

DIAGNÓSTICO OPERACIONAL

Onde a hora da corretora *some*

Um método para medir quanto tempo a sua operação gasta em trabalho que não gera receita — e para decidir o que automatizar primeiro, com critério em vez de palpite.

Medir antes de automatizar

A pergunta que quase toda corretora faz primeiro é “*o que dá para automatizar?*”. É a pergunta errada, e ela custa caro: automatizar o processo errado consome orçamento, cansa a equipe e produz um resultado que ninguém consegue defender depois.

A pergunta certa é **onde a hora está indo hoje**. Sem essa linha de base, não existe forma de provar ganho nenhum — e a primeira coisa que a diretoria pergunta, seis meses depois, é exatamente quanto se ganhou.

O critério de prioridade não é o incômodo. O processo que mais irrita raramente é o que mais consome. O que decide é a conta:

$$\text{frequência} \times \text{tempo por ocorrência} \times \text{custo do erro}$$

Uma tarefa de dois minutos feita trezentas vezes por mês pesa dez vezes mais que uma de uma hora feita uma vez. E costuma ser invisível, justamente porque cada ocorrência isolada parece barata.

Os três sumidouros

Em corretora de qualquer porte e qualquer ramo, o tempo que some está quase sempre em três lugares. Eles se parecem pouco entre si, mas têm a mesma causa: informação que precisa ser movida à mão porque nada a move sozinha.

SUMIDOURO 01

Redigitação

A mesma informação lançada mais de uma vez, em sistemas que não conversam. O cadastro entra no sistema interno, depois no portal da seguradora, depois na planilha de controle. Ninguém percebe porque cada lançamento leva pouco tempo — o custo aparece no acumulado do mês.

SUMIDOURO 02

Conferência

Comissão recebida contra a devida. Fatura contra o que foi contratado. Apólice emitida contra o que foi vendido. É o trabalho que mais se deixa de fazer por falta de hora — e é onde o dinheiro vaza em silêncio, porque a diferença que ninguém confere é a diferença que ninguém cobra.

SUMIDOURO 03

Acompanhamento

Renovação e sinistro dependendo de alguém lembrar. Aqui a perda não é de hora, é de receita: a apólice que venceu sem aviso não aparece em relatório nenhum, porque ela simplesmente deixa de existir.

Contagem de toques

Não tente medir a operação inteira. Escolha **um** processo, siga **uma** ocorrência dele do começo ao fim e anote o que acontece. Leva menos de uma hora e vale mais que qualquer estimativa de reunião.

- 1 Escolha um processo com começo e fim claros.** “Emitir uma apólice de auto” serve. “Atendimento” não serve — é um guarda-chuva, não um processo.
- 2 Conte quantas vezes a mesma informação é digitada.** Não quantos sistemas existem: quantas vezes o mesmo dado é redigitado. Esse número é o indicador mais honesto que existe, e costuma surpreender.
- 3 Cronometre uma ocorrência de verdade.** Não a lembrança de quanto demora. A memória subestima trabalho repetitivo de forma consistente.
- 4 Levante a frequência real do mês.** Do sistema, não de cabeça.
- 5 Multiplique.** É aqui que o processo “rápido” costuma revelar que consome mais que o processo que todo mundo reclama.

$$\text{horas por mês} = (\text{minutos por ocorrência} \times \text{ocorrências no mês}) \div 60$$

Onde olhar primeiro

Cada especialidade concentra a perda num ponto diferente. Se a sua corretora é forte em um destes ramos, comece a contagem por aqui.

ESPECIALIDADE

O PROCESSO QUE COSTUMA PESAR MAIS

Auto e frota

O mesmo documento do veículo lido e redigitado em cada portal, e a renovação do mês refeita à mão sobre a planilha do mês anterior. Volume alto e ticket baixo: é onde automação paga mais rápido.

Benefícios

A movimentação cadastral na virada do mês — inclusões e exclusões relançadas vida por vida, em formato diferente por cliente. E a conferência da fatura contra as vidas ativas, que quase ninguém consegue fazer inteira todo mês.

Condomínio

Carteira pulverizada: muitas apólices pequenas, cada administradora num formato, vencimentos espalhados por todos os dias do mês. A perda não é sinistro — é apólice que venceu sem ninguém avisar.

Transporte

Averbação embarque a embarque, copiando dado de nota fiscal do sistema do cliente para o portal da seguradora. É o processo mais automatizável do mercado e um dos que mais seguem manuais.

Rural

Coleta de documento de safra pelo WhatsApp e reorganização à mão antes do prazo de subvenção fechar. O trabalho não é técnico, é de coleta e conferência.

Patrimonial

O mesmo questionário de risco preenchido em vários portais, e o comparativo de propostas com coberturas que não batem entre si montado no Excel.

Multiramo

Redigitação entre sistemas que não conversam, somada à conferência de comissão recebida contra a devida.

Sua contagem

Preencha uma linha por processo. Três linhas já bastam para revelar a prioridade — e para ter uma linha de base contra a qual medir qualquer ganho depois.

PROCESSO	DIGITAÇÕES DO MESMO DADO	MINUTOS POR OCORRÊNCIA	OCORRÊNCIAS NO MÊS	HORAS POR MÊS	SUMIDOURO
1					
2					
3					
4					
5					

O que automatizar primeiro

Com a folha preenchida, a ordem quase se escreve sozinha. Só falta um filtro: **a decisão do processo segue regra clara?** Automação lida bem com regra determinística e com julgamento repetível. Não lida bem com exceção que muda toda vez e que nem a equipe sabe explicar.

PERFIL	O QUE FAZER
Muita hora, regra clara	Comece por aqui. É o caso onde o retorno aparece em semanas e é fácil de provar.
Muita hora, regra confusa	Vale automatizar, mas escreva a regra antes. Metade do ganho costuma vir só de ter definido o critério.
Pouca hora, regra clara	Deixe para depois, mesmo sendo fácil. Fácil não é o mesmo que prioritário.
Pouca hora, regra confusa	Não automatize. Pergunte antes se esse processo precisa existir.

Três armadilhas

- 1 Automatizar processo quebrado.** Automação não conserta processo ruim — ela o executa mais rápido e em mais lugares. Arrume primeiro, automatize depois.
- 2 Automatizar o que deveria deixar de existir.** Parte do trabalho repetitivo existe por hábito, não por necessidade. Antes de automatizar um relatório, descubra quem o lê.
- 3 Medir só depois.** Sem linha de base não há prova de ganho — e sem prova, a segunda automação não é aprovada. A contagem de antes vale mais que o relatório de depois.

O mapa de automação

Se quiser fazer essa conta junto com a gente, a Nexus monta sem custo o mapa de automação da sua operação: você descreve como o processo funciona hoje e devolvemos o desenho de como ele fica automatizado — o que a IA resolve sozinha, o que integra com os sistemas que vocês já usam e quantas horas por mês isso devolve para a equipe.

Não precisamos de dado de cliente nenhum. É conversa sobre processo.

nexusinsurtech@nexusinsurtech.com.br • nexusinsurtech.com.br