

FACULDADE CATÓLICA SALESIANA DO ESPÍRITO SANTO

CRISTINY NEVES PEREIRA DA SILVA CORRÊA

**SERVIÇO DE SEGUROS DE RESPONSABILIDADE CIVIL PROFISSIONAIS PARA
PROFISSIONAIS AUTÔNOMOS DA ARÉA DA SAÚDE NO ESPÍRITO SANTO**

VITÓRIA
2016

CRISTINY NEVES PEREIRA DA SILVA CORRÊA

**SERVIÇO DE SEGUROS DE RESPONSABILIDADE CIVIL PROFISSIONAL PARA
PROFISSIONAIS AUTÔNOMOS DA ARÉA DA SAÚDE NO ESPIRÍTO SANTO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo, como requisito obrigatório para obtenção do título de Graduação em Administração.

Orientador: Prof. Marcos Renato Lorenção.

VITÓRIA
2016

CRISTINY NEVES PEREIRA DA SILVA

**SERVIÇO DE SEGUROS DE RESPONSABILIDADE CIVIL PROFISSIONAL PARA
PROFISSIONAIS AUTÔNOMOS DA ARÉA DA SAÚDE NO ESPIRÍTO SANTO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica Salesiana do Espírito Santo,
como requisito obrigatório para obtenção do título de Graduação em Administração.

Aprovado em _____ de _____ de _____, por:

Prof. Marcos Renato Lorenção - Orientador

Prof. XXXXXXXXXXXXXXXX, Instituição

Prof. XXXXXXXXXXXX, Instituição

Dedico esse trabalho a Deus, minha única esperança, autor e consumidor de minha fé e a todos que se importaram e de alguma forma contribuíram para concretização desse sonho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, meu refúgio e fortaleza, que literalmente proveu todas as condições para que chegasse até aqui. Sem Ele, nada faria qualquer sentido.

Ao meu Wagner, ser humano inigualável e minhas filhas, que apesar da saudade, retribuíram minhas ausências com manifestações de muito amor e carinho.

Aos meus amigos, que muitas vezes foram agentes de Deus e me transmitiram confiança, esperança e aprendizado, garantindo assim que independente do resultado final dessa jornada, os momentos que juntos passamos ficarão eternizados como doces lembranças.

A empresa, por tão generosamente ter aberto as portas e permitindo a realização da pesquisa e aos colegas de trabalho, que sofreram, ajudaram e torceram por mim.

Aos meus professores, por não desistirem da nobre profissão e pela disposição de compartilhar conhecimentos.

Em especial, aos que se mantiveram firmes nessa reta final e a despeito de não terem qualquer obrigação, se doaram para conclusão desta obra: a coordenadora Márcia Valéria Gonçalves e o Ms. Braulio Oliveira dos Santos Filho.

Ao meu orientador, professor Marcos Renato Lorenção, fonte de tranquilidade, equilíbrio e motivação.

E ao “Nossa Bolsa”, que ao patrocinar a graduação, tornou possível a concretização desse já moribundo sonho.

“A minha carne e o meu coração desfalecem; mas Deus é a fortaleza do meu coração, e a minha porção para sempre”. Bíblia, Salmos 73 versículo 26.

RESUMO

Dentre fatores que permeiam o cotidiano do administrador, está o desafio de manter os clientes conquistados. Através deste trabalho, buscou-se identificar como a especialização no seguro de Responsabilidade Civil Profissional influencia na fidelização de clientes de uma corretora de seguros. A base da pesquisa foi constituída de vasto material bibliográfico inerente a fatores que podem levar a especialização no atendimento a clientes, além de estratégias de marketing, mercado de seguros e fidelização de clientes. No que tange a metodologia, a pesquisa foi exploratória com abordagem qualitativa. Os instrumentos foram questionário, aplicados aos colaboradores, formulário com as informações dos clientes, entrevista semiestruturada com os gestores e observação dos procedimentos dos funcionários. A análise foi realizada com base nos dados constantes nos instrumentos e na observação. Na análise dos dados concluiu-se que quando da comparação do resultado obtido com a literatura, os clientes da corretora PDGV são fidelizados e um dos fatores que auxiliam neste processo é a especialização na prestação de serviços.

Palavras-chave: Especialização de Serviços. Fidelização de Clientes. Responsabilidade Civil Profissional.

ABSTRACT

Among the factors that permeate the administrator daily life, one is the challenge of maintaining the customer acquired. Through this work, we attempted to identify how specialization in Professional Indemnity Insurance Responsibility influences on customer loyalty of an insurance broker. The basis of the research was composed of vast bibliographic materials and inherent factors that can lead to specialization in customer service, in addition to marketing strategies, insurance market and customer loyalty. Regarding methodology, the research was exploratory with a qualitative approach. The instruments were questionnaires applied to employee forms with customer informations, in a half structured research with the managers and observing the procedures of officials. The analysis was based on data contained in the instruments and observations. The analysis of it is concluded that when comparing the results obtained from the literature, clients of brokerage PDVG are loyal and one of the factors that help in this process is the expertise at the service.

Keywords:

Service Specialization, Customer loyalty, Professional Indemnity Insurance Responsibility

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Gênero dos colaboradores	58
Gráfico 02 – Nível de escolaridade dos colaboradores	59
Gráfico 03 – Há quanto tempo presta serviço para a PDGV	60
Gráfico 04 – Treinamentos recebidos	61
Gráfico 05 – Percepção do atendimento prestado aos clientes	62
Gráfico 06 – Percepção dos itens disponibilizados pela empresa.....	64
Gráfico 07 – Percepção do colaborador quanto à própria atuação	65
Gráfico 08 – Percepção do colaborador em relação à empresa.....	67
Gráfico 09 – Faixa etária dos clientes	68
Gráfico 10 – Gênero dos clientes	69
Gráfico 11 – Tempo de permanência como cliente da PDGV	69
Gráfico 12 – Utilização do seguro	70
Gráfico 13 – Número de indicações que os clientes das PDGV deram	71
Gráfico 14 – Possui outros seguros com a corretora PDGV	72

LISTA DE SIGLAS

FUNENSEG – Fundação Escola Nacional de Seguros

PDGV – Nome Fictício a Empresa Pesquisada

PIB – Produto Interno Bruto

RCP – Responsabilidade Civil Profissional

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SUS – Sistema Único de Saúde

SUSEP – Superintendência de Seguros Privados

USP – Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	21
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	23
2.1 MERCADO DE SEGUROS	23
2.1.1 CORRETORAS DE SEGURO.....	26
2.2 ESTRATÉGIAS DE MARKETING.....	28
2.2.1 NICHOS DE MERCADO – MÉDICOS E DENTISTAS.....	32
2.3 ESPECIALIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DE SEGURO.....	36
2.4 FIDELIZAÇÃO DE CLIENTE.....	38
2.5 RELAÇÃO ENTRE ESPECIALIZAÇÃO EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SEGUROS E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES	40
3 METODOLOGIA	43
3.1 TIPOS DE PESQUISA	44
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	46
3.3 INSTRUMENTOS.....	47
3.4 PROCEDIMENTOS.....	49
3.5 CUIDADOS ÉTICOS	49
3.6 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS.....	50
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO DA PESQUISA	51
4.1 A ORGANIZAÇÃO E O SEU FUNCIONAMENTO	51
4.2 TRATAMENTO DOS DADOS DA PESQUISA	53
4.2.1 VISÃO DOS GESTORES SOBRE A CORRETORA PDGV	53
4.2.2 VISÃO DOS COLABORADORES DA PDGV	58
4.2.3 PERFIL E VISÃO DOS CLIENTES DA PDGV	67
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	73
REFERÊNCIAS.....	75

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO PARA GESTORES.....	82
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS COLABORADORES DA EMPRESA	84
APÊNDICE C – PLANILHA LEVANTAMENTOS DADOS CLIENTES	86