

## NOSSOS PONTOS SOBRE O MANIFESTO FOZ DO IGUAÇU – BRASESUL 2022

Julho/2022

Prezados Senhores Presidentes dos SINCOR PR, SC, RS e todos os Corretores do Sul do Brasil,

Antes de comentar os pontos elencados pela Carta de Foz do Iguaçu-Brasesul 2022, gostaríamos de enaltecer que, durante os quase 77 anos de história da Porto, uma de nossas premissas básicas é ouvir ativamente os corretores. Temos a convicção de que foi justamente isso que nos apoiou nas melhorias de produtos, processos e serviços, visando não apenas o crescimento do nosso mercado, mas também que os corretores sejam cada vez mais importantes e relevantes para a nossa sociedade.

Irei discorrer abaixo, nossa percepção e principalmente nossas atitudes acerca dos cinco pontos elencados no manifesto.

Sempre fizemos questão de manter “dentro de casa” uma forte estrutura para cuidar dos serviços de Assistência 24h, investindo constantemente em nossa Central de Atendimento, tanto em tecnologia, acompanhando e até antecipando a evolução do mercado, mas também em treinamentos, não apenas técnicos, mas que reforçam aos colaboradores nossa essência de atender com genuíno interesse. São cerca de 10.400 serviços mensais a residências e 18 mil assistências emergenciais a veículos, em sua grande maioria, feitos por prestadores exclusivos Porto, gerando pouquíssimos casos de insatisfação ou desvios de qualidade que, quando ocorrem, são prontamente tratados com medidas de correção individual ou mesmo de processos.

Procuramos reavaliar nossa Central de Atendimento e nossos canais de contato, a fim de entender e respeitar qual a melhor opção para nosso cliente, junto à nossa Central de Atendimento. Revisamos o atendimento de chatbot, WhatsApp e telefone, reposicionando o atendimento de determinados públicos, por exemplo, os idosos, dentre outros, que minimizam nossa perda operacional e refletem em um atendimento diferenciado aos clientes das 3 marcas.

Temos ações contínuas para fortalecer nossa rede de prestadores, sejam exclusivos ou não, e que ganharam intensidade diante dos desafios vividos nos últimos meses. Dentre elas, citamos as providências já tomadas de revisão das SLA's de atendimento, bem como na tabela de preços dos serviços, que impacta diretamente na quilometragem rodada para nossos parceiros. Para este público, também reforçamos nossos treinamentos de reciclagem técnica, postura e, principalmente, do “Jeito Porto” de atender.

Apesar de todas estas ações e de cuidarmos deste ponto com uma estrutura própria e exclusiva, estaremos atentos em melhorar a cada dia e superar as expectativas dos nossos corretores e clientes, entregando a eficiência nos grandes centros e no interior.

Em nosso setor Financeiro, implementamos recentemente uma nova ferramenta de cobrança que possibilita a identificação e a abordagem mais eficiente para cada grupo de clientes e permite projetar uma régua de comunicação antes e pós-vencimento, oferecendo nossas opções para regularização de forma mais simples e intuitiva e mantendo sempre o corretor informado.

Independentemente dos serviços oferecidos e dos canais disponíveis, nosso time do Financeiro tem realizado visitas/conversas com sucursais e corretores no intuito de entender as dificuldades em campo e de atuar proativamente nas oportunidades de melhorias, visando uma melhor experiência e jornada de clientes e de corretores.

Também é importante reforçar que, conforme citado no manifesto, a “autovistoria” continua sendo uma excelente opção em muitos casos e, apesar de indicarmos a opção no momento de solicitação, mantemos a possibilidade de escolha por parte do corretor.

Nosso mercado se movimenta cada vez mais rápido e precisamos estar em constante evolução para atender às novas necessidades. E a comunicação assertiva e eficiente requer atenção de nossos times. Procuramos não apenas equilibrar nossos informativos aos corretores, mas também utilizar nossa estrutura de produto e comercial, para reforçar algumas informações importantes. Permaneceremos atentos a este ponto e sempre abertos para sugestões de melhorias.

Trabalhamos constantemente para sermos referência em atendimento a sinistros e, para isso, tivemos que passar por algumas melhorias ao longo dos últimos meses, visando justamente este objetivo. Podemos citar o reforço do nosso time de peritos na “ponta” e a reestruturação recente de nosso time de sinistro da Matriz. Todos estes movimentos foram colocados em prática ouvindo os corretores, com visitas à região Sul, do nosso CEO da Porto Seguros, Marcelo Picanço, bem como deste VP Comercial. Com isso, estamos conseguindo dar ainda mais eficiência nos processos que ficam na “esteira”, mas, principalmente, mais celeridade e atitude de atender com genuíno interesse nos casos diferenciados.

Acreditamos na capacitação do mercado e, para isso, estamos reforçando cada vez mais a **Porto Educ**, plataforma que oferece treinamentos e trilhas de aprendizagem, sejam técnicas ou comportamentais, para o desenvolvimento dos nossos corretores e de seus colaboradores e, também, de todo o nosso time comercial, sejam analistas, consultores ou gerentes. Além disso, comprometidos com a moderna comunicação e facilidade para o corretor ofertar novos produtos, temos aperfeiçoado a ferramenta de marketing **Promo Digital**, amplamente utilizada pelos corretores que mais crescem com a nossa Companhia.

Mantendo nossa simplicidade, que sempre esteve presente em nossa filosofia, buscamos uma gestão cada vez mais ágil e integrada, seguindo as exigências dos momentos atuais. Devemos compartilhar, que um dos grandes objetivos da Diretoria Comercial é de estarmos em constante evolução e sermos reconhecidos não como um time comercial resolvedor de problemas, mas como uma equipe de consultores comerciais, a serviço do desenvolvimento efetivo dos corretores, com estímulos e orientação sobre como melhor explorar nosso portfólio, elevando a presença dos corretores no dia a dia de seus clientes, potencializando ainda mais os relacionamentos entre eles e seus segurados, gerando fidelização e rentabilização de suas carteiras de clientes. Destacamos o uso da autonomia na ponta, para trabalharmos sempre com foco na solução, afinal os corretores precisam de velocidade nas tomadas de decisão. Manteremos sempre o compromisso de tomar ações em busca desses objetivos, destacando nosso capital humano na região Sul, que sob gestão do nosso Diretor Comercial, Sergio Mendonça, temos 202 profissionais dedicados ao atendimento e desenvolvimento dos corretores do PR, SC e RS.

Por fim, nossa constante busca por melhoria em produtos, serviços, processos e atendimento teve sempre o apoio dos corretores que contribuíram com as percepções e sugestões. Nosso compromisso é continuarmos evoluindo, ouvindo e percebendo as necessidades dos corretores e de nossos clientes em comum e, principalmente, tomando as ações necessárias para que possamos juntos fazer com que o mercado cumpra sua função social, seja referência para outros setores e admirado pelos consumidores.

Continuem sempre contando com a Porto, pois seguiremos trabalhando lado a lado em prol dos nossos objetivos. Afinal, entendemos e afirmamos que o **#corretoréprasempre!**

Cordialmente,

**Rivaldo Leite**  
Vice-presidente Comercial