

Mensuração dos custos administrativos de emissão e liquidação em uma corretora de seguros

Maio/2008

Francisco Galiza*, Mestre em Economia (FGV)

www.ratingdeseguros.com.br

** O autor agradece aos corretores de seguros Shirtes Pereira, Carlos Raposo e Marcos Abarca – da comissão técnica Promeseg, do Sincor-SP – e do assessor técnico do Sincor-SP, Marcos Pummer. Naturalmente, os erros, porventura existentes, pertencem exclusivamente ao autor.*

1) Introdução

Nos últimos anos, o setor de distribuição de seguros no Brasil sofreu algumas transformações importantes. Dentre os fatos, podemos citar:

- Surgimento de outros canais de distribuição, em função da criação de novos produtos na área de massificados. Por exemplo, grandes lojas de varejo, etc.
- Aumento na quantidade de corretores.
- Entrada de mais mulheres neste mercado.
- Queda nas taxas de comissionamento de alguns ramos (automóveis, por exemplo).

Todos estes fatores fizeram com que crescesse a preocupação dos corretores independentes já existentes com o equacionamento dos seus custos¹. Neste sentido, o objetivo deste artigo é avaliar, por meio de informações colhidas junto a alguns agentes deste segmento, a composição dos custos administrativos de uma corretora de pequeno porte, que ocorrem quando da emissão e da liquidação dos seguros. As características desta corretora são representadas na tabela 1.

Tabela 1 – Exemplo de Corretora - Vendas

Variável	Valores
Venda de Seguros de Automóvel	200 apólices/mês, a um prêmio médio de R\$ 1.120/apólice.
Receita de Comissão	R\$ 190/apólice (17% do prêmio)
Receita Total da Corretora	R\$ 38 mil/mês

¹ Ressalte-se que algumas seguradoras também têm esta preocupação, tentando simplificar ao máximo as operações dos corretores.

2) Custos de Informática e Telefone

Os custos de informática e de telefone desta corretora padrão podem ser representados pela tabela 2, dada abaixo. Eles serão necessários quando dos processos em discussão.

Tabela 2 – Custos de Informática e de Telefone

Variáveis	Valores (R\$)
Programa Administração da Carteira	120,00
Provedor Internet/site	350,00
Contrato TI (Hardware)	250,00
Telefonia Fixa (Pabx)	100,00
Telefone Fixo e Celular	1.000,00
Total (R\$)	1.820,00

3) Custos na Emissão e Liquidação

O cálculo dos custos administrativos dos processos é mais complicado. Primeiro, precisamos determinar o tempo usado nestes mesmos processos e, em seguida, o gasto da mão de obra empregada (que não será feita pelo corretor).

3.1) Tempo nos Processos

3.1.1) Emissão

Assim, na tabela 3, o tempo nos processos da emissão.

Tabela 3 – Tempo gasto na Emissão

Atividades	Tempo (minutos)
Orçamento e Fechamento de Proposta	65
Impressão e Conferência de Apólice	15
Atendimento de Pendências	10
Correções de erros	10
Total por Apólice (minutos)	100
Quantidade de Apólices	200
Tempo Total	20.000 minutos/mês ou 333,3 horas/mês

Obs: Diariamente, ocorrem também as cobranças de parcelas em atrasos, que consomem em média 15 minutos/dia (ou **5,5 horas/mês**).

Tempo gasto no mês: **338,5 horas/mês.**

3.1.2) Liquidação

Analogamente, na tabela 4, temos:

Tabela 4 – Tempo gasto em Sinistros

Atividades	Tempo (minutos)
Quantidade de Apólices Sinistradas (por mês)	20
Tempo por apólice	90 minutos
Total	1.800 minutos/mês

Tempo gasto: **30 horas/mês.**

3.2) Custo da Mão de Obra

Abaixo, os custos do tempo, conforme a tabela 5.

No cálculo, considera-se que o tipo de trabalho a ser realizado seja feito por um funcionário (não corretor de seguros) que receba, em média, dois salários mínimos por mês.

Tabela 5 – Custo Hora nos Processos

Atividades	Custo Hora
Salário Funcionário (2 salários mínimos)	R\$ 830/mês
Encargos	64,3%
Custo Total Salarial	R\$ 1.363,69/mês
Vale Refeição	R\$ 220/mês
Total	R\$ 1.583,69
Horas Trabalhadas (Mês) (22 dias, 8 horas)	176 horas
Custo Hora	R\$ 9,00/hora

3.3) Custo Total de Emissão e Liquidação

Na tabela 6, o custo total de mão de obra, necessário para realizar os procedimentos operacionais e administrativos da emissão e da liquidação.

Tabela 6 – Custo Total dos Processos

	Emissão	Liquidação
Custo Hora (R\$)	9,00	9,00
Horas/mês	338,50	30,00
Total (R\$)	3.046,50	270,00

4) Conclusões

No levantamento realizado, determinamos os custos administrativos, em uma corretora padrão que vende seguro de automóvel (200 apólices/mês), para realizar os procedimentos de emissão e liquidação de seguros.

Neste caso, os custos foram divididos em três partes. Primeiro, os custos de informática e telefone; segundo, os custos administrativos da emissão; terceiro, os custos administrativos da liquidação.

Na tabela 7, um resumo dos resultados. Observa-se que, em média, quase 60% dos custos ocorrem na emissão.

**Tabela 7 – Custos Administrativos nos Processos
– Corretora com 200 apólices/mês**

	Valores	Composição %
Telefone e Informática	1.820,00	35%
Emissão	3.046,50	59%
Liquidação	270,00	6%
Total	R\$ 5.136,50	100%
Quantidade de Apólice	200	
Valor por Apólice	R\$ 25,68	

No nosso exemplo, o valor médio por apólice emitida corresponderia a R\$ 25,68. ²

Em nossa opinião, é um número alto, o que preocupa os profissionais deste mercado (e mesmo algumas seguradoras também).

² Por exemplo, o custo de apólice (ou de emissão) cobrado pelas seguradoras pode chegar a até R\$ 60,00/apólice.