



SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Cleverson Christian da Rocha
Luiz Carlos Muschioni
Maitê Luise Freitas de Almeida Santos
Thainara Pereira Dias

PROJETO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Turma 01 - Grupo 1 - 2024/2

BELO HORIZONTE

2024

Cleverson Christian da Rocha
Luiz Carlos Muschioni
Maitê Luise Freitas de Almeida Santos
Thainara Pereira Dias

PROJETO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Turma 01 - Grupo 1 - 2024/2

Relatório apresentado à disciplina Projeto de Conclusão de Curso, do curso de Sistemas de Informação Puc Minas como requisito parcial para aprovação na disciplina, sob a orientação da prof.^a Simone Fernandes Queiroz.

BELO HORIZONTE

2024

RESUMO

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	5
1.1. Perfil da Organização	7
2. COLETA DE INFORMAÇÕES	8
2.1. Informações Primárias	8
2.2. Informações Secundárias	9
2.2.1. Análise de Presença Online e Reputação das Empresas	9
2.2.2. Pesquisa em Bases de Dados e Artigos Acadêmicos	11
2.2.3. Análise da Presença Online da Universo AGV	11
2.2.4. Análise da Reputação da Universo AGV	12
2.2.5. Análise da Concorrência: Comparativo de Planos	12
3. ANÁLISE SWOT	13
4. MAPEAMENTO E ANÁLISE DOS PROCESSOS DE NEGÓCIO	14
4.1 Introdução	14
4.2 Mapeamento dos Principais Processos de Negócios	14
4.2.1 Captação de Clientes	14
4.2.2 Simulação e Cotação	14
4.2.3 Adesão	15
4.2.4 Aprovação do Veículo	15
4.2.5 Processamento de Eventos e Sinistros	15
4.2.6 Cobrança e Reintegração	15
4.2.7 Relacionamento com o Cliente	16
4.2.8 Análise Técnica de Eventos	16
4.3 Identificação de Ineficiências e Áreas para Melhoria	16
4.4 Diagrama BPMN dos Processos de Negócios	17
5 . CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
REFERÊNCIAS	20
APÊNDICE - FICHA DE ENCAMINHAMENTO	21

1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Fundada em 2016, a Universo AGV é uma associação de proteção veicular que oferece uma alternativa aos seguros tradicionais para proteção veicular. A empresa se destaca por oferecer vários tipos de coberturas e benefícios, dentre eles:

- Cobertura completa contra roubo, furto, colisões, incêndios e fenômenos naturais.
- Assistência 24 horas com serviços de reboque, chaveiro e pane elétrica.
- Os planos não possuem carência e começam a valer a partir da assinatura do contrato.
- A Universo AGV possui o selo de empresa referência no Reclame Aqui.
- Também é oferecido aos seus associados o Clube You (Clube de benefícios).

Além do supracitado, a Universo AGV possui o diferencial de foco no cliente e a abrangência nacional. A empresa busca oferecer um atendimento personalizado e eficiente, transmitindo assim segurança e tranquilidade aos seus associados e possui uma cobertura nacional, com diversas regionais espalhadas pelo Brasil, prezando sempre pela transparência e disponibilizando aos associados a consultoria de profissionais especializados em proteção veicular.

A Universo AGV possui uma relevância considerável no mercado de proteção veicular pois busca inovar no mercado, oferecendo uma opção mais acessível e flexível para aqueles que buscam proteção para seus veículos, mas que não desejam arcar com os custos elevados de um seguro tradicional.

Atualmente, a Universo AGV recebeu o prêmio de Atendimento premiado junto ao portal Reclame Aqui. Esse prêmio é um reconhecimento de como a empresa demonstra o compromisso com a qualidade do atendimento ao cliente, um fator crucial para a fidelização e a aquisição de novos clientes.

A Universo AGV demonstra um olhar atento para as tendências do mercado, buscando se adaptar às novas demandas dos consumidores e às mudanças no setor automotivo. Em resumo, a Universo AGV se posiciona como uma empresa

competitiva no mercado de proteção veicular, oferecendo uma solução completa e personalizada para seus clientes. Seu diferencial está na combinação de preços competitivos, atendimento de qualidade e uma ampla gama de serviços.

1.1. Perfil da Organização

A Universo AGV atua no setor de proteção veicular, oferecendo serviços abrangentes garantindo assim segurança e atendimento ágil aos seus associados. A empresa possui abrangência nacional, valendo-se de regionais espalhadas por praticamente todo o território nacional. Sua matriz está localizada na rua Prof. Magalhães Drumond, 15 - Santo Antônio, na cidade de Belo Horizonte - MG, e os pontos de apoio estão localizados em Uberlândia/MG, Recife/PE, Rio de Janeiro/RJ, São Paulo/SP, Curitiba/PR e demais regionais como supracitado. Apesar de possuir sede física, todo o atendimento é realizado de forma online, através do seu aplicativo homônimo, para os associados e sua versão denominada Consultor AGV para os consultores. A base total de clientes gira em torno de 600.000 associados, considerando ativos e inativos. Além dos benefícios focados na proteção veicular, a Universo AGV ainda oferece aos seus associados ativos e optantes do boleto digital, o clube de benefícios Clube Certo. O Clube Certo é uma plataforma de descontos que tem como objetivo alavancar o faturamento da empresa, oferecendo descontos exclusivos em gastronomia, lazer, esportes, entre outros, para assinantes, associados, clientes e colaboradores.

A empresa possui missão, visão e valores bem definidos.

Missão: Garantir a tranquilidade dos associados através de serviços de qualidade, proporcionando segurança e conforto. (UNIVERSO AGV, 2024).

Visão: Ser referência em proteção veicular no Brasil com o reconhecimento pela excelência dos serviços prestados aos associados e colaboradores. (UNIVERSO AGV, 2024).

Valores: Respeito, ética, compromisso, qualidade, dedicação, tranquilidade ao associado e responsabilidade social. (UNIVERSO AGV, 2024).

2. COLETA DE INFORMAÇÕES

2.1. Informações Primárias

Toda a infraestrutura do Universo AGV foi pensada em setores distribuídos no prédio da matriz:

- **Primeiro andar:** Suporte e Cadastro
- **Segundo andar:** Infraestrutura
- **Terceiro andar:** MG.70
- **Quarto andar:** C.A.T.
- **Quinto andar:** TI e Comercial
- **Sexto andar:** Financeiro e RH
- **Sétimo e oitavo andares:** Eventos

Suporte: É responsável pelo suporte aos associados, tratando situações diversas, dentre elas, questões relacionadas ao financeiro como erros em boletos, duplicatas, carregamento de imagens de vistoria, erros relacionados à login, problemas de acesso ao clube de benefícios e etc.

Cadastro: É o departamento responsável por questões voltadas aos dados dos associados, dados dos veículos e comunicação junto ao cliente.

Infraestrutura: Setor responsável pela rede de computadores e acesso à internet, ar-condicionado, material de limpeza, cozinha e etc.

MG.70: É uma regional responsável pela região de Minas Gerais. Uma regional é uma equipe de pessoas composta por "n" integrantes, varia de acordo com o tamanho da área de cobertura. A MG.70 é uma das maiores regionais e é composta por 50 colaboradores.

C.A.T.: Todos os documentos relacionados aos sinistros passam por esse departamento para análise antifraude, onde são validadas toda a documentação relacionada ao evento.

TI: É formado pela equipe de desenvolvimento e performance. A Universo AGV possui uma plataforma própria denominada Evex7 e essa plataforma abrange todo o

escopo da instituição, desde associados, financeiro, consultores e tratamento de sinistros. A equipe de performance é responsável por relatórios e BI.

Comercial: Esse departamento é formado pela equipe de vendas e marketing.

Financeiro: Todas as tratativas relacionadas a contratos, geração de boletos, cobrança e comissões ficam a cargo deste departamento e é o único que possui uma plataforma independente, denominada EvexPay. Essa plataforma possui integração automatizada com a Evex7.

RH: É responsável por todo o desenvolvimento e contratação de novos colaboradores, recrutamento e seleção e ainda as questões relacionadas à folha de pagamento.

Eventos: São coordenados eventos, treinamentos e encontros que possam promover a interação entre as regionais e o corpo diretivo.

2.2. Informações Secundárias

2.2.1. Análise de Presença Online e Reputação das Empresas

APVS Brasil

- **Presença Online:** A APVS Brasil é ativa nas redes sociais, com presença em plataformas como Facebook, Instagram, YouTube e LinkedIn. Seu site oficial é bem estruturado, oferecendo informações claras sobre os serviços e a possibilidade de solicitação de cotação e gestão de apólices.
- **Reputação:** No Reclame Aqui, a APVS Brasil possui uma taxa de resposta de 98,1% às reclamações, com uma taxa de resolução de 72,6%. A nota média é de 5,26, e cerca de 51,9% dos consumidores voltariam a fazer negócios com a empresa (Reclame Aqui, APVS Seguro).

Auto Truck

- **Presença Online:** A Auto Truck utiliza bem as redes sociais, com conteúdo focado em benefícios para associados e promoções exclusivas. Seu site

facilita a navegação e a consulta de planos, além de oferecer suporte ao cliente através de múltiplos canais.

- **Reputação:** Apesar de não ter a mesma visibilidade que a APVS, a Auto Truck é bem avaliada pelos seus associados, com destaque para o atendimento ágil e a variedade de coberturas oferecidas (Resumo Virtual).

Porto Real

- **Presença Online:** A Porto Real investe em uma presença digital simplificada, com foco na transparência e facilidade de uso. A empresa mantém um site informativo e acessível, além de interagir constantemente em redes sociais.
- **Reputação:** A Porto Real é reconhecida por seu bom custo-benefício e pela satisfação dos clientes com o suporte oferecido, especialmente nas regiões onde a empresa tem maior atuação (F5 Online).

Porto Seguro

- **Presença Online:** Porto Seguro é uma das seguradoras mais consolidadas no Brasil, com uma presença online robusta. O site é altamente funcional, oferecendo desde cotações até a gestão completa de apólices e sinistros. A empresa também é muito ativa nas redes sociais.
- **Reputação:** A Porto Seguro é conhecida por sua qualidade de serviço e ampla gama de produtos, incluindo assistência 24 horas e parcerias com uma vasta rede de oficinas. A empresa possui uma forte reputação, tanto em termos de confiabilidade quanto de satisfação do cliente (Porto Seguro, Porto Seguro).

Tokio Marine

- **Presença Online:** A Tokio Marine se destaca pela clareza e objetividade das informações disponibilizadas em seu site e redes sociais. A empresa oferece uma variedade de seguros com coberturas personalizadas e mantém um bom relacionamento com os clientes através de canais digitais.
- **Reputação:** A Tokio Marine é altamente respeitada no mercado, conhecida por sua eficiência na resolução de sinistros e pela flexibilidade dos seus planos. A empresa se posiciona bem no mercado devido à sua combinação

de preços competitivos e qualidade de atendimento (Review Auto, Mobills Finanças e Cartões).

HDI Seguros

- **Presença Online:** A HDI Seguros possui uma presença digital forte, com um site que facilita o acesso a serviços como cotações, acompanhamento de sinistros e informações detalhadas sobre os produtos. A empresa é ativa em várias redes sociais, promovendo interações frequentes com os clientes.
- **Reputação:** A HDI é reconhecida pela personalização dos serviços, adaptando os seguros às necessidades específicas dos clientes. Com uma boa rede de oficinas credenciadas e um atendimento rápido, a empresa tem um índice de satisfação elevado entre os segurados (HDI Seguros).

2.2.2. Pesquisa em Bases de Dados e Artigos Acadêmicos

O setor de proteção veicular e seguros no Brasil tem sido alvo de diversas pesquisas acadêmicas e estudos de mercado, especialmente focados nas diferenças regulatórias e operacionais entre associações de proteção veicular e seguradoras tradicionais. Estudos indicam que as associações, embora menos regulamentadas, oferecem um modelo de negócios que atrai consumidores em busca de soluções mais econômicas e menos burocráticas. As seguradoras, por sua vez, operam sob a supervisão da SUSEP e oferecem maior segurança jurídica e uma gama mais ampla de produtos.

2.2.3. Análise da Presença Online da Universo AGV

A Universo AGV possui presença digital em várias plataformas. A análise foi realizada com base em dados disponíveis publicamente e nas interações da empresa nas redes sociais e plataformas de avaliação. Abaixo estão os principais pontos observados:

- **Facebook:** A página da Universo AGV possui um bom número de seguidores e interação com os associados. As postagens são regulares e abordam temas relacionados à proteção veicular, promoções e eventos da empresa. No entanto, há algumas críticas sobre a lentidão no atendimento.

- **Instagram:** A presença no Instagram é consistente, com posts regulares que destacam os serviços oferecidos, benefícios e depoimentos de clientes. A interação com os seguidores é positiva, mas existem algumas menções a problemas de comunicação.
- **LinkedIn:** A página da Universo AGV no LinkedIn é bem estruturada e focada em conteúdo corporativo e oportunidades de emprego. A interação com o público é mais voltada para recrutamento e parcerias.
- **Twitter:** A presença no Twitter é limitada, com menos postagens e interação em comparação com outras plataformas. A empresa usa o Twitter principalmente para atualizações rápidas e comunicação direta.
- **Reclame Aqui:** A Universo AGV possui um bom índice de satisfação no Reclame Aqui, com uma quantidade significativa de elogios sobre o atendimento e resolução de problemas. Contudo, há alguns registros de reclamações relacionadas a erros de sistema e demora na resolução de sinistros.

2.2.4. Análise da Reputação da Universo AGV

Com base na análise das plataformas e nas avaliações dos clientes, a reputação da Universo AGV é geralmente positiva, com a maioria dos feedbacks destacando a qualidade do atendimento e a eficiência na resolução de sinistros. No entanto, existem algumas críticas sobre a lentidão em processos específicos e problemas de comunicação.

2.2.5. Análise da Concorrência: Comparativo de Planos

APVS Brasil e Auto Truck se destacam no segmento de proteção veicular pela flexibilidade e acessibilidade dos planos oferecidos. Ambos disponibilizam coberturas abrangentes, mas com menos burocracia do que as seguradoras tradicionais. A isenção de franquia em alguns casos e a assistência 24 horas são diferenciais importantes para os consumidores.

Porto Seguro, Tokio Marine e HDI Seguros competem em um nível diferente, oferecendo uma gama mais ampla de serviços que inclui seguros residenciais, de vida e empresariais, além do seguro automotivo. Esses produtos vêm com uma

estrutura de atendimento mais robusta e uma maior rede de oficinas credenciadas, o que justifica as mensalidades mais altas.

3. ANÁLISE SWOT

Pontos Fortes

- A Universo AGV dispõe de uma plataforma própria, denominada Evex7, desenvolvida em 2016 e constantemente atualizada por sua equipe especializada de desenvolvedores.
- Atendimento premiado, conforme avaliação no Reclame Aqui.

Pontos Fracos

- Dependência de parcerias com oficinas e prestadores de serviço.
- Necessidade de realizar pesquisas extensivas executadas pelas regionais para encontrar oficinas e parceiros confiáveis que estejam alinhados com a visão da empresa, devido à abrangência nacional da Universo AGV.
- Possibilidade de aumento dos custos operacionais durante períodos de alta sinistralidade.

Oportunidades

- Expansão para novos mercados e segmentos, como veículos elétricos.
- Desenvolvimento de novos produtos e serviços, incluindo aplicativos móveis e plataformas online para gestão de sinistros.
- Estabelecimento de parcerias estratégicas com outras empresas do setor automotivo.

Ameaças

- Alterações na legislação do setor.
- Crise econômica e redução do poder aquisitivo dos consumidores.
- Surgimento de novos concorrentes com modelos de negócio inovadores.
- Competição intensa no mercado de proteção veicular.

4. MAPEAMENTO E ANÁLISE DOS PROCESSOS DE NEGÓCIO

4.1 Introdução

A UNIVERSO AGV é uma associação de proteção veicular que oferece uma alternativa inovadora aos seguros tradicionais. Este documento visa mapear os principais processos de negócios da organização, identificar ineficiências e gargalos, além de propor melhorias que potencializem a eficiência operacional e a satisfação dos associados.

4.2 Mapeamento dos Principais Processos de Negócios

4.2.1 Captação de Clientes

Descrição: A captação de clientes é a etapa inicial e crucial para a sustentabilidade da UNIVERSO AGV. O processo envolve métodos de marketing direto, como boca a boca, marketing multinível e a geração de leads por meio de compras de carteiras ou através do clube de benefícios, onde clientes atuais indicam novos associados.

Sugestão de Melhoria: Programa de Fidelização Expandido: Criar um programa de fidelidade mais robusto que ofereça recompensas não apenas para os clientes que indicam novos associados, mas também para aqueles que se mantêm ativos por longos períodos.

4.2.2 Simulação e Cotação

Descrição: Após a captação, a simulação e cotação são realizadas para que o cliente escolha o plano mais adequado para seu veículo. Este processo é crítico, pois impacta diretamente na decisão de adesão do cliente.

Sugestão de Melhoria: Customização de Planos: Introduzir a possibilidade de customização dos planos diretamente na plataforma de simulação, permitindo ao cliente adicionar ou remover coberturas adicionais conforme suas necessidades.

4.2.3 Adesão

Descrição: A adesão envolve a coleta de todas as informações do associado, incluindo dados pessoais, escolha do plano e adição de benefícios extras, como quilometragem de reboque aumentada ou rastreamento veicular.

4.2.4 Aprovação do Veículo

Descrição: Este processo envolve a verificação da aptidão do veículo para ser incluído na base da associação, bem como a realização de vistorias para registro de danos preexistentes.

Sugestão de Melhoria: Integração com Órgãos Reguladores: Desenvolver uma integração direta com bases de dados de órgãos de trânsito e seguradoras para agilizar a validação dos dados do veículo e do proprietário.

4.2.5 Processamento de Eventos e Sinistros

Descrição: Este processo inclui a abertura e o tratamento de eventos, como sinistros, que podem ocorrer com os veículos associados. Envolve desde o direcionamento para oficinas até a aprovação para reparo.

Sugestão de Melhoria: Experiência do Cliente: Prover aos clientes um portal onde eles possam acompanhar todo o processo de reparo em tempo real, com atualizações sobre cada etapa do reparo do veículo.

4.2.6 Cobrança e Reintegração

Descrição: A cobrança inclui o envio de avisos de vencimento de faturas e a reintegração de veículos em caso de inadimplência.

Sugestão de Melhoria: Notificações Multicanal: Ampliar o sistema de notificações para incluir SMS, WhatsApp e notificações push no aplicativo da UNIVERSO AGV, garantindo que os clientes recebam os lembretes de pagamento em tempo hábil.
Plano de Recuperação de Crédito: Criar um programa de recuperação de crédito para clientes que enfrentam dificuldades financeiras, oferecendo opções de renegociação e descontos para a regularização de dívidas.

4.2.7 Relacionamento com o Cliente

Descrição: O relacionamento com o cliente é mantido principalmente pelos consultores e gestores regionais, além de programas de fidelidade e clubes de benefícios.

Sugestão de Melhoria: Central de Relacionamento Omnichannel: Estabelecer uma central de relacionamento omnichannel que integre todos os pontos de contato do cliente (telefone, e-mail, chat, redes sociais) em uma única plataforma, proporcionando um atendimento mais ágil e personalizado. Feedback Contínuo: Implementar pesquisas de satisfação pós-atendimento em todos os canais, usando esses dados para melhorar continuamente os serviços oferecidos.

4.2.8 Análise Técnica de Eventos

Descrição: A análise técnica de eventos verifica a veracidade dos sinistros e avalia possíveis fraudes.

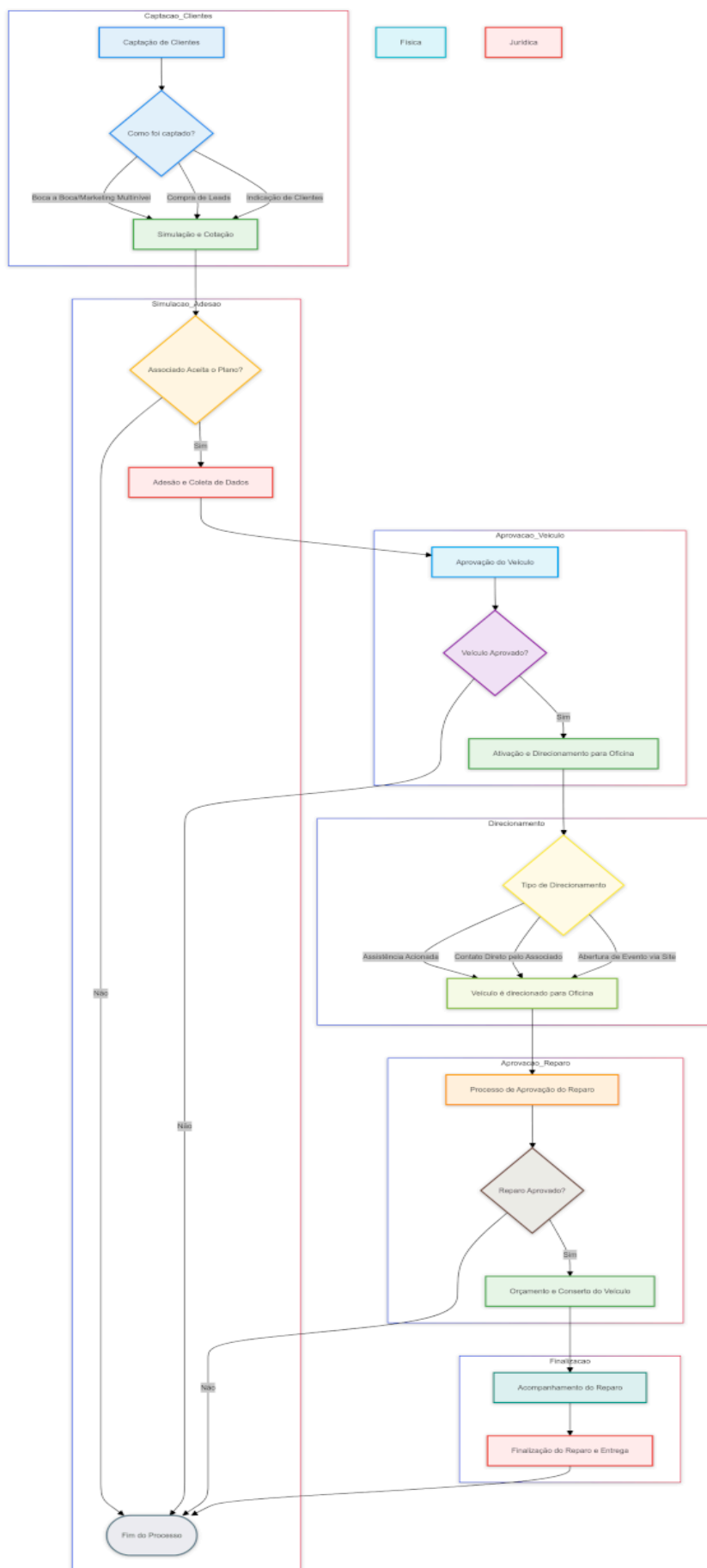
Sugestão de Melhoria: Dashboard de Monitoramento: Criar um dashboard que permita à equipe de análise técnica monitorar todos os eventos em aberto, com indicadores chave de performance (KPIs) e alertas automáticos para situações de risco.

4.3 Identificação de Ineficiências e Áreas para Melhoria

Com base no mapeamento dos processos descritos, as seguintes ineficiências foram identificadas:

- **Processo Manual:** Diversos processos ainda dependem de interação manual, o que aumenta o tempo de processamento e a chance de erros.
- **Falta de Integração de Sistemas:** A ausência de integração entre os diferentes sistemas utilizados impede uma visão unificada do cliente e dos processos.
- **Baixa Automação:** Há pouca automação nas etapas de captação de clientes, simulação de planos e análise de sinistros, o que afeta a eficiência.

4.4 Diagrama BPMN dos Processos de Negócios



5 . CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi mapeado e analisado os principais processos de negócio da UNIVERSO AGV, sugerindo melhorias e inovações que podem ser implementadas para aumentar a eficiência operacional e a satisfação dos associados. Recomenda-se a implementação gradual dessas sugestões, priorizando aquelas que trarão maior impacto no curto prazo.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 14724: Informação e documentação - Trabalhos acadêmicos - Apresentação*. Rio de Janeiro: ABNT, 2011. Disponível em: <https://www.uergs.edu.br/upload/arquivos/201607/20115330-manual-trabalhos-academicos-cientificos.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 6023: Informação e documentação – Referências - Elaboração*. Rio de Janeiro: ABNT, 2018. Disponível em: <https://www.uergs.edu.br/upload/arquivos/201607/20115330-manual-trabalhos-academicos-cientificos.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 6028: Informação e documentação – Resumo - Elaboração*. Rio de Janeiro: ABNT, 2021. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/cursopgdr/download/NBR6028.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2022.

BOAVENTURA, Edivaldo M. *Metodologia da pesquisa: monografia, dissertação, tese*. São Paulo: Atlas, 2014. p. 61-66.

GIL, Antonio C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 7-23.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005. p. 217-219.