

## **Resposta da Liberty Seguros ao Manifesto por melhorias nos processos e serviços das seguradoras para clientes e corretores de seguros**

São Paulo, 26 de julho de 2022.

Caros senhores presidentes do Sincor-PR, Sincor-SC, Sincor-RS e Fenacor,

Em decorrência da carta-manifesto que as seguradoras receberam dos senhores durante o Brasesul 2022, ocorrido em junho, em Foz do Iguaçu, a Liberty Seguros vem por meio deste documento compartilhar e esclarecer as iniciativas e estratégias implementadas para melhorar a prestação de nossos serviços para clientes, segurados e corretores parceiros.

As considerações aqui apresentadas têm como objetivo responder a todos os questionamentos feitos pelos senhores. Vale destacar, também, que todas as informações trazidas neste documento foram apuradas juntamente com os responsáveis por cada uma das áreas mencionadas no manifesto oficial.

### **1) Problemas relatados com serviços de assistência 24 horas**

Desde setembro de 2021, os serviços de assistência 24 horas foram extremamente afetados em virtude de diversos fatores. Embora amplamente conhecidos e divulgados no mercado, alguns destes fatores são reflexo da pandemia da Covid-19 que o mundo vem enfrentando desde o início de 2020. Entre eles, temos a diminuição da rede de prestadores em consequência dos prolongados períodos de confinamento, seguido pela mudança do comportamento dos clientes que, depois de muito tempo restritos ao ambiente residencial, passaram a se deslocar/viajar mais de automóvel; e os impactos do custo do diesel, que elevou os volumes de recusas e atrasos de prestadores.

Apesar das diversas melhorias que fizemos nos processos e atendimentos, o primeiro trimestre de 2022 foi bastante desafiador, por conta do volume da alta temporada e dos aumentos nos preços de combustíveis. No entanto, desde março, já observamos a recuperação dos níveis de qualidade da assistência da Liberty, que são analisados diariamente por clientes e corretores por meio da metodologia de *Net Promoter Score* (NPS), que mede a satisfação dos clientes separadamente entre automóvel e residência – ambos com aumento de 9% na média do 1º para o 2º trimestre. A melhoria da qualidade de serviços apresenta uma tendência de alta, embora reconheçamos oportunidades para melhorar ainda mais. Realizamos um contato ativo para retratação com os segurados que manifestam insatisfação na pesquisa e, mais do que isso, queremos entender sua dor e como podemos aprimorar nossos serviços.

O retorno de 100% da equipe exclusiva da Liberty aos escritórios desde o final de abril de 2022 gerou mais fluidez. Com o time trabalhando lado a lado, o processo torna-se mais



eficiente, aumenta a intensidade da monitoria em tempo real da operação e a identificação de possíveis falhas que possam impactar na qualidade. Mensalmente, todo o quadro de atendimento tem um percentual das suas ligações analisadas nos quesitos de empatia/humanização e assertividade técnica, gerando feedbacks e treinamentos sempre que necessário.

A automação de processos também foi revista, com base nos feedbacks de clientes e corretores e, estrategicamente, essas opiniões nos levaram a rever nosso plano e alterar alguns canais. Com essa premissa, lançamos recentemente um novo canal na web para os corretores, que permite solicitar uma assistência e acompanhar toda sua evolução online para os casos em que o acionamento é eletrônico, além de acompanhar o deslocamento do prestador em tempo real.

Investimos, ainda, no acompanhamento do processo de chegada dos prestadores, para que as prévias sejam cumpridas ou o acionamento de um novo prestador seja feito em menor tempo, em caso de atraso.

Temos executado outras ações importantes, como a ampliação da rede de prestadores por região e microrregião. Além disso, visando reforçar o jeito Liberty de atender para melhorar a empatia do prestador durante o atendimento, criamos uma mecânica de atualização automática dos incrementos de combustível para evitar demoras e recusas.

Por fim, retomamos as visitas presenciais e a próxima região planejada será o Sul do Brasil, com início em julho. Nessas atividades, além de estreitar o relacionamento com as bases, fazemos um trabalho de melhoria dos processos de atendimento e treinamento dos motoristas.

## **2) Sobrecarga dos corretores em ações que dizem respeito às seguradoras**

Na Liberty Seguros, os processos de Vistoria Prévia para novos seguros ou parcelas em atraso são feitos por equipes próprias em aproximadamente 97% dos casos. Estes processos também são executados por imagem, sendo esta a opção do corretor em 85% dos casos, com um SLA médio de conclusão e resposta ao cliente após o envio das imagens de 45 minutos. O restante dos processos, cerca de 12%, são feitos presencialmente pelas equipes externas sempre que o cliente escolhe esta opção, ou nos casos de riscos complexos como caminhões, veículos de alto valor, entre outros.

Com um trabalho incessante de melhoria contínua sobre os processos de Vistoria Prévia por Imagem desde 2017, observamos uma evolução muito positiva de performance da nossa plataforma e, conseqüentemente, na pesquisa de satisfação efetuada pela metodologia de NPS. De acordo com os resultados, tivemos a melhor avaliação justamente no início da pandemia, quando houve a necessidade do isolamento social, e os clientes, por sua vez, solicitavam que as vistorias fossem realizadas remotamente. Pelo fato de estar tecnologicamente pronta para esta nova demanda, a Liberty passou a realizá-las por imagem

em 100% dos casos, com os melhores índices de satisfação dos clientes, que atualmente estão por volta de 80% de NPS.

O processo de Vistoria por Imagem é executado via aparelho celular de forma simples e intuitiva, sem a necessidade de deslocamentos, e conta com as devidas instruções do passo a passo na execução das etapas e fotos, além de grande agilidade no retorno ao cliente com o respectivo resultado - o que é um grande diferencial deste serviço ao consumidor. Entretanto, o corretor poderá fazer a escolha da vistoria presencial sempre que se sentir desconfortável para operar por meio da plataforma.

Por conta da interação constante que temos com os parceiros, recebemos diversos apontamentos de oportunidades de melhorias e temos trabalhado constantemente para implementá-las. Ao longo destes anos, temos superado algumas barreiras culturais para a utilização desta tecnologia e, com isso, passamos a promover uma melhor experiência para os nossos clientes. Pela simplicidade deste processo, os corretores estão cada vez menos sendo acionados para intervenção dos processos de Vistoria Prévia, dando maior espaço para que se dediquem à prospecção de novos negócios.

### **3) Atualizações tarifárias e mudanças nos produtos e serviços**

A precificação vem se tornando cada vez mais dinâmica, sofisticada e complexa. Assim, os desafios para alcançar resultados no atual cenário, com a valorização da tabela FIPE, inflação de peças, mudanças de comportamentos dos clientes, entre outros fatores, têm levado as seguradoras a agirem o quanto antes neste cenário. Por outro lado, a Liberty concede um bom prazo de validade das cotações e conta com práticas para apoiar o corretor na defesa da sua carteira atual conosco, gerando renovações com boa antecedência e permitindo prazos mais confortáveis para negociação.

Hoje, as atualizações ocorrem com bastante frequência e são bem variadas, o que dificulta comunicar todas elas de forma isolada. Além disso, divulgar explicitamente estas mudanças de tarifa expõe a estratégia de uma seguradora às concorrentes. A cada alteração no produto ou funcionalidade, a Liberty envia comunicados por meio dos e-mails cadastrados no nosso portal dedicado aos parceiros, o Meu Espaço Corretor.

Nossa área comercial também está preparada para orientar e sanar todas as dúvidas dos corretores. Em casos de mudanças mais relevantes e/ou lançamentos de produtos, ainda realizamos webinars com corretores para explicar as novidades. Antes de cada anúncio, compartilhamos as alterações com nossos parceiros fornecedores de multicálculos, para que os sistemas estejam sempre sincronizados e com as mesmas funcionalidades.

### **4) Jornada de atendimento dos sinistros**

Na Liberty Seguros, a abertura de sinistro pode ser realizada através da página da companhia na web ou via WhatsApp - disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. Hoje, 77% de



todos os sinistros do ramo auto e 60% dos demais ramos são comunicados por meio da página da Liberty na web, enquanto 3% das comunicações são feitas pelo WhatsApp.

Temos, também, uma equipe de call center especializada em sinistro auto - com autonomia de decisão - segmentada por cada região do Brasil, que trabalha 100% conectada com os profissionais técnicos da área de sinistros, sendo eles analistas, reguladores, equipe de fornecimento de peças, entre outros.

Recentemente, a Liberty fez algumas melhorias na plataforma Meu Espaço Corretor, mencionada anteriormente, que permite que os profissionais acessem todas as funcionalidades do sinistro, desde a comunicação do aviso até o contato com as áreas internas da companhia. A ferramenta também conta com uma área exclusiva, na qual os parceiros podem interagir com diversas áreas internas do sinistro de forma rápida e direta, com tempos de respostas estabelecidos e monitorados por SLAs.

Por fim, vale destacar que a comunicação entre os analistas da Liberty e os corretores é realizada via telefone, portal do corretor/página da web, e-mails e, pelo mais recente canal disponibilizado, o WhatsApp. As comunicações são proativas, automáticas e têm o objetivo de informar aos corretores os passos mais importantes da jornada de sinistros, como o aviso de sinistros, liberação de reparos, pagamentos, entre outros. São mais de 15 mil contatos mensais entre membros da área de sinistro e clientes e corretores, para posicionamento do andamento dos processos.

### **5) Dificuldade no atendimento das equipes seguradoras**

A Liberty Seguros tem nos corretores o seu principal canal de distribuição e reconhece toda a importância que esses profissionais têm como consultores dos clientes, não apenas no momento de escolha do melhor seguro/produto, mas também na gestão do contrato durante a vigência. Para tanto, além das diversas áreas e serviços da seguradora, entendemos que o atendimento comercial é igualmente fundamental.

Temos estrutura comercial em todo o território brasileiro e, além da presença física, ao longo dos anos, focamos em planejar o desenvolvimento dos times para que este atendimento seja mais do que um solucionador e de pronta resposta, mas também fortaleça o papel consultivo do corretor.

Por conta da pandemia da Covid-19, esse atendimento passou a ser totalmente remoto ou por meios virtuais durante dois anos. Com as diversas ferramentas que dispomos e todo o acesso que a equipe comercial tem aos sistemas de informações da companhia, conseguimos passar por este período com pequenos prejuízos. Porém, reconhecemos que nesta relação entre equipe comercial e corretores de seguros, a proximidade física tem sua relevância e, provavelmente, alguns pontos foram prejudicados no modelo de atendimento a distância. Diante disso, retomamos o processo de visitas em março de 2022 e já estamos dando continuidade a essas atividades.



Durante este processo, aprendemos junto aos corretores que o atendimento comercial eficaz pode ser feito pela ótima combinação dos recursos à distância e da presença física. Os treinamentos podem funcionar melhor de forma virtual, respostas imediatas de questões simples podem ser mais eficazes por WhatsApp, telefone, Teams, Zoom e outras ferramentas, mas a discussão estratégica de produtos e serviços da companhia merece uma conversa presencial.

Nos últimos meses, passamos por todo esse processo de readaptação e, talvez, ainda não tenhamos encontrado as melhores soluções, mas gostaríamos de registrar nossa total preocupação e todos os nossos esforços para que tudo isso seja equacionado o mais rapidamente possível e, a partir daí, consigamos atingir um modelo de atendimento mais efetivo para o corretor - melhor até mesmo do que o que tínhamos antes da pandemia.

Todos os meses consultamos aproximadamente 200 corretores a respeito da qualidade do atendimento comercial e também das nossas visitas pela metodologia NPS. Outra ação importante que iniciamos nos últimos meses foi um trabalho mais granular em relação às respostas. Com base na pontuação de cada filial, traçamos um plano de ação e, a partir daí, nossos gerentes comerciais entram em contato com cada corretor que se apresentou como insatisfeito ou até mesmo como indiferente em relação à pesquisa de satisfação. Por meio dessas conversas, cada um estabelece ações para suprir as falhas apresentadas e implementar as devidas melhorias.

Recentemente, temos notado uma melhora considerável dos resultados da pesquisa de NPS, mas podemos ser ainda melhores e temos trabalhado para isso. Por isso, trabalhamos focados para atingir índices de atendimento comercial tão altos como os que registramos antes da pandemia. Contamos, ainda, com os retornos mensais dos corretores para que possamos construir uma relação de atendimento que os ajude no seu papel preponderante de consultor do segurado e também a crescer seus negócios.

Feitas estas considerações, a Liberty Seguros se coloca à inteira disposição dos senhores para possíveis esclarecimentos e sugestões.

Atenciosamente,



**Patricia Chacon**  
CEO da Liberty Seguros