo em todas as seguradoras. Isto gera grande morosidade na apresentação de uma proposta, pois deve ser preenchido 7 vezes as mesmas informações do seguro no site de cada companhia. Com um questionário único é possível preencher apenas uma vez, tornando o processo mais rápido, além de facilitar o treinamento dos comerciais com um questionário padrão.

2. Fechamento das propostas em telas padrões, independente da seguradora:

Para efetivar o fechamento de uma proposta cada seguradora possui um procedimento próprio o que dificulta o treinamento e aumenta a incidência de erros, mas com um modelo único torna-se o processo mais eficiente.

3. Cadastro automático:

Tanto na área comercial como na área administrativa seria necessário cadastrar os seguros cotados e não fechados (para prospecção futuro) e os seguros fechados (para acompanhamento) em um sistema paralelo, visto que as cotações e efetivações se repartem em mais de 7 sites diferentes. Porém, com um sistema único todos os seguros (fechados ou não) já estão cadastrados no sistema automaticamente após a cotação, podendo ser usado para prospecção ou acompanhamento sem necessidade de nova rotina.

4. Relatórios gerenciais em tempo real:

A partir do cadastro automático de todas as informações (feitas em tempo real), é possível consultar a qualquer momento o desempenho dos colaboradores da corretora, como o número de negociações, fechamentos e percentual médio de comissão de cada vendedor, ponto de venda ou grupo de vendedores.

### **3.1 As dificuldades na aquisição e manutenção do software**

Apesar das vantagens do software apresentadas no tópico anterior, é possível que uma implementação mal feita ou a falta de manutenção adequada possa dificultar o uso do sistema, abaixo segue as maiores dificuldades:

1. Implementação de software moderno para usuários de computador de nível básico

O sistema por possibilitar o cálculo e a efetivação em diversas seguradoras de forma simultânea acaba exigindo do usuário um nível maior de conhecimento em T.I. Como exemplo, ao calcular no site próprio de uma seguradora ela avisará os erros cometidos na cotação até que seja efetuada de modo correto, no sistema multicálculo os erros de todas as seguradoras irão aparecer em um único momento, gerando uma lista de correções e eventualmente a exigência de uma seguradora pode ser contrária ao produto da outra, exigindo do usuário uma leitura mais aguçada.

2. Dificuldade em tratar das dúvidas do usuário ao longo do contrato

A empresa desenvolvedora do site está sediada em outro Estado, sem nenhuma representante na região da corretora, impossibilitando visitas pessoais dos técnicos em T.I.

3. Problemas relacionados a T.I

O software pode apresentar problemas técnicos relacionados ao seu desenvolvimento ou a sua conexão com os servidores das seguradoras. Dentre eles, precificação errada ao comparar com o site da própria seguradora, lentidão do programa ou falha em qualquer das suas funções essenciais, que independem do usuário.

### **3.2 Soluções encontradas para minimizar as dificuldades do software**

1. Treinamento Presencial e Operação Assistida:

Com o objetivo de garantir o efetivo treinamento dos usuários, será contratado serviço de treinamento presencial na implantação do software nas

principais sedes da corretora, devendo ocorrer apresentações das funções do programa por equipe treinada do desenvolvedor do programa. Após a apresentação os usuários devem ser acompanhados no decorrer do dia pela equipe do programa.

Dois dias após o treinamento presencial (após todos os usuários testarem as funções do programa) deve ocorrer a operação assistida, na qual os técnicos de suporte do desenvolvedor devem tirar as dúvidas remanescentes dos usuários nas sedes da corretora.

Por fim, dependendo do desenvolvimento e do turnover dos usuários, pode-se agendar novos treinamentos presenciais com custo fixo preestabelecido em contrato de acordo com o número de horas/treinamento.

2. Contratação de suporte remoto online (chat), via email e/ou via telefone sem limite de uso:

Na contratação de suporte sem limite de utilização pode-se minimizar as dificuldades impostas pela distância geográfica entre a corretora e a desenvolvedora do software. Os usuários poderão tirar todas suas dúvidas sem restrições e pela forma que acharem mais conveniente (via chat online, email ou telefone), serviço estipulado em contrato com preço fixo independente do uso.

3. Treinamento de Gerente de Sistema:

Buscando maior integração entre as empresas, a corretora deve designar colaborador que ficará como gerente do sistema na corretora. Terá treinamento avançado na sede do desenvolvedor, conhecendo os principais técnicos do desenvolvedor que atenderão a corretora e ficará como responsável pela evolução do programa na corretora, informando as dificuldades dos usuários ao desenvolvedor, bem como levando as atualizações deste último aos usuários.

4. Estipulação de SLA no contrato, com previsão de suspensão de pagamento e/ou rescisão do contrato:

Com a estipulação de um Acordo de Nível de Serviço para Chamados (SLA - service-level agreement) no contrato é possível prever os níveis de urgência de cada chamado e o tempo de resposta máximo da empresa desenvolvedora, atrelando penalizações para o descumprimento como a suspensão temporária do pagamento e até mesmo a rescisão do contrário com multa. Esta medida pode trazer maior segurança aos gestores das corretoras de seguros no uso de softwares, que podem apresentar problemas técnicos que independem da vontade do usuário.

#### **4. A EFICIÊNCIA GERADA COM O SOFTWARE**

A demanda pelo serviço existe, porém a oferta é limitada devido ao tempo requerido em realizar 7 cotações de seguros diferentes para cada cliente, conforme o mercado trabalha, devido a este engessamento operacional, verificamos a viabilidade da implementação de um software no qual oferece a realização das cotações dos seguros de forma automatizada e simultânea para cada cliente. O ganho de eficiência com o software chega em até 5,6 vezes, onde o número máximo médio de clientes atendidos por mês é de 3300 e com a implementação poderá chegar em até 18480 atendimentos.

Podemos observar a capacidade sem o uso do software na tabela n°.1 que segue abaixo:

<b>TABELA 01 - Capacidade de Propostas (sem o software)</b>	
Média de minutos por cotação	8
Cotações média por cliente	7
Média de minutos por proposta	56
Propostas média realizada por vendedor/dia	5
Capacidade média de propostas por vendedor/mês	110
Capacidade total de propostas (30 vendedores)	

	3300
--	------

A tabela nº. 2 demonstra a capacidade usando o software de gestão:

<b>TABELA 02 - Capacidade de Propostas (com o software)</b>	
Cotações média por cliente	7
Média de minutos por proposta	10
Propostas média realizada por vendedor/dia	28
Capacidade média de propostas por vendedor/mês	616
Capacidade total de propostas (30 vendedores)	18480

Por fim, podemos comparar a eficiência ganha com o software na tabela nº. 3:

TABELA 03 –

<b>Eficiência Capacidade de Propostas</b>	
Aumento da capacidade de propostas (em vezes)	5,6

## **5. CUSTO DE IMPLEMENTAÇÃO DO SOFTWARE E ANÁLISE FINANCEIRA**

A implementação do software, considerando todas as etapas (incluso treinamento presencial e operação assistida) custará R\$ 30.000,00.

E o custo mensal para manutenção de 30 usuários (incluso suporte remoto sem limitação de uso) custará R\$ 5000,00, além de ser necessário um funcionário interno da corretora para gerenciar e supervisionar o sistema na corretora, que custará R\$ 2500,00.

Atualmente o produto de Auto Individual (não sendo incluso frotas, caminhões leves e pesados) gera anualmente R\$ 1.996.600,00 de receita para a corretora, conforme tabela nº. 4 abaixo:

<b>TABELA 04 - Referências Financeira do ano de 2013 - Produto Auto Individual</b>	
Prêmio Líquido Anual Vendido /	R\$

Seguradoras	9.983.000,00
Média de % de Comissionamento	20%
Receita da Corretora neste Produto	R\$ 1.996.600,00
Número de propostas fechadas no ano	7.154,00
Prêmio por proposta	1395,44
Comissão média por proposta	R\$ 279,09

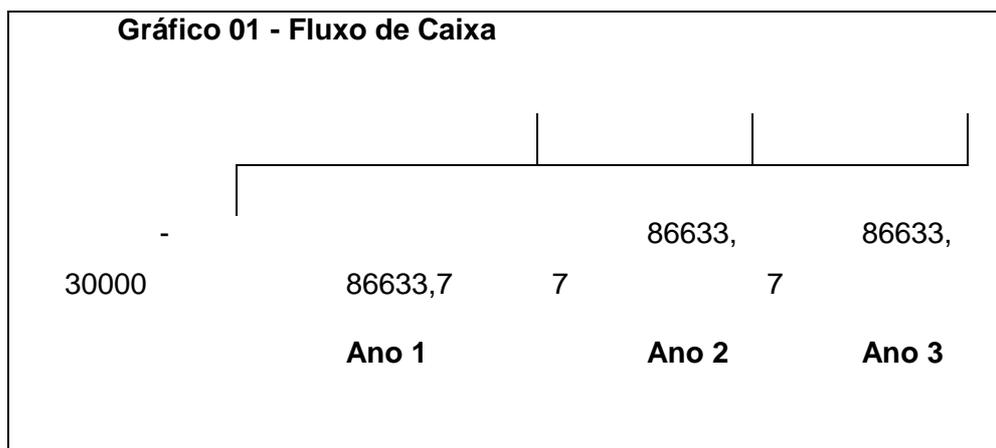
Calcula-se por relatórios de ligações, percentuais de renovações e número de cotações, que existe uma demanda reprimida de 20% neste produto, causada pelo tempo escasso do modelo atual, que não permite a apresentação de propostas com tempo hábil suficiente para prestar um bom serviço ao cliente. Estimando-se que 60% da demanda reprimida seja efetivada, chegamos a uma demanda reprimida efetivada de 12% em cima da receita atual da corretora, vide tabela n°. 5 a seguir.

O contrato possui prazo mínimo de 3 anos, não sendo possível o cancelamento antes deste prazo (exceto os casos previstos no contrato). Como o risco deste projeto se assemelha aos de outros que poderiam ser feitos com o mesmo recurso (financiado pelo capital próprio da empresa), espera-se apenas a taxa de retorno média do mercado de 15%.

<b>TABELA 05 - Análise de Viabilidade Financeira – DRE</b>	
Receita da Corretora no produto Auto Individual	R\$ 1.996.600,00
Percentual de demanda reprimida efetivada	12%
Receita Adicional	R\$ 239.592,00
Custo variável com Tributos (7,65: PIS, COFINS, ISS)	R\$ 18.328,79
Custo de Manutenção Anual	R\$ 60.000,00
Custo gerente do sistema mensal	R\$ 30.000,00
Resultado Antes do IR e CSLL	R\$ 131.263,21

IR e CSLL (34%)	R\$	45.942,12
Lucro Líquido	R\$	86.633,72

Considerando esses dados, temos o fluxo de caixa ao longo dos três anos representado no gráfico n°. 1:



Resultados:

VPL: R\$ 167.804,29

TIR: 283,67% ao ano

Utilizando o método de fluxo de caixa descontado para verificar a viabilidade do projeto, obtemos um VPL positivo de R\$ 167.804,29, com uma TIR de 283,67% ao ano, deixando claro uma rentabilidade muito atrativa, devido ao baixo investimento comparado com o retorno proporcionado pelo software a ser implementado.

## 6. CONCLUSÃO

Compreendidas as dificuldades relacionadas à atividade de corretagem de seguros, entende-se que a tecnologia se mostra como a melhor alternativa para aprimorar a operação de uma corretora.

O perfil do novo cliente tem exigido das empresas um atendimento diferenciado, principalmente quando se fala de serviços. Esse contexto somado a característica do ramo de seguro de automóveis, que trabalha com uma ampla quantidade de veículos e seguradoras, gera a necessidade de soluções inteligentes, que alie a captação de grande número de clientes com a maior economia de trabalho possível.

No estudo, avaliado o desempenho do software comparado ao modelo pré-sistema, fica claro o ganho em escala, diminuindo drasticamente o trabalho operacional na elaboração e efetivação de propostas e quintuplicando a possibilidade de ofertas de seguros com a mesma equipe comercial.

Há pontos que devem ser observados na implementação e manutenção do software, novas dificuldades irão surgir e a empresa deve estar preparada, dando especial atenção aos pontos mais críticos apontados no trabalho, do contrário estará substituindo um problema antigo por outro novo.

Do ponto de vista financeiro, não foi diferente das demais análises, ficou nítido a necessidade da implementação, os resultados obtidos ficaram muito acima do esperado, atingindo uma TIR de 283,67% ao ano e um VPL de R\$ 167.804,29.

Em suma, com tecnologia e gestão é possível revolucionar a corretagem de seguros, garantindo não só melhores resultados, mas também a permanência em longo prazo nesse mercado tão competitivo.

## **7. Referências bibliográficas**

FENACOR. **O corretor de seguros à luz do novo código civil.** Rio de Janeiro: FUNENSEG, 2003.

FUNENSEG. **Breve Histórico da Profissão de Corretor de Seguros no Brasil.** Rio de Janeiro. Funenseg: 2007.