

**FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO – FACIPE  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO GERAL**

Ana Carla de Andrade Silva  
Evódia Andrade da Silva

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO COMO  
DIFERENCIAL COMPETITIVO NA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE SEGUROS: Estudo de caso da  
Empresa EDR Serviços Técnicos de Seguros**

Recife  
2009

Ana Carla de Andrade Silva  
Evódia Andrade da Silva

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO COMO  
DIFERENCIAL COMPETITIVO NA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE SEGUROS: Estudo de caso da  
Empresa EDR Serviços Técnicos de Seguros**

Monografia apresentada para obtenção do título de Bacharel à banca examinadora no Curso de Administração Geral da Faculdade Integrada de Pernambuco – FACIPE.

Orientador: Prof. Me. Djailton Pereira da Cunha

Recife  
2009

Ana Carla de Andrade Silva  
Evódia Andrade da Silva

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO COMO  
DIFERENCIAL COMPETITIVO NA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE SEGUROS: Estudo de caso da  
Empresa EDR Serviços Técnicos de Seguros**

Monografia apresentada para obtenção do título de Bacharel à banca examinadora no Curso de Administração Geral da Faculdade Integrada de Pernambuco – FACIPE

Aprovada em:

Recife,..... de.....de 2010.

**Banca Examinadora:**

---

Orientador

Djailton Pereira da Cunha, MSc. – FACIPE.

---

1º Examinador

(Nome, Titulação e Instituição)

---

2º Examinador

(Nome, Titulação e Instituição)

Dedicamos em especial à nossa mãe, Aurenita Andrade, nossa fã número 1, pelo apoio e paciência. À nossa irmã, Kátia Sampaio e seu esposo, Reginaldo Sampaio, pelo incentivo e força, não nos permitindo desanimar; e ao nosso Tio, Aroldo Andrade, pela compreensão e colaboração para o nosso sonho ser concretizado.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos a Deus pela fé e força para superar os obstáculos em todos os momentos, dando-nos subsídios para vencer.

Aos nossos familiares, amigos, professores e demais pessoas que de forma direta ou indireta contribuíram por mais esta conquista, que nos servirá de mola propulsora para outros desafios que estão por vir.

Aos nossos pais pelo amor, coragem e incentivo que nos dispensaram durante a execução deste trabalho e ao longo de nossas vidas.

Ao nosso orientador, Djailton Pereira da Cunha, pela dedicação, pelo incentivo intelectual, pela paciência e exigência na orientação deste trabalho, caso contrário, não alcançaríamos os conhecimentos necessários para a conclusão desta monografia.

Ao Senhor Davi Daniel Barbosa, diretor da empresa EDR e colaboradores, nossos sinceros agradecimentos por nos permitir o acesso a informações, que foram extremamente importantes para a execução deste projeto monográfico.

“Somos a força criadora de nossa vida, reescrevendo nossa história com as cores do sucesso, conquistando aquilo que realmente desejamos. Se ousarmos fazer, o poder nos será dado!”.

Dr. Lair Ribeiro

## RESUMO

O presente estudo monográfico objetivou compreender a importância da qualidade no atendimento ao cliente como fator de diferenciação competitiva no mercado de seguros. A satisfação do cliente deve ser vista como fator fundamental para garantir a lucratividade da empresa e a fatia de mercado desejada, considerando a alta competitividade dos dias atuais. É importante buscar a fidelização do cliente, criando uma relação de parceria entre cliente e fornecedor de produtos/serviços, visando um refinamento das relações. O estudo foi direcionado na avaliação da satisfação do cliente de uma empresa prestadora de serviços de seguros, de modo particular, a empresa EDR, a partir da análise da experiência e da percepção existente na empresa a cerca do tema. Para realização deste estudo, foram utilizadas as pesquisas, exploratória-descritiva, de caráter multimétodo, através da realização de pesquisa bibliográfica e do estudo de caso com a aplicação de um questionário, modelo Servqual envolvendo 30 clientes, com a finalidade de avaliar a percepção dos mesmos com relação aos serviços, relacionamento, imagem, atendimento, fornecendo informações que resultaram em um diagnóstico da atual situação perante o mercado consumidor da empresa. Diante dos resultados obtidos, sugere-se que o alto nível de clientes satisfeitos com relação à qualidade nos serviços prestados pela referida empresa, fornece subsídios necessários para que a mesma se destaque e conquiste sua participação perante a concorrência. Dado o exposto, esperamos que este estudo contribua para pesquisas futuras e permita uma análise maior sobre as dimensões do relacionamento com o cliente, bem como aqueles que desejam conhecer melhor este segmento econômico tão importante para a economia do Brasil.

**Palavras-chave:** Qualidade no atendimento, Diferencial competitivo, Prestação de serviços de seguros

## ABSTRACT

This monographic study aimed to understand the importance of quality customer service as a differentiating factor in competitive insurance market. The customer satisfaction should be seen as critical to ensure the company's profitability and market share desired, considering the tough competition of today. It is important to get customer loyalty, creating a partnership between client and supplier of products services, seeking a refinement of relationships. The study was aimed to evaluate customer satisfaction of a company providing insurance services, in particular, the company EDR from the analysis of the experience and the company's existing perceptions about the issue. For this study, we used the research, exploratory, descriptive nature of mult-method, through the search bibliographic and study with a questionnaire, Servqual model involving 30 clients, in order to evaluate their perception with regarding the services, relationship, image, service providing information that resulted in a diagnosis of the current situation to the consumer market the company. On these results, it is suggested that the high level of client satisfaction with the quality of the services provided by this company, provides necessary support to enable it to stand out and win your share before the competition. In this basic, hope that this study will contribute to future research and allow more analysis on the dimensions of the relationship with the customer , as well as those who want to know better this important economic sector so to the economy of Brazil.

**Keywords:** Quality service, Competitive edge, Provision of insurance services



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 – Gráfico dos Respondentes por Idade.....	39
Figura 02 – Gráfico dos Respondentes por Estado Civil.....	40
Figura 03 – Gráfico dos Respondentes por Gênero.....	40
Figura 04 – Gráfico dos Respondentes por Renda Familiar.....	41
Figura 05 – Gráfico dos Respondentes por Escolaridade.....	42
Figura 06 – Gráfico de Confiabilidade.....	46
Figura 07 – Gráfico de Capacidade de Resposta.....	47
Figura 08 – Gráfico de Segurança.....	48
Figura 09 – Gráfico de Empatia.....	49
Figura 10 – Gráfico de Itens Tangíveis.....	50
Figura 11 – Gráfico de Dimensões da Qualidade de Serviço.....	51

## LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Dados Estatísticos Confiabilidade.....	46
Tabela 02 – Dados Estatísticos Capacidade de Resposta.....	47
Tabela 03 – Dados Estatísticos Segurança.....	48
Tabela 04 – Dados Estatísticos Empatia.....	49
Tabela 05 – Dados Estatísticos Itens Tangíveis.....	50
Tabela 06 – Palavras-Chave.....	51

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CESVI	Centro de Experimentação e Seguros Viária
CNSP	Conselho Nacional de Seguros Privados
CRM	Customer Relationship Management (Gerenciamento do Relacionamento com o cliente)
FUNENSEG	Fundação Escola Nacional de Seguros
IRB	Instituto de Resseguros do Brasil
ISO	International Organization for Standardization
SNSP	Sistema Nacional de Seguros Privados
SUSEP	Superintendência de Seguros Privados

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	14
1.1 Definição do Problema .....	15
1.2 Objetivos.....	16
1.2.1 Objetivo Geral.....	16
1.2.2 Objetivo Específico.....	16
1.3 Justificativa.....	16
1.3.1 Justificativa Teórica.....	16
1.3.2 Justificativa Prática.....	17
1.4 Estrutura do Trabalho.....	18
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	19
2.1 Qualidade no Atendimento na Prestação de Serviços de Seguros.....	19
2.1.1 Qualidade no Atendimento.....	19
2.1.2 Prestação de Serviços de Seguros.....	21
2.1.2.1 Conceito de Seguros.....	21
2.1.2.2 História do Seguro no Brasil.....	23
2.1.2.3 Benefícios da Qualidade no Atendimento na Prestação de Serviços de Seguros.....	25
2.2 Fatores que Influenciam a Qualidade no Atendimento como Diferencial Competitivo.....	26
2.2.1 Gestão de Pessoas.....	28
2.2.2 Sistema de Certificação Técnica ISO 9000.....	30
2.3 Ferramentas de Avaliação da Qualidade de Atendimento na Prestação de Serviços.....	31
2.3.1 Gerenciamento do Relacionamento com os Clientes (CRM).....	31
2.3.2 Servqual.....	34
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	35
3.1 Natureza de Pesquisa.....	35
3.2 Método de Pesquisa.....	36
3.3 Campo de Pesquisa.....	37

3.3.1 Caso: EDR Serviços Técnicos de Seguros.....	37
3.3.2 População.....	38
3.3.3 Perfil da Amostra.....	38
3.3.3.1 Idade.....	39
3.3.3.2 Estado Civil.....	39
3.3.3.3 Gênero.....	40
3.3.3.4 Renda Familiar.....	41
3.3.3.5 Escolaridade.....	41
3.4 Método de Coleta de Dados.....	42
3.4.1 Instrumento de Coleta.....	42
3.4.2 Processo de Coleta.....	43
3.5 Análise de Dados.....	43
<b>4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>45</b>
4.1 Análise Quantitativa.....	45
4.1.1 Confiabilidade.....	45
4.1.2 Capacidade de Resposta.....	46
4.1.3 Segurança.....	47
4.1.4 Empatia.....	48
4.1.5 Itens Tangíveis.....	49
4.2 Análise Qualitativa.....	51
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>53</b>
5.1 Conclusão.....	53
5.2 Sugestões para Trabalho Futuro.....	54
5.3 Sugestões de Ação.....	55
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>56</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>60</b>
A – Instrumento de Pesquisa Elaborado.....	60
<b>ANEXO.....</b>	<b>61</b>
A – Instrumento de Pesquisa Original (SERVQUAL).....	61