

## **CASO**

**Assistência 24 horas Confiança:  
Implementação de Sucesso**

**Responsável:** Beatriz Cavalcante  
**Telefone:** (21) 2503-5684  
**E-mail:** [beatriz.cavalcante@delphos.com.br](mailto:beatriz.cavalcante@delphos.com.br)

## SINOPSE

A assistência 24 horas para a carteira de automóveis é um serviço que está totalmente integrado ao seguro. Nenhuma seguradora poderá oferecer seguros de automóveis, sem dar ao segurado a alternativa de contratar a assistência 24 horas.

Independentemente da quantidade de coberturas que sejam oferecidas em uma assistência 24 horas, os ajustes tecnológicos entre o sistema da seguradora e o sistema da prestadora de serviços, demandam de 15 a 30 dias para o início do serviço. Dependendo dos serviços que sejam oferecidos, ou da localidade onde se encontram os segurados, são ainda necessários ajustes na rede de prestadores, para que o serviço se inicie sem maiores problemas.

Portanto, é praxe de mercado que entre a contratação de uma empresa de assistência 24 horas e o início do serviço haja um prazo de ajustes de 20 a 30 dias.

No caso em questão, esse prazo não pôde ser utilizado. Sem qualquer aviso prévio, a empresa que atendia à Confiança Seguros teve a sua linha 0800 desligada, ficando impossibilitada de atender às ligações dos segurados.

Por conta desse problema, a operação teve que ser iniciada imediatamente, sem que tenha havido tempo para qualquer ajuste de sistema ou de rede de prestadores.

Iniciar a prestação do serviço de assistência 24 horas em menos de 48 horas após a decisão da contratação é um recorde de mercado.

É, sem dúvida, um caso de sucesso!

## PROBLEMA

Em abril de 2003, a Confiança Companhia de Seguros, estabelecida em Porto Alegre, percebeu a insatisfação de seus segurados com o serviço de assistência 24 horas que estava sendo prestado. As solicitações de atendimento dos segurados demandavam um tempo muito superior a média normal do mercado, por conta de deficiências na rede de prestadores existente na região sul, onde se situava a maior parte da frota coberta pela seguradora.

Por conta disso, em maio de 2003, a Confiança iniciou um processo de seleção de empresas de assistência 24 horas, com o objetivo, inclusive, de ampliar os serviços oferecidos e assim resgatar a satisfação e tranquilidade de seus segurados.

Para conhecer a tecnologia e estrutura das empresas que se propunham a prestar o serviço, uma comissão foi a São Paulo e ao Rio de Janeiro, para visitar as candidatas.

No Rio de Janeiro, a equipe da Confiança pôde constatar que a Delphos era a única prestadora de serviços de assistência com sucursais no Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná, onde estavam mais de 95% dos seus segurados. Teve também a oportunidade de verificar que por ter sido a última das grandes empresas de assistência a entrar no mercado, seu sistema para controle da rede e acionamento dos prestadores, era dos mais modernos e eficazes.

Logo após a apresentação do sistema e estrutura da empresa aos representantes da Confiança que estavam na Delphos, o número 0800 da seguradora, que estava sob a responsabilidade da antiga prestadora, foi desabilitado pela Embratel. Com isso, a partir do final da tarde daquela quinta-feira, dia 12/06/2003, seus segurados ficaram impedidos de solicitar qualquer tipo de serviço de assistência 24 horas.

Como detentora da segunda maior frota de veículos segurados do Rio Grande do Sul, a Confiança precisava restabelecer, no menor tempo possível, a assistência 24 horas para os seus segurados.

## SOLUÇÃO

Diante da necessidade de se dar uma solução imediata para o problema, e convencida de que a Delphos tinha uma estrutura técnica habilitada para uma rápida absorção do serviço, no final do dia a Confiança decidiu transferir a assistência 24 horas de seus segurados para a Delphos.

Imediatamente a Delphos liberou um de seus número 0800 para a seguradora e iniciou a configuração de seu sistema para o atendimento das coberturas previstas nas apólices da Confiança.

Naquela mesma noite a equipe de tecnologia da Confiança enviou para a Delphos o cadastro de segurados, com o lay-out do arquivo.

No final da sexta-feira, o sistema da Delphos já estava pronto para atender aos segurados da Confiança, com todos os parâmetros de atendimento e o cadastro de segurados implantados.

Durante o dia de sexta-feira, foram contatados os operadores que constavam no banco de candidatos da Delphos, que já tinham sido previamente selecionados, para admissão imediata e início de treinamento. No mesmo dia a escala dos operadores foi revista, com a extensão da jornada dos que poderiam permanecer na empresa por mais de seis horas/dia, de maneira que o quadro de operadores suportasse cerca de 300 chamadas adicionais por dia.

Desde a manhã daquela sexta-feira, até a sexta-feira da semana seguinte, inclusive no sábado e domingo, as equipes das sucursais de Porto Alegre, Florianópolis, Blumenau e Curitiba, visitaram os principais municípios da região, para reforçar a rede da Delphos e ajustar o atendimento do serviço, de modo a suprir as particularidades da Confiança. A solidificação e ampliação da rede na região, teve o objetivo de contornar a restrição que alguns prestadores tinham no atendimento à seguradora, por conta das dificuldades de relacionamento com a antiga empresa de assistência 24 horas.

A partir do sábado, a Confiança iniciou uma campanha de comunicação em massa ao mercado do sul, onde está mais de 95% da sua carteira, informando o novo número de serviço da assistência 24 horas. Foram utilizados anúncios em jornais, rádio e televisão, além de mala direta para todos os segurados e corretores. Com isso o mercado tomou conhecimento do novo número de uma forma bem rápida.

Mesmo assim, vários segurados não conseguiram acessar a assistência 24 horas da Confiança. Não só enquanto o antigo 0800 esteve desabilitado, como durante o período necessário para conhecimento do novo número. Por isso, todas as despesas que os segurados tiveram, pelo fato de não conseguirem acessar o serviço os serviços gratuitos que a Confiança oferece, foram reembolsadas pela Delphos.

Como a implantação do sistema de aviso de sinistro demorou mais tempo, a Confiança também teve a sua disposição uma equipe da Delphos para dar apoio na análise dos casos de sinistro ocorridos a partir do momento em que o serviço de atendimento telefônico tinha sido cortado.

Todo esse conjunto de ações foi idealizada e implementada em um período inferior a 48 horas, tendo a Delphos realizado 508 atendimentos nos primeiros 10 dias de operação. Nos dez dias seguintes, foram realizados 665 atendimentos, enquanto nos 10 dias subsequentes foram realizados 851 atendimentos, média compatível com a carteira da seguradora. Considerando o tempo necessário para que todos os segurados tivessem conhecimento do novo número 0800, a evolução do número de atendimentos foi normal, demonstrando a rápida normalização do serviço.

A regularização do serviço em tão curto espaço de tempo só foi possível porque a Delphos tem sempre profissionais previamente preparados para assumir novas atividades na empresa, podendo crescer o seu quadro técnico de forma rápida. Esse modelo de gestão, com a empresa sempre preparada para um crescimento imediato, pode ser adotado por todo o mercado segurador, sem maiores custos. Para isso, basta seguir o modelo de formação de mão de obra adotado pela Delphos, que oferece cursos de capacitação para as comunidades vizinhas, facilitando assim o recrutamento de profissionais, sempre que necessário.

Mesmo assim, esse sucesso obtido só foi possível por conta do comprometimento das equipes da Delphos e da Confiança, que se envolveram integralmente na solução do problema, dedicando um tempo de trabalho bem superior a sua jornada normal.

Outro fator importante para o sucesso, foi a motivação dos prestadores locais, que ao se relacionarem com a Delphos, passaram a dedicar maior atenção aos segurados da Confiança, reduzindo o tempo de atendimento a um nível menor do que a média local.

Ao mesmo tempo que o serviço de assistência 24 horas trocou de prestadora, a Confiança investiu na fidelização de seus segurados, oferecendo novos serviços como a assistência domiciliar, ainda em 2003 ou a assistência psicossocial, mais recentemente, que não constavam das condições gerais da apólice.

Até hoje, a Confiança é a única seguradora brasileira que disponibiliza aos seus segurados uma assistência psicossocial em caso de acidente com vítimas. Sem que o segurado saiba antecipadamente, a Confiança oferece até seis sessões de psicanálise, para ajudar o segurado, ou seu beneficiário, a superar o trauma pela perda de um familiar, por um membro de seu corpo ou pelo falecimento de um terceiro, por responsabilidade do veículo segurado.

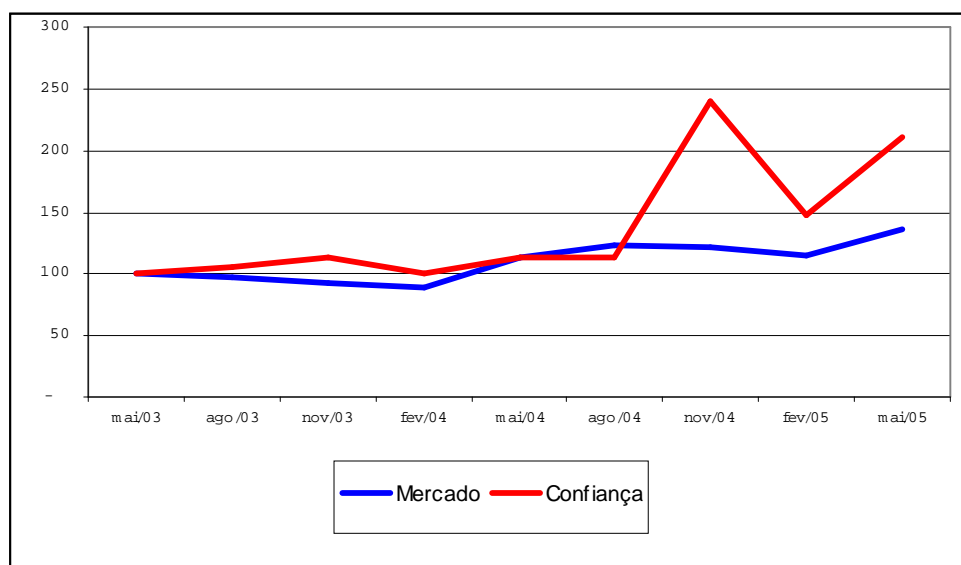
## RESULTADO

Com o reforço e ampliação da rede de prestadores da Delphos, na região sul, o tempo de atendimento das solicitações dos segurados, foi significativamente reduzido. Apesar de não ser conhecido o tempo médio de atendimento do prestador anterior, é possível afirmar que o atendimento aos segurados passou a ser bem mais rápido, porque a rede de prestadores de serviços de assistência 24 horas na região sul, administrada pela Delphos, tem o menor tempo médio de atendimento da empresa em todo o país.

Outro fator que pode medir o resultado obtido com a velocidade da troca da empresa de assistência 24 horas é a evolução do número de segurados. No início de 2003, a Confiança tinha uma carteira de 69.000 veículos segurados. Apesar da excelente reputação da seguradora no sul do país e da fidelidade de seus corretores, a Confiança não conseguia aumentar sua frota. A principal razão para essa dificuldade era a baixa qualidade do seu serviço de assistência 24 horas.

Por conta do sucesso alcançado pela mudança no prestador de serviços de assistência 24 horas, acrescido da ampliação dos serviços ofertados, da celeridade na regulação de sinistros, da padronização de vários guinchos com a marca da seguradora e outras ações que independeram do prestador de serviço de assistência, sua carteira foi ampliada, já ultrapassando a 100.000 veículos.

O crescimento da Confiança pode ser melhor avaliado quando comparado com o crescimento do mercado segurador, considerando a base 100 em maio de 2003:



Além do crescimento da carteira, outro fator que pode comprovar o sucesso da mudança do serviço de assistência 24 horas é a pesquisa de satisfação realizada diariamente.

Ao término de toda solicitação de atendimento, a Delphos consulta o segurado sobre sua disposição de responder a uma pesquisa de satisfação com o serviço de assistência, visando o seu aprimoramento. Dentre os que se dispõem a colaborar com a pesquisa, uma média de 18% dos segurados a respondem. Desde a implantação dessa pesquisa, 50% dos segurados informam que estão muito satisfeitos e 43% declaram estar satisfeitos com o serviço prestado. O índice de satisfação ultrapassar a 90% é uma demonstração clara do sucesso da assistência 24 horas da Confiança Seguros.

Após dois anos, a Delphos deixou de ser apenas mais uma prestadora de serviço. Passou a ser uma parceira estratégica da Confiança Seguros, prestando outros serviços além dos inicialmente contratados, investindo cada vez mais na qualidade e inovação dos serviços prestados a ela, objetivando o sucesso das operações da seguradora.

Em dois anos dessa parceria, a Confiança Seguros passou a ter 12,77% do mercado de seguros de automóveis no Rio Grande do Sul, estado de sua sede, contra 8,11%, que tinha antes da mudança do prestador de serviços de assistência 24 horas.

A implantação de um novo serviço de assistência 24 horas, em menos de 48 horas, é, indiscutivelmente, um caso de sucesso.