

Miguel Silveira

A qualidade de Serviço dos Seguros

Do modelo tradicional
ao ambiente digital

Na era da globalização, as seguradoras actuam num mercado de grande concorrência cujo factor distintivo passa por uma adaptação constante às cada vez maiores exigências dos seus clientes. Nesse sentido, é preciso repensar toda a organização do trabalho, adequando-a a rigorosos padrões de qualidade e obtendo os melhores resultados aos menores custos. Aproveitando as oportunidades da sociedade da informação e do conhecimento em que vivemos, é possível conseguir uma maior dinâmica nos negócios e a fidelização dos clientes.

Adaptada da dissertação de mestrado do autor em Gestão de Operações «Seguros em Ambiente Digital – Cadeia de Fornecimento e Qualidade de Serviço», esta obra é complementada com um estudo baseado num questionário dirigido à rede de mediadores – os primeiros clientes das seguradoras – associados da APROSE (Associação Portuguesa de Produtores Profissionais de Seguros).

Na génese de *A Qualidade de Serviço dos Seguros* esteve, ainda, a organização de informação dispersa sobre seguros e a pesquisa de dados baseadas «nos serviços, qualidade, processos e operações, no *supply chain* e, principalmente, na qualidade de serviço dos seguros em ambiente digital».

Segundo António Bagão Félix, no «Prefácio», este livro é «um excelente contributo para a aprendizagem da mudança que se impõe em nome dos desafios da competitividade e da qualidade dos serviços», no sentido de se chegar a «um mercado mais personalizado, mais eficiente e mais desenvolvimentista». Porque, ainda nas palavras de Bagão Félix, «só a qualidade é capaz de sustentar estratégias bem sucedidas que superem as circunstâncias e as modas de cada momento».

Miguel Silveira

A qualidade de Serviço dos Seguros

P

www.principia.pt

ISBN 978-989-8131-11-9



9789898131119


PRINCIPIA

Título

A Qualidade de Serviço dos Seguros – Do modelo tradicional ao ambiente digital

Autor

Miguel Silveira

Edição e copyright

Principia, Estoril

1.^a edição – Fevereiro de 2008

© Principia Editora, Lda.

Design da capa Maia Moura Design • **Execução gráfica** Tipografia Peres

ISBN 978-989-8131-11-9 • **Depósito legal** 270647/08

Principia

Av. Marques Leal, 21 – 2765-495 S. João do Estoril • Portugal

Tel.: +351 214 678 710 • Fax: +351 214 678 719 • principia@principia.pt • www.principia.pt

ÍNDICE

Prefácio	5
Agradecimentos	9
1. Introdução	11
1.1 – «O Estado da Arte»	11
1.2 – Âmbito do Livro	13
2. O Serviço	15
2.1. Conceito de Serviço	15
2.1.1. Conceito de Serviço	15
2.1.2. Os Elementos do Serviço	16
2.1.2.1. Experiência do Serviço	16
2.1.2.2. Resultado do Serviço	16
2.1.2.3. Operação ou Entrega do Serviço	17
2.1.2.4. Valor do Serviço	17
2.1.3. Diferenças entre Serviços e Bens Físicos	18
2.1.4. O Foco no Serviço e Seus Benefícios	19
2.2. Características do Serviço	20
2.2.1. Intangibilidade	20
2.2.2. Percibilidade	21
2.2.3. Heterogeneidade	23
2.2.4. Inseparabilidade	25
2.3. Os Processos de Serviços	25
2.3.1. Definição de Processos	25
2.3.2. Operações	25

2.3.3. Processos e Operações	26
2.3.4. A Cadeia de Valor dos Processos	27
2.3.5. Principais Decisões e Mudanças nos Processos	28
2.3.6. Falhas nos Processos de Serviços	31
3. A Qualidade de Serviço	33
3.1. Conceito – A Qualidade de Serviço	33
3.2. Diferenças entre Qualidade de Serviço e Satisfação do Cliente	34
3.3. Principais Problemas da Qualidade	35
3.4. Como Medir a Qualidade de Serviço	35
3.4.1. <i>Gap</i> entre Expectativas e Percepção do Cliente	35
3.4.2. A Escala SERVQUAL	36
3.4.3. O Modelo E-QUAL ou E-SERVQUAL	39
3.5. As Necessidades, Expectativas e Satisfação do Serviço	41
3.5.1. Necessidades	41
3.5.2. Expectativas	46
3.5.3. Satisfação do Cliente	49
3.5.3.1. Rentabilidade e Retenção	51
3.5.3.2. Fidelização / Lealdade	51
3.5.3.3. Reclamação	52
3.6. Os Custos da Qualidade	55
3.6.1. Custos de Prevenção	55
3.6.2. Custos de Inspeção ou de Avaliação	56
3.6.3. Custos de Falhas Internas	56
3.6.4. Custos de Falhas Externas	57
3.7. Alguns Modelos de Qualidade de Serviço	57
3.7.1. <i>Kaizen</i>	58
3.7.2. O Ciclo de <i>Deming</i>	59
3.7.3. <i>Benchmarking</i>	60
3.7.4. Reengenharia	61
3.7.5. <i>Balanced Scorecard</i>	62
3.7.6. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	67
3.7.7. EFQM	69
3.8. A Medição da Qualidade de Serviço	71
4. O Serviço das Seguradoras e a Sua Evolução para o E-Service	75
4.1. Evolução do Sector Segurador – Alguns Indicadores	75
4.2. Quota de Mercado do Sector Segurador	76
4.3. Canais de Distribuição do Sector Segurador	78
4.4. As Tecnologias de Informação e a Sua Evolução no Sector Segurador	81
4.5. O Modelo de Negócio da Actividade Seguradora	82
4.5.1. Rede de Mediadores	82
4.5.2. O Mercado do Sector Segurador	85

4.6. O <i>Supply Chain</i> dos Seguros	86
4.6.1. O Conceito de <i>Supply Chain</i>	86
4.6.2. A Importância e os Benefícios do <i>Supply Chain Management</i>	88
4.6.3. O <i>Supply Chain</i> na Actividade Seguradora	89
4.6.3.1. O Modelo Actual do <i>Supply Chain</i> na Actividade Seguradora	94
4.6.3.2. O Novo Modelo do <i>Supply Chain</i> na Actividade Seguradora	96
4.7. O Que Está a Ser Feito para se Obter um Novo Modelo de Negócio na Actividade Seguradora	98
4.7.1. BPM – <i>Business Process Management</i>	98
4.7.2. <i>Workflow</i>	101
4.7.3. <i>Business Intelligence</i>	101
4.7.4. CRM – <i>Customer Relationship Management</i>	102
4.7.5. Portal Mediadores	107
4.7.6. BPO – <i>Business Process Outsourcing</i>	108
4.7.7. <i>Data Warehouse</i>	111
4.7.8. Segurnet	114
4.7.9. TIREA – <i>Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras</i>	115
5. A Qualidade de Serviço nas Seguradoras em Ambiente Digital	121
5.1. Estudo da Associação Portuguesa de Seguradores sobre a Qualidade no Sector Segurador	121
5.2. Alguns Indicadores de Pedidos de Esclarecimentos e Reclamações Apresentados junto do Instituto de Seguros de Portugal (ISP)	123
5.3. Estudo da Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras (ICEA) sobre a Qualidade no Sector Segurador	124
5.4. Estudos Anuais sobre a Qualidade dos Serviços das Seguradoras	125
5.5. Estudo sobre a «Usabilidade» dos <i>Sites</i> das Seguradoras em Portugal	125
5.6. Estudo sobre a Abrangência Funcional dos <i>Sites</i> das Seguradoras	128
5.7. Prestação de Informação e Serviços em Alguns <i>Sites</i> das Seguradoras	129
5.8. Prestação de Informação e Serviços em Alguns <i>Sites</i> de Mediadores	131
5.9. O Questionário	133
5.9.1. Público-Alvo do Questionário	133
5.9.2. Modelo do Questionário	133
5.9.3. Resultados do Questionário – I Parte	133
5.9.4. Resultados do Questionário – II Parte	135
6. Conclusões	139
Referências Bibliográficas	143
Anexos	157
Índice de Figuras, Tabelas e Quadros	161