

Edição 15 / setembro 2020

REVISTA foxnews



CARROS USADOS EM SP

Guia dos melhores lugares para verificar | pág. 36

GRUPO FOX COMPLETA 25 ANOS DE SERVIÇOS AO MERCADO DE SEGUROS

A trajetória da empresa que está sempre se reinventando para atender as seguradoras | pág. 6 e 7

TRAJETÓRIAS DE CRESCIMENTO

Conversamos **Newton Queiroz**, CEO da Argo Seguros, que fala sobre sua ascendente carreira e a expansão da empresa que preside hoje | pág. 14 e 15

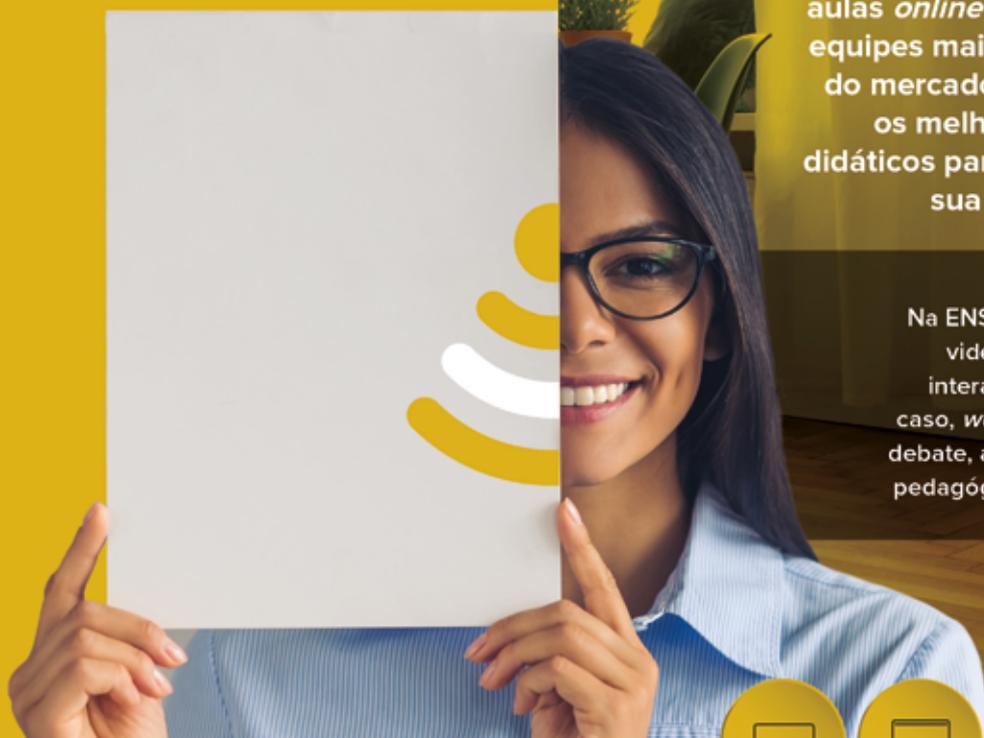
E MAIS:

Artigos, de executivos do setor de seguros sobre o período de pandemia e o desenvolvimento na crise

Inclua qualidade profissional em seu currículo e conquiste reconhecimento!

Viva a experiência de ter aulas *online* com uma das equipes mais qualificadas do mercado e conte com os melhores recursos didáticos para alavancar a sua performance.

Na ENS, você conta com videoaulas, materiais interativos, estudos de caso, *webinars*, fóruns de debate, acompanhamento pedagógico e muito mais.



CONHEÇA OS CURSOS DA ESCOLA VIRTUAL:

- MBA Gestão de Seguros e Resseguro
- MBA Executivo em Negócios de Seguros
- Graduação Tecnológica em Gestão de Seguros
- Habilitação de Corretores de Seguros
- Cursos de Extensão
- Preparatórios para Certificações Técnicas
- Cursos Técnicos
- Cursos Especiais Gratuitos



Para mais informações, acesse:
ens.edu.br/online



EDITORIAL

25 ANOS ACOMPANHANDO AS NECESSIDADES DO MERCADO DE SEGUROS

O nosso Grupo Fox completa, em 2020, 25 anos de uma história de conquistas e expansões. Nascemos com a Fox Reguladora de Sinistros, em 1995, em um escritório no Bairro do Limão, que ganhou tanto corpo que precisou de novo local e novas empreitadas para agregar tudo o que podíamos oferecer. Entre outras que já fizeram parte do Grupo, hoje somos quatro empresas, atuando de forma complementar e oferecendo uma completa gama de serviços, para uma análise plena de riscos: Fox Regulação e Auditoria; MedFox Medicina, Odontologia e Perícias; Norn Engenharia de Riscos e Consultoria; e Mallea & Häuptli.

Como forma de comemoração e retribuição com o mercado de seguros, que nos proporciona tanto, apresentamos a 15ª edição da nossa revista Fox News. Iniciamos a produção e nos deparamos com a pandemia do coronavírus, que paralisou todo o mercado. Não sabíamos o que vinha pela frente, precisamos nos adaptar ao trabalho em home office, mas acompanhamos a resiliência do nosso setor e os aprendizados que esta nova situação nos trouxe.

O mundo está mudando cada vez mais depressa e precisamos nos adaptar a cada novo movimento. Mesmo com a velocidade das transformações, quem imaginaria que em 2020 enfrentaríamos uma pandemia, uma mobilização mundial, maior desafio desde a 2ª Guerra Mundial.

A pandemia revelou os diversos impactos que uma crise de saúde pública pode proporcionar: mercados em queda, o pânico, preparo e despreparo de autoridades. Depois dessa guerra que vivemos, possivelmente,

haverá uma maior consciência de que o mundo é um só, que fronteira entre países é algo frágil. E de que é preciso haver investimentos na saúde pública, justamente porque a saúde é pública. De nada adianta o rico ter acesso a plano e boas condições de saúde, se o pobre não tiver, já que convivem em um mesmo ambiente. Por isso, soluções coletivas, principalmente nas áreas de saúde e ecologia, serão mais buscadas. Certamente haverá maior preocupação com responsabilidade civil, gerenciamento de riscos e medidas de prevenção. E o Grupo Fox estará pronto para oferecer soluções ao mercado por mais e mais 25 anos.

“A pandemia revelou os diversos impactos que uma crise de saúde pública pode proporcionar

Celebrando com o mercado apresentamos inovações do nosso grupo, como a nova central de redundância da Fox Regulação & Auditoria, reforçando o atendimento ao segmento de transportes, e também novidades e opiniões de nossos parceiros, profissionais de primeira grandeza do setor de seguros, principalmente sobre este mundo em transição no qual estamos inseridos.

Fique conosco e boa leitura!

SÓCIOS DO GRUPO FOX



Alexandre Massao



Paulo Rogério Häuptli



FOX REGULAÇÃO & AUDITORIA

Av. Francisco Matarazzo, 1752, 17º andar
Pompéia - São Paulo - SP - CEP 05001-200
Telefone 11 3858-3234/ 11 3965-9001
E-mail: contato@foxaudit.com.br

MEDFOX MEDICINA, ODONTOLOGIA E PERÍCIAS

Av. Francisco Matarazzo, 1752, 9º andar
Pompéia - São Paulo - SP - CEP 05001-200
Telefone 11 3862-4848
E-mail: atendimento@medfox.com.br

HAUPTLI & FARIA ANDRADE ASSOCIADOS

Av. Francisco Matarazzo, 1752, 17º andar
Pompéia - São Paulo - SP - CEP 05001-200

NORM RISK CONSULTING & ENGINEERING

Av. Francisco Matarazzo, 1752 - sala 1717
Pompéia - São Paulo - SP - CEP 05001-200
Telefone 11 3965-9001
E-mail: contato@norn.global

MAELLA & HAUPTLI

Av. Francisco Matarazzo, 1752
Pompéia - São Paulo - SP - CEP 05001-200
Telefone 11 3862-4848
E-mail: atendimento@medfox.com.br



PRODUÇÃO FOX NEWS

Thaís Ruco - jornalista responsável
Mtb 49.455
thais@ruco.com.br

Agência Filling - projeto gráfico
www.agenciafilling.com.br
tany@agenciafilling.com.br

SUMÁRIO

- 05 | CENÁRIO** - Como as empresas devem entender o comportamento do consumidor pós-pandemia
- 06 | CAPA** - Grupo FOX completa 25 anos oferecendo serviços para uma análise plena de riscos
- 08 | TECNOLOGIA** - Fox Regulação & Auditoria conta com central de redundância para gerenciamento de riscos em transportes
- 09 | EVENTO** - Grupo Fox expõe seus serviços durante 7º Simpósio ExpoCIST
- 10 | MERCADO** - A pandemia nos trouxe o futuro
- 11 | TRANSPORTES** - Novas formas de contratação do seguro de transportes
- 12 | AMBIENTAL** - Seguro ambiental para transportadores
- 13 | TRANSPORTES** - Novas formas de contratação do seguro de transportes
- 14 | ENTREVISTA** - Trajetórias de crescimento
- 16 | TRANSPORTES** - Um oceano azul para o seguro de transporte nacional nas pequenas empresas
- 17 | RESSARCIMENTO** - Razão do seguro - Ressarcimento exige excelência
- 18 | GESTÃO** - O trabalho é o porto seguro de todos os brasileiros
- 20 | ENGENHARIA DE RISCOS** - Riscos sorrateiros e gestão de crise na pandemia da covid-19
- 21 | SINISTROS** - Excelência em sinistros – a importância da agilidade no atendimento
- 22 | SINISTROS** - Área de sinistros da Berkley Brasil Seguros implementa nova célula de atendimento
- 23 | TRANSPORTES** - Subscrição de riscos de transporte sob a ótica de sinistros
- 24 | RISCOS DE ENGENHARIA** - O papel do seguro de riscos de engenharia
- 26 | POLÍTICA** - A democracia e a pandemia
- 27 | TRANSPORTES** - Seguro de transporte e o agronegócio
- 28 | DIVULGAÇÃO** - Boa comunicação é chave do sucesso
- 29 | FRAUDES** - Prevenção à fraude
- 30 | RISCOS CIBERNÉTICOS** - Impactos da proteção de dados no mercado de seguros
- 31 | RISCOS CIBERNÉTICOS** - O Ataque Inesperado
- 32 | TRANSPORTES** - Reflexos da pandemia na carteira de seguros de transportes
- 34 | GARANTIA** - Seguro Garantia - como alternativa de fôlego financeiro para as redes de varejo
- 35 | DISTRIBUIÇÃO DE SEGUROS** - A quem interessa acabar com o corretor de seguros?
- 36 | AUTOMÓVEL** - Carros usados em São Paulo
- 37 | VIDA** - Seguro de vida não de morte
- 38 | OUTROS CONHECIMENTOS** - A amputação

COMO AS EMPRESAS DEVEM ENTENDER O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR PÓS-PANDEMIA



As lições para economia em recessão, resultado da pandemia causada pelo covid-19, são claras. As empresas devem segmentar seus consumidores e focar nos mais lucrativos e influentes. Mas a pergunta principal é: Quem são eles? Onde estão e como se sabe isso?

É fundamental entender a necessidade desse público. Qual a sensibilidade dos clientes aos fatores de qualidade, narrativa, entrega, preços. Existem novos segmentos de mercado a serem traçados? Se houver, quem são e como são esses potenciais consumidores? É preciso decidir qual público atingir, estudar suas características e conhecê-lo a fundo. Com este perfil em mãos, o empreendedor não apenas saberá com quem está falando, mas como e o que falar e por quais ferramentas.

Outra dica valiosa: usar o passado como ferramenta do presente. As pessoas tornam-se nostálgicas em momentos difíceis. Nós, consumidores contemporâneos, tendemos a acreditar que dias do passado são bem melhores em relação ao atual. As pessoas sentem carinho por lugares e objetos que evocam e remetem tempos mais saudáveis e aprazíveis. São produtos e peças de comunicação que representam

integridade, estabilidade e felicidade. Nesses casos, as marcas tentam ajudar seu público a se sentir bem em relação ao mundo.

Estimular o “boca a boca” focando no básico, os consumidores estão cada vez mais mutantes, requerendo dinamismo por parte das empresas. Os princípios fundamentais e cardiais do marketing continuam presentes e se amplificam. O “boca a boca”, o santo graal do marketing, nunca esteve tão em evidência, tudo aquilo que é falado sobre a empresa fica guardado para a posteridade em rastros digitais. Por isso, estimular debate é fundamental. Também é importante lembrar que a melhor fórmula para o sucesso é sempre focar no básico, em humanizar seu atendimento e criar um contato direto com o consumidor.

Mais do que nunca, as empresas serão julgadas pela práxis. Reputação, liderança e autenticidade são as palavras da vez e, por isso, responsabilidade social ganhará uma nova dimensão. O discurso assumirá um caráter menor do que antes. Ainda mais secundário, quicá pueril. Marca forte será sinônimo de inteligência social. Consumidores depositarão suas expectativas em um portfólio reduzido de marcas. O poder de diferenciação é o que marcas estelares possuem em comum. No contexto atual de crise sem precedentes, diferenciação significa entregar valor real para a sociedade de forma única, ativa, eficiente e humana.

As prioridades mudarão, pois enfrentaremos uma crise, quicá, depressão econômica. E isso terá um impacto transgeracional. A Covid-19 também acelerará tendências que já estavam aí: integração de dados, trabalho remoto, veganismo e debates sobre privacidade.

Gabriel Rossi
professor da ESPM,
palestrante profissional
em marketing, estrategista
especializado na
construção e no
gerenciamento de
marcas e reputação e
diretor-fundador da Gabriel
Rossi Consultoria, com
passagens por
instituições como
Syracuse/Aberje,
Madia Marketing School,
University of London e
Bell School. Especialista
convocado para lecionar
no curso de extensão
da Fundação Escola de
Sociologia e Política (FESP)
e na pós-graduação de
Marketing da USP.



GRUPO FOX COMPLETA 25 ANOS OFERECENDO SERVIÇOS PARA UMA ANÁLISE PLENA DE RISCOS

Quatro empresas atuam de forma complementar: Fox Regulação e Auditoria; MedFox Medicina, Odontologia e Perícias; Norn Engenharia de Riscos e Consultoria; e Mallea & Häuptli



O Grupo Fox completa, em 2020, 25 anos de uma história de conquistas e expansões. A empresa que nasceu com a Fox Reguladora de Sinistros, em 1995, foi ampliando sua atuação no mercado de seguros em diversas frentes. Hoje o Grupo conta com quatro empresas, oferecendo uma completa gama de serviços, para uma análise plena de riscos. Atendendo todo o Brasil, o Departamento Operacional do Grupo Fox está localizado no 17º andar do Empresarial Casa das Caldeiras, na Avenida Francisco Matarazzo, 1752, na Pompeia, na capital de São Paulo.

“A união de especialistas em diversas áreas garante diferenciais aos clientes”, afirma Paulo Rogério Häuptli, diretor do Grupo Fox. “Por exemplo, nosso escritório de direito conta com suporte das outras empresas

para realizar pesquisas confidenciais, com estrutura de investigadores externos; as empresas do grupo possibilitam acesso a sistemas de consultas para localização condutores e proprietários e com pesquisa de saúde financeira; temos assessoria médica para perícias e casos de seguro de vida com emissão de laudo médico; e equipe engenheiros próprios que possibilitam melhor análise denexo de casualidade. Da mesma forma, as outras empresa se beneficiam da expertise de todo o Grupo”, aponta.

Fox Regulação e Auditoria



GRUPO
FOX
REGULAÇÃO E AUDITORIA

Fundada em janeiro de 1995 como uma empresa de auditoria

de sinistros, a Fox passou a ocupar lugar de destaque no combate à fraude e ter notoriedade no mercado segurador brasileiro. A partir deste crescimento orgânico e sustentável, conjugado com a alta capacidade técnica de seu corpo de especialistas e constante investimento em tecnologia para suportar sua operação, com vistas a atender à demanda crescente de seus clientes, a Fox Auditoria passou a oferecer um portfólio amplo de serviços e atualmente, não só atua com excelência na investigação em diferentes ramos de seguros, mas também atua na regulação, gestão e gerenciamento de riscos, prevenção de perdas, recuperação de ativos e consultoria jurídica e contencioso cobrindo todas as etapas de em sinistro.

A empresa que nasceu com a Fox Reguladora de Sinistros, em 1995, foi ampliando sua atuação no mercado de seguros em diversas frentes.

Atua em todo o território nacional e mercosul, para sindicância e regulação de sinistros nos ramos de Transportes, Property, RC, D&O, E&O, Seguro Garantia, Seguro Fiança, Automóvel, Vida, Financial Lines, Affinity e Riscos de Engenharia. Também conta com outros serviços como, Perícia Grafotécnica, Documentoscopia, Risk Management, Auditoria de Gerenciamento de Risco e Auditoria de Averbação.

MedFox Medicina, Odontologia e Perícias

MEDFOX  Empresa de medicina ocupacional preventiva e serviços de perícias médicas. A MedFox disponibiliza serviços de consultas médicas, tratamentos odontológicos, exames e procedimentos clínicos. Também assessora empresas na gestão de saúde corporativa de forma plena. Além do programa completo em gestão de medicina ocupacional, possui um cartão fidelidade totalmente voltado para saúde preventiva, sem qualquer carência com cobertura para todas as idades. Realiza ainda

projetos em promoção de saúde para melhoria e controle da qualidade de vida e saúde dos colaboradores.

Norn Engenharia de Riscos e Consultoria

NORN  Apoio ao mercado na prevenção de perdas e na aplicação de normas de segurança. A Norn Risk Consulting & Engineering nasceu do Departamento de Regulação de Sinistros com o objetivo de apoiar o mercado na prevenção de perdas (Loss Prevention). Desenvolve um sistema de benchmark personalizado e oferece suporte na prevenção contra a perda de incêndios, segurança de carga e conscientização sobre o crime de roubo de cargas. O principal objetivo da empresa é evitar perdas, o que vem muito antes do limite de perdas. Isso requer profundo conhecimento dos diferentes processos de negócios e seus perigos, necessários para avaliar o nível de risco e desenvolver medidas de proteção.

Mallea & Häuptli

MALLEA & HÄUPTLI  Escritório especializado em ressarcimento administrativo. Junção do escritório Häuptli & Faria Andrade Advogados e da empresa Mallea Consultoria e Cobranças, unindo a experiência em ressarcimento judicial e extrajudicial com o conhecimento no Direito do Seguro.

O ressarcimento busca minimizar os valores pagos e não recebidos, refletindo diretamente no resultado dos clientes. A área de ressarcimento e cobrança extrajudicial é estruturada visando inicialmente aos acordos, no escopo de reduzir o custo com ações, somente depois de incessantes tentativas impetrar as medidas judiciais cabíveis, com localização e busca dos bens do inadimplente, a fim de obter sucesso na demanda.

O escritório possui sistema próprio em que os sinistros/débitos são estudados e tratados de forma rápida e eficaz, possibilitando a emissão de relatórios KPI's, levando aos nossos clientes o status da sua carteira em tempo real. Realiza consultorias buscando reduzir as tarefas administrativas, automatizando acionamentos e identificando processos passíveis de ressarcimento e cobrança, sempre de acordo com a necessidade de cada cliente.

FOX REGULAÇÃO & AUDITORIA CONTA COM CENTRAL DE REDUNDÂNCIA PARA GERENCIAMENTO DE RISCOS EM TRANSPORTES



Para atender o mercado de transportes em gerenciamento de riscos e análises de sinistros, a Fox Regulação & Auditoria desenvolveu um completo sistema que permite integrações com todas as tecnologias de rastreamento do mercado.

O sistema faz espelhamento com a seguradora para a configuração de todas as regras e controles de apólice, controle dos sensores e atuadores, automatização dos procedimentos, controle de áreas de risco e alvos, grid para gestão das viagens, grid para gestão de carretas e localizadores, grid para gestão de sinistros e telões para gestão da performance da central.

É possível monitorar toda a jornada do caminhão, com controle via posição, relatório no sistema e interação com o motorista. Também oferece a possibilidade de checklist veicular para controle dos sensores, atuadores, sistema de iluminação, sistema de sinalização, manutenção, documentação, EPIs, além de checklist do rastreamento para controles e seus sensores e atuadores.

Com sistema de Business Intelligence (BI), realiza a gestão de motoristas, veículos e carretas e suas situações cadastrais. O monitoramento se dá por sistema 100% web, oferecendo detalhes do posicionamento, histórico de posições, viagens e rotas.

Também são registrados os indicadores de não-conformidades (motorista/ empresa/ equipamento). Assim que detectada uma não-conformidade, é armazenada no banco de dados e o cliente notificado através de e-mail.

“O sistema foi desenvolvido priorizando a agilidade na atuação do operador, que passa a ter melhor visualização das mensagens, ocorrências, alertas, violações e alarmes. Nossa equipe tem acesso a todas as informações sobre o transporte, para realizar um pronto atendimento, bem como saber exatamente o que aconteceu num caso de sinistro”, afirma Paulo Rogério Häuptli, diretor do Grupo Fox.

GRUPO FOX EXPÕE SEUS SERVIÇOS DURANTE 7º SIMPÓSIO EXPOCIST

Pela sétima vez consecutiva o Grupo Fox participou com um estande no evento anual do CIST (Clube Internacional de Seguros de Transportes), no 7º Simpósio ExpoCIST, que aconteceu em 27 de novembro de 2019, no Hotel Sheraton WTC, em São Paulo.



O Grupo Fox, que completa 25 anos de atuação, expôs no evento um vídeo contando toda sua história. Hoje, a empresa de sindicância faz as investigações de todos os ramos de seguros, e também a parte de SOS, de atendimento nas estradas para caminhoneiros em tombamentos de cargas. Quem visitou o estande pôde conferir todos os serviços realizados pelas empresas, inclusive os cursos in company para seguradoras, e retirar brindes, além da revista Fox News, que é feita para clientes e parceiros.



A PANDEMIA NOS TROUXE O FUTURO



Não somos mais os mesmos de quatro meses atrás. Se estamos reavaliando prioridades e ressignificando diferentes aspectos de nossas vidas, por certo ocorre o mesmo com as relações e dinâmicas sociais, sobretudo no ambiente profissional. Em alguns momentos, parece que muita coisa mudou, incorporamos novos hábitos, criamos outra rotina e nos reinventamos em alguns aspectos. Mas o que de fato estamos vivenciando é aceleração de processos e tendências que ainda levariam algum tempo para amadurecer e se tornar realidade em alguns mercados. A sensação é de que o futuro chegou mais rápido do que imaginávamos.

O home office é um ótimo exemplo. Até então, apenas os segmentos ligados à tecnologia e inovação, ou as empresas mais moderninhas, adotavam este modelo. Agora, para depois da pandemia, esta passa a ser uma prática no radar de muitas empresas tradicionais que estão se estruturando para o “novo normal”. As reuniões presenciais deverão passar a ser pontuais e em situações extremamente relevantes. E como fica o nosso negócio, que tanto dependia do contato próximo com o cliente? Isso não mudou.



Pelo contrário, a percepção de risco aumentou. A pandemia trouxe uma insegurança maior às pessoas, que passaram a se preocupar mais com a saúde, o bem-estar e a vida

Fabio Lessa
é diretor comercial da
Capemisa Seguradora

de seus familiares e entes queridos. E nosso mercado rapidamente se adequou para este momento: a pandemia nos mostrou que fizemos bem a lição de casa. Sabíamos que estávamos no caminho de ser digital, mas não imaginávamos o quanto já tínhamos avançado.

Aqui na Capemisa, por exemplo, conseguimos manter as operações com uma infraestrutura tecnológica robusta e sistemas na nuvem. Nossa gerência de Treinamento e Desenvolvimento também conseguiu preservar a aproximação com nossos corretores parceiros, usando plataformas para interação e treinamento, sensibilizando-os e orientando suas abordagens, para que pudessem melhor atender a seus clientes, como consultores e especialistas que são. Todos eles também puderam permanecer trabalhando de forma remota, com autossuficiência, sem nenhum impacto para a comercialização.

Já o cliente, esse continua querendo mais eficiência, agilidade e rapidez. Isso também não mudou. Mas ele experimentou, nesse momento tão desafiador, novas formas de comunicação e conexões mais digitais, que pressupõem também um menor tempo de resposta. Os processos, com isso, precisarão ser ainda mais assertivos no mercado de seguros pós-pandemia, pois a transformação digital exige customização e dinamismo na entrega.

O potencial do nosso mercado é enorme no Brasil e vejo esse segmento ampliando modelos que estão sendo implementados agora. Estamos descobrindo oportunidades que trazem mais eficiência ao negócio, melhor nível de oferta de serviços, menor custo para o cliente final, mais conforto e qualidade de vida aos colaboradores e parceiros. É um (bom) caminho sem volta. Seja bem-vindo, futuro.

NOVAS FORMAS DE CONTRATAÇÃO DO SEGURO DE TRANSPORTES

A facilidade que a tecnologia trouxe também mudou a forma como contratamos, compramos e consumimos bens e serviços. Vivenciamos isso em nossa empresa, onde comercializamos exclusivamente seguro de transportes de cargas, mesmo sendo um seguro que demanda muita informação da operação, característica de frota, região de atuação e medidas de prevenção.

As reuniões presenciais estão cada vez mais raras, observando essa mudança de perfil na contratação pensamos em como poderíamos nos adequar à necessidade dos clientes de forma a ganhar mais rapidez na obtenção das informações e, principalmente, como transmitir as informações de um seguro tão específico como de transportes.

Iniciamos com vídeos bem didáticos, linguagens simples e bem curtinhos. Esses vídeos são enviados para os clientes pelo WhatsApp ou compartilhamos o link do Youtube pelo e-mail. Com isso, reduzimos o tempo médio de uma ligação de 38 para 12 minutos. Além da redução do tempo em linha, esses vídeos normalmente são compartilhados com as outras pessoas que decidem, facilitando assim o entendimento sobre o seguro e a definição sobre a contratação.

As novas formas de interação com o novo consumidor são fundamentais para o crescimento e a manutenção da carteira, prova disso é como demandamos e somos acionados pelos clientes e fornecedores. E-mails e telefone cada vez mais perdem espaço para WhatsApp, já parou para analisar que trocamos muito mais mensagens pelo aplicativo do que falamos ao telefone?

Isso parece simples e talvez sem importância, mas merece uma reflexão: escolhemos a foto que usamos no aplicativo, a forma que escrevemos, o que compartilhamos, e até o que vamos deixar disponível no Status. Essa preocupação demonstra que não somos indiferentes, logo a ferramenta é importante. Opa, deixou de ser aplicativo de conversa e passou a ser uma ferramenta de trabalho. Essa facilidade para nos comunicarmos fez com que desenvolvêssemos hábitos de interação, e

em um mercado muito dinâmico isso traz facilidades e oportunidades.

Pensando em como aproveitar essas oportunidades, fui em busca de experiências em outros países, ambos com mercado de seguros bem desenvolvidos: Inglaterra e Estados Unidos. Nesses locais pude perceber que as comunicações com os clientes são informais, diretas e constantes, as empresas se fazem lembrar sempre através de estratégias diferentes, levando informação (na maioria das vezes não está relacionado ao seu produto e serviço), avisando sobre o vencimento da fatura, inclusive com opção de interagir no próprio SMS/ Mensagem.

Os profissionais desses países oferecem os mais variados serviços e produtos através de ferramentas de comunicação diferentes, desde o SMS (mais usado na Europa e nos Estados Unidos do que WhatsApp), e-mail e o bom velho telefone ainda resiste. Sim ainda existem telemarketing nesses mercados.

Observando a forma de comercialização desses mercados, pude perceber que o Brasil está alinhado com as melhores técnicas e nossos consumidores, inclusive os de seguros, tido como um mercado conservador e tradicional, se adaptaram às novas demandas e formas de interação.

Atendo a essa mudança na forma de comunicação iniciamos a expansão para outros estados. Em oito meses abrimos duas filiais e até fim de 2020 abriremos outra. Essa rapidez de crescimento somente foi possível com as novas formas de comunicação, o barateamento da tecnologia e os sistemas de interação com os clientes.

As empresas que mais crescem não são as maiores ou mais capitalizadas, são as mais rápidas em identificar e adequar a demanda dos clientes. Bancos sem agências, consultas médicas por videoconferência e comercialização de seguro de transportes sem visita presencial. Você e sua empresa estarão preparados?



Roberto Schimith
corretor de seguros,
CEO da Insert Seguros

SEGURO AMBIENTAL PARA TRANSPORTADORES

O Seguro de Responsabilidade Civil Ambiental tem como a principal fonte os sinistros de acidentes envolvendo o transporte rodoviário. Os acidentes ambientais decorrentes do transporte rodoviário alcançam em média 55% da sinistralidade no ramo ambiental. Os principais produtos são materiais inflamáveis envolvidos em tombamento de veículos de transportes e abastecimentos.

Apesar de ser um produto importante e abrangente, que vai além da reposição do bem e pode cobrir custos com investigações, descarte de materiais liberados, poluição gradual, defesa nas esferas civil e criminal e até mesmo eventual necessidade de gestão de crise, o seguro ambiental ainda não tem a aceitação e abrangência que poderia ter, salvo em países como Estados Unidos e alguns europeus como França e Suíça.

Tentou-se impor através do Projeto de Lei 767/15, que trata da obrigatoriedade da contratação do seguro ambiental e está parado no Congresso Nacional.

Existem pontos positivos e negativos da obrigatoriedade. O potencial de aquecimento do mercado de seguros e o estabelecimento de garantia mínima do meio ambiente podem ser positivos. No entanto, pode desestimular a gestão de risco do empresário e a exigência do seguro pode depender do órgão licenciador, caso a lei seja aprovada.

Entre os especialistas do nosso mercado, o advogado Walter Polido, por exemplo, defende que o seguro de responsabilidade civil ambiental deve continuar a ser facultativo por três motivos: a) não é comum a obrigatoriedade nos mercados mais desenvolvidos

e nos que foram definidos como obrigatórios, não tiveram sucesso; b) ainda que se tornem obrigatórios, tal obrigatoriedade pode se impor ao contratante do seguro, mas não se pode obrigar uma seguradora a aceitar a cobertura de qualquer risco; c) já existem fundos financiados por multas e indenizações ambientais impostas aos poluidores quando atingem bens coletivos, o que tornaria desnecessária a criação de mais um instrumento de cobrança.

Sabemos que os seguros ambientais, para cobertura de responsabilidade civil decorrente de eventos de poluição ou seguro-garantia ambiental, para garantir a conclusão de um projeto de remediação, podem ser grandes aliados da proteção ambiental. Por sua natureza, a contratação do seguro pressupõe uma avaliação criteriosa das práticas ambientais do segurado, de forma que a seguradora possa avaliar e mensurar o risco para aceitá-lo e precificá-lo, além de permitir a ela incluir o segurado no grupo com que o segurado tenha características parecidas, princípio basilar do mutualismo.

Por consequência, é evidente que em um mercado desenvolvido, o seguro ambiental servirá como um instrumento de fomento de uma maior preocupação ambiental, seja pelas avaliações prévias realizadas pelas seguradoras, seja pelo incentivo de o segurado contratar um produto com um prêmio reduzido, em decorrência da adoção de práticas de gestão ambiental mais cuidadosas.

A proteção do meio ambiente e as sanções impostas por órgãos reguladores trazem grande oportunidade para as seguradoras que querem entrar nessa seara, oferecendo produtos mais adequados às necessidades dos segurados, inclusive proteção para os tanques de combustíveis dos próprios caminhões, que mesmo quando vazios podem causar danos ao meio ambiente quando sofrem acidentes, estas e outras coberturas vão atrair muitos transportadores e embarcadores, os quais são responsáveis solidários por circular produtos que possam causar dano ao meio ambiente.



Paulo Rogério Häuptli
mestre em filosofia pela Faculdade São Bento, mestre em de direitos difusos e coletivos pela PUC-SP, professor dos cursos de MBA e de extensão da Escola de Negócios e Seguros, membro da Academia Nacional de Seguros e Previdência da Cátedra de Educação, sócio fundador/diretor de assuntos estratégicos CIST e sócio-diretor do Grupo Fox

UM RETORNO CHEIO DE APRENDIZADOS

A retomada começou, mas voltamos a uma realidade diferente e que representa uma grande oportunidade para promover mudanças com base nos aprendizados dos últimos meses. Costumo dizer que o coronavírus



não transformou o mundo, mas sem dúvida acelerou mudanças. E, otimista que sou, acredito que sairemos melhor desse momento tão difícil.

Entre as muitas lições que aprendemos, destaco três:

1 - Descobrimos que somos capazes de fazer muito mais do que pensávamos. Nas piores circunstâncias que nunca tínhamos enfrentado, fomos obrigados a nos reinventar. No individual e no coletivo demos o melhor, empurrando os limites pessoais e coletivos, muito além do que imaginávamos.

2 - Não há nenhum problema em dizer “não sei” e eu falei isso mais vezes nos últimos meses do que havia dito em anos. Numa realidade desconhecida por todos, o mais importante é sabermos escutar as pessoas, promover a participação, tomar decisões colegiadas e sermos ágeis para nos adaptar às novas situações.

3 - Quebramos muitos paradigmas. Um deles foi manter a eficiência mesmo em uma situação atípica, em que estávamos com a família e precisávamos conciliar o trabalho com as tarefas domésticas. Nos momentos de maior separação física, estivemos mais juntos e colaborativos que nunca e, mesmo que pareça contraditório, com o maior uso das tecnologias, ficamos ainda mais humanos.

Além disso, o chefe muito controlador passa a ser ainda mais questionado, quase fica obsoleto. A distância modifica uma cultura que existe em muitas organizações, pautada exclusivamente pelo controle de

tempo. A partir de agora vamos ter que avaliar os profissionais de outra forma, muito mais focados na entrega, e isso exige confiança nas pessoas e novos modos de medir.

O que fica de tudo isso? A resposta vai depender da nossa capacidade de aproveitar a oportunidade de mudança que temos diante de nós, de aprender e implementar todo o aprendido. Se por um lado o coronavírus vem acelerando mudanças, por outro o ser humano esquece muito rápido e corremos o risco

de, aos poucos, retomar às rotinas, deixando para trás a chance de promovermos transformações importantes.

Agora é hora de refletir sobre tudo que estamos passando e colocar em práticas os aprendizados, exercitando a flexibilidade. As empresas capazes de se adaptar serão mais bem-sucedidas.

Portas abertas, mentes abertas e colaboração. Esse é o futuro!

Luis Gutiérrez Mateo
CEO da Mapfre Seguros



TRAJETÓRIAS DE CRESCIMENTO

A Fox News teve um bate-papo exclusivo com Newton Queiroz, CEO e presidente da Argo Seguros, em que ele fala sobre sua ascendente carreira e a expansão da empresa que preside hoje. Confira!



Fox News – Comente sua trajetória profissional até chegar à presidência da Argo. Quais foram os desafios e quais estão sendo no atual cargo?

Newton Queiroz – Eu iniciei minha carreira formalmente aos 17 anos como temporário e estagiário na Ace Brasil, passando também por Ace Canadá (na área de RC e E&O). Anos mais tarde tive passagens em Londres (ING) onde trabalhei em uma corretora especializada em resseguro, a Ropner, representada pela Cunha Bueno no Brasil. Depois, passei um período em Munich (ALE) e trabalhei na AGF (Allianz), nas áreas de aviação e operador portuário. De volta ao Brasil, fui para a AON (SP e RJ) atuando com resseguro, O&G e aviação, até me transferir para a Swiss Re Corporate Solutions como CCO (Chief Comercial Officer) América Latina, onde atuei por alguns anos em esta posição baseado no Brasil. Porém em 2016 surgiu a oportunidade de trabalhar na Swiss Re Corporate Solutions México, onde atuei como CCO América Latina e após CEO para México e América Central. No início de 2019 cheguei na Argo Seguros, onde atualmente sou CEO e presidente. Analisando minha carreira, acho que meus desafios sempre foram de transformar operações. Por diversos

motivos, sempre fui selecionado para trabalhar em áreas onde era necessário fazer um turn around, ou iniciar operações. Por isso mesmo sempre menciono que sou um gestor de crises, não importa a área ou momento, sempre estou pronto para um desafio em momentos especiais. Agora na Argo, um dos maiores desafios é manter a eficiência e o crescimento, mas sempre com um ambiente positivo e foco no desenvolvimento de nossos colaboradores. Nos dias de hoje temos que sempre lembrar que os custos têm de ser estáveis, e isto sempre exige mais do colaborador em certos momentos, portanto um ambiente e cultura positivos são essenciais para o sucesso já que uma empresa é como um corpo humano e os colaboradores como seu sangue, ou seja, sem sangue o corpo não sobrevive.

Fox News – Por que a Argo investe no mercado brasileiro, apesar do momento turbulento de nossa economia?

Newton Queiroz – O Grupo Argo investe no Brasil porque acredita no país e principalmente na operação que temos aqui. Contamos com uma grande equipe, muito focada em inovação e eficiência. O potencial de

crescimento via penetração totalmente nova é enorme e isso também nos incentiva muito. Ressalto que a penetração no Brasil é uma das menores no mundo ocidental, portanto a oportunidade é imensa.

Fox News – Com quais ramos a Argo está operando no Brasil? Quais as principais carteiras?

Newton Queiroz – A Argo Seguros opera nos ramos de RC Profissional, D&O, Garantia e Linhas Financeiras (de forma geral), que é o nosso carro-chefe globalmente. No Brasil, isso se complementa com Transporte e outros produtos de especialidade nos ramos de Property e RC, focado em novas necessidades do cliente.

Fox News – Qual a importância da boa regulação de sinistros e da atuação em parceria com empresas deste segmento?

Newton Queiroz – A regulação é essencial porque é a materialização do nosso produto e a parceria com prestadores de serviços é fundamental para a experiência correta do cliente. Se durante um sinistro o cliente não é bem atendido, por que ele voltaria a comprar o produto? Mesmo a negativa tem de ser dada de forma correta e com a devidas explicações.

“O Grupo Argo investe no Brasil porque acredita no país e principalmente na operação que temos aqui.”

Fox News – Como é a parceria da empresa com corretores de seguros? Qual o número de profissionais parceiros da empresa, atualmente?

Newton Queiroz – O corretor e as assessorias de seguros são fundamentais para a Argo. Em nosso modelo de operação só atuamos com o corretor e as assessorias, que são os representantes dos clientes. Atualmente, temos mais de quatro mil corretores ativos.

Fox News – A Argo tem ações projetadas para os corretores?

Newton Queiroz – Sim. Sempre temos ações foçadas em campanhas com os corretores. Não podemos falar de ações futuras porque temos surpresas, mas com certeza temos muitas iniciativas nesse sentido.

Fox News – Qual o faturamento da Argo no último ano? De quanto foi o crescimento, desde o início das operações?

Newton Queiroz – Em 2019, faturamos mais de R\$ 275 milhões e registramos um crescimento de superior a 30% em prêmio emitido e com lucro operacional recorde na história da Argo Seguros Brasil; sendo que este último fato é o mais importante para uma operação de seguros (principalmente com a redução das taxas de investimentos no país).

Fox News – Quais perspectivas da empresa para 2020? E num longo prazo?

Newton Queiroz – Este ano a meta é crescer dois dígitos e superar novas marcas. Para o futuro de médio prazo, queremos superar os R\$ 500 milhões de faturamento e seguir melhorando nosso combinado operacional.

Fox News – O que ainda trava o desenvolvimento do setor de seguros no Brasil? Como mudar?

Newton Queiroz – Diversos fatores, para ser sincero: passa pela cultura de que seguro é um custo e não um investimento, até a falta de produtos adequados para os clientes e principalmente por experiências complexas durante sinistros. Temos que entender que no dia de hoje nossos produtos têm de ser simples e, durante um sinistro, fácil de compreender, além é claro, de ter um custo correto.

Fox News – O que a operação brasileira pode aprender com a Argo global?

Newton Queiroz – A Argo Seguros Brasil pode aprender com o Grupo Argo a respeito de novos produtos e foco na eficiência. O Grupo Argo sempre pensa em novas formas de comercializar produtos tradicionais ou de introduzir novos produtos em nossa indústria. Justamente por isso, a operação do Brasil hoje responde a maior operação do Grupo (Estados Unidos) e vem se beneficiando deste know how. Em breve teremos mais novidades.

Fox News – Fique à vontade para comentar algum outro ponto que seja importante para a empresa.

Newton Queiroz – Gostaria de ressaltar que para a Argo o principal são nossos colaboradores e clientes, ou seja, nosso foco é sempre em pessoas. Claro que utilizamos tecnologia e inovação, mas sempre respeitando o lado humano e características de nosso negócio, que é um negócio de pessoas.

UM OCEANO AZUL PARA O SEGURO DE TRANSPORTE NACIONAL NAS PEQUENAS EMPRESAS



Todo corretor de seguros que se dedica a atender clientes no ramo de seguro transporte sabe que enfrentará uma acirrada concorrência para oferecer sua proposta para transportadoras e grandes embarcadores, não sendo raro que estes clientes realizem processos de seleção de seus corretores e seguradoras que, de tão complexos, se assemelhem a uma licitação pública.

Essa configuração e mercado se deve ao fato que estes clientes já reconheceram a importância do seguro transporte na função de proteção da sua operação logística e incorporaram esta solução como uma parte vital do seu planejamento financeiro. Contudo, sempre estão a procura do melhor custo benefício e estabelecem processos concorrenciais para buscar a melhor proposta que equilibre as condições de cobertura com seu custo.

Mas existe ou outro nicho de mercado que é pouquíssimo

Thiago Fecher
especialista em
seguros de transportes
do seguros na prática,
é diretor da Alfatec
Corretora de Seguros e
da Aris Corretora
de Seguros



explorado, onde quase não há concorrência: os micro e pequenos embarcadores.

Segundo o Sebrae, somente no estado de São Paulo, existem mais de 300 mil empresas do setor industrial e mais de 1 milhão de comércios sendo que, todas estas empresas podem possuir um risco logístico passível ser transferido à uma seguradora: coleta de matéria prima, transferência de mercadorias entre a fábrica e o CD ou pontos de venda, entrega de mercadoria ao cliente final.

Porque então estas empresas não possuem um seguro de transporte nacional?

Em primeiro lugar, estas empresas sequer tem conhecimento deste produto e isso remete a fatores culturais e acadêmicos na nossa realidade. Corajoso por natureza, o empresário brasileiro dificilmente inclui em seus planos de negócios o fator risco, e pouco se preocupa com eventos futuros que possam lhe causar prejuízo. Esse comportamento é ainda reforçado mesmo que este empresário busque formação em qualquer nível de educação. Seja em cursos rápidos ou mesmo em graduações, pouco se aborda o tema seguro nas matérias relacionadas a administração de empresa.

Esta condição, faz com que o empreendedor não tenha sequer a pretensão de incluir uma transferência de risco como fator de segurança do seu investimento.

Em segundo lugar, pela ótica dos corretores de seguros, oferecer um seguro para um cliente que terá que passar pela curva de aprendizado sobre a sua vulnerabilidade patrimonial para, então, descobrir que essa sua vulnerabilidade pode ser protegida com uma apólice de seguro é muito custoso. Na prática, será necessário empreender um tempo valioso que ele, corretor, normalmente prefere dedicar a contas onde o cliente já está pronto para contratar.

Mas mudar essa realidade é importante, não só para o mercado de seguros, mas para toda a matriz econômica. Quantas empresas fecharam as portas após um prejuízo decorrente de um risco logístico não ser amparado por um seguro? Quantas empresas não foram ressarcidas pelas suas transportadoras após terem suas mercadorias roubadas durante o trânsito? Estas empresas deixaram de produzir, empregar e contribuir para a economia. Simplesmente por desconhecer seguro.

Disseminar a importância e a facilidade de se contratar um seguro é o caminho para navegarmos neste grande oceano azul das micro e pequenas empresas que possuem um risco logístico e ainda protegermos a nossa economia.

RAZÃO DO SEGURO, RESSARCIMENTO EXIGE EXCELÊNCIA

Ressarcimento é o ato ou efeito de ressarcir, ou seja, de efetuar uma indenização, uma reparação, uma compensação. É um substantivo que faz referência ao pagamento de algum prejuízo causado por um acontecimento sofrido anteriormente.

O ressarcimento de um determinado valor pode compreender diversos aspectos, por exemplo:

- O ressarcimento tem previsão legal no Código de Defesa do Consumidor, quando determina que o fornecedor de um bem ou serviço, tem a obrigação de restituir ao consumidor quando o produto tendo a garantia estendida apresenta vício de qualquer natureza.
- O ressarcimento também deve ser buscado nos produtos e serviços para Property - proteção para bens e ativos de empresas contra perdas e danos.
- Taxas que não foram pagas no momento da liquidação do processo indenização, cabe buscá-las através do ressarcimento.
- Em sinistro envolvendo transportes de cargas nos diversos modais, bem como nos sinistros envolvendo veículos automotores, conforme preceitua nosso ordenamento jurídico, cabe a obrigação de ressarcir o valor total do prejuízo (Art. 159 CC).

Hoje, diante das inúmeras fontes de informação, tem crescido o conhecimento da população a respeito do tema indenização e ressarcimento. Desta forma há uma busca da melhor maneira de minimizar os prejuízos para as pessoas e seguradoras. O mercado segurador, atento a essa necessidade de buscar minimizar seus prejuízos, estruturou seus departamentos de ressarcimento e os resultados hoje compõem fatia importante de seus lucros.

Com minha experiência de mais de 30 anos no mercado segurador e trabalhando nos departamentos de análise de sinistro e ressarcimento, observo a importância de um departamento conectado com todo o fluxo de informação interno para que se tenha agilidade na busca da mitigação dos prejuízos. Assim, ano após ano, consolidei meus conhecimentos que, ano de 2019,

resultaram na criação da empresa “Mallea & Hauptli”, especializada na busca de ressarcimento nos ramos de transportes, automóvel, seguro fiança, garantia estendida, seguro saúde e prêmio de seguro.

Para obter resultados sólidos desenvolvemos um sistema de gestão com capacidade de gerar relatórios em tempo real e controle para evitar as prescrições dos processos.

O sistema faz a gestão de recebimento de pagamentos com baixas automáticas e gera estatística para definição da probabilidade do ressarcimento numa carteira, o que auxilia a definição da melhor proposta ao causador, ajustando condição e prazos para buscar a recuperação dos valores envolvidos.

Também faz a gestão judicial com informação dos prazos e recebimento das publicações do andamento processual, emissão de boletos automatizados contra terceiro ou causadores com gestão e combate a inadimplência dos pagamentos.

Hoje, nossa empresa conta com a parceria do Grupo Fox - Auditoria e Sindicância, o que nos abre a possibilidade de fazer diligências com levantamentos mais assertivos de localização do devedor e seu patrimônio para buscar em penhora numa ação judicial. Recebendo feedback para melhorias contínuas, conseguimos identificar as falhas na montagem do processo de sinistro, o que por vezes atrapalha alcançar o ressarcimento.

Esse assessoramento permite definir a melhor estratégia de coleta de documentos, o que, para cobranças extrajudiciais e judiciais, facilita o êxito e eficiência nos acordos.

Com isso, entendemos que a busca pelo aperfeiçoamento dos processos, auxiliado por um sistema ágil e completo com equipe de colaboradores capacitados, projeta a Mallea & Hauptli como uma prestadora de serviços efetivamente capaz de auxiliar seus clientes num exitoso resultado nos processos de ressarcimento.



Piedade Mallea
sócia e administradora
do escritório
Mallea & Hauptli

O TRABALHO É O PORTO SEGURO DE TODOS OS BRASILEIROS



O Brasil é um país jovem que cresceu e se desenvolveu nos mais diversos setores graças ao trabalho árduo de integrantes de todas as classes sociais. A possibilidade de exercer uma atividade produtiva, no sentido amplo, sempre funcionou como uma mola propulsora para a autoestima das pessoas. É nesse contexto que é preciso entender o efeito devastador do desemprego resultante da crise sanitária, econômica e social gerada pela pandemia do novo coronavírus. Dados do IBGE indicam que, apenas em maio, foram fechadas 331.901 vagas com carteira assinada.

Independentemente do tipo de vínculo, formal ou informal, o trabalho é considerado um porto seguro para as famílias brasileiras. Afinal, é por meio de atividades

produtivas que se consegue os recursos necessários para suprir as necessidades pessoais e familiares em todos os campos.

Foi com isso em mente que decidimos criar o projeto #MeuPortoSeguro, destinado a treinar e gerar uma renda temporária para 10 mil brasileiros. A similaridade entre o nome da iniciativa e da marca da empresa que o patrocina, a Porto Seguro, não é mera coincidência. Trata-se, isso sim, de uma forma de reafirmar uma das características mais fortes de nosso DNA empresarial: o cuidado com as pessoas. Esse compromisso, aliás, já havia sido confirmado a partir de nossa adesão, na primeira hora, ao movimento #NãoDemita, lançado no começo de abril e que reúne empresas de médio e grande porte.

Sabemos que em um país como o Brasil, onde os desafios sociais e econômicos ainda são imensos, a iniciativa privada precisa dar sua contribuição nos mais diversos aspectos e momentos da vida nacional. Recolher tributos, gerar empregos e pagar salários são componentes importantes desta jornada. Contudo, não contam toda a história, pois, cada vez mais, se torna imperativo que cada um de nós adote o ativismo empresarial e assuma as bandeiras em prol do bem comum. Por isso, além de cuidar dos stakeholders (clientes, funcionários e parceiros de negócios), percebemos ser preciso ir além.

O #MeuPortoSeguro é fruto dessa reflexão e nasce com a ambição de se constituir em uma ferramenta destinada a fortalecer o setor de seguros. Os 10 mil profissionais que pretendemos formar neste período de dificuldades e/ou transição de carreira estarão aptos a atuar em diversos nichos deste mercado, auxiliando o trabalho de nossos parceiros de primeira hora, os corretores. Mas antes de colocar a mão na massa, os selecionados passarão por uma série de dinâmicas on-line, envolvendo capacitações nas áreas de atendimento, vendas, produtos e autodesenvolvimento.

Entendemos o treinamento e a qualificação contínua como componentes vitais para garantir a sustentabilidade de uma indústria em franca expansão e que movimentou R\$ 270 bilhões (excetuando saúde suplementar e seguro DPVAT), em 2019. É nesse ponto que eu gostaria de detalhar alguns elementos que considera-

mos basilares no projeto #MeuPortoSeguro.

Em um momento de emergência econômica, marcada pelo elevado nível de desemprego e incertezas em relação ao futuro, acreditamos que tão importante quanto a qualificação é a possibilidade de que esse processo inclua uma remuneração. Mesmo que o valor seja, digamos, simbólico. Por conta disso, cada um dos 10 mil selecionados pelo projeto contará com auxílio mensal no valor de R\$ 1.500, pelo período de três meses.

“Sabemos que em um país como o Brasil, onde os desafios sociais e econômicos ainda são imensos, a iniciativa privada precisa dar sua contribuição nos mais diversos aspectos e momentos da vida nacional.”

Mais: por incluir um grupo difuso de trabalhadores sem experiência prévia na área de seguros, estamos apostando fortemente na simplificação de todo o processo. Tudo será feito de forma remota, por meio de formulários eletrônicos e interações digitais. Gostamos do relacionamento cara a cara e do olho no olho, no entanto, em tempos de pandemia, o imperativo do



distanciamento social se impõe. Afinal, cuidar do bem-estar de nossos parceiros é uma das características mais marcantes de nosso DNA. E não seria diferente agora com o #MeuPortoSeguro.

Sabemos que, apesar de sua importância e seu impacto, especialmente em um momento de grandes mudanças trazidas pela pandemia, o projeto #MeuPortoSeguro possui limitações. Porém, enxergamos nessa iniciativa uma forma de contribuir efetivamente, além de inspirarmos as demais empresas atuantes no país, independentemente de seu porte econômico ou de sua área de atuação.

Em sua concepção, o projeto #MeuPortoSeguro já incorpora os postulados do ativismo empresarial e do espírito colaborativo aludidos acima. Para que fosse colocado de pé em um tempo recorde de apenas 30 dias, tivemos de contar com o suporte de inúmeras empresas e parceiros de negócios que vêm atuando de forma voluntária, doando recursos técnicos, conhecimento intelectual e, principalmente, seu bem mais preciosos: o tempo. A essa legião, devemos acrescentar os colaboradores de diversos departamentos da própria Porto Seguro, na qual atuam cerca de 13 mil dedicados funcionários.

Selecionar, treinar e incorporar 10 mil pessoas em um curto espaço de tempo é um desafio tremendo, mesmo que esse contingente opere no formato remoto, em home office. Nesse campo, o papel do time de Recursos Humanos da Porto Seguro tem sido decisivo, desde o início dessa mobilização. E ganhará ainda mais relevância.

Acreditamos na liderança pelo exemplo e no papel cidadão dos empreendedores. E sabemos que a sustentabilidade dos negócios e da sociedade dependem de atitudes e ações práticas que ajudem a criar um mundo mais justo e mais fraterno, onde cada um de nós, independentemente da posição social e da área de atuação, tenha o seu porto seguro.

Bruno Garfinkel
presidente do conselho
de administração do
Grupo Porto Seguros



RISCOS SORRATEIROS E GESTÃO DE CRISE NA PANDEMIA DA COVID-19



O Global Risk Report, estudo realizado pela Zurich Insurance Group e o grupo Marsh McLennan, em parceria com as universidades de Oxford e Singapura, apresentado e amplamente debatido no Fórum Econômico Mundial em Davos, em janeiro deste ano, já alertava para o risco de pandemias. Doenças infecciosas apareceram como um

dos 10 principais riscos globais a serem considerados nos próximos 10 anos. A leitura deste material (<https://bit.ly/2U3KQM2>) é essencial e revela que os riscos pre-

vistos são concretos e não meras projeções especulativas, como bem comprovou o Covid-19. Conhecer os resultados deste relatório pode ajudar a entender com mais clareza quais são as ameaças que nos rondam no presente e no futuro e que devem ser consideradas pelos gestores no planejamento de suas organizações.

A Zurich, por meio de sua área de engenharia de riscos, estruturou um planejamento completo para ajudar as empresas a enfrentar a pandemia e manter suas atividades em andamento, protegendo colaboradores, parceiros de negócios e outros stakeholders. As diretrizes estão reunidas em estudos e cartilhas feitas sob medida para garantir a continuidade de negócios de companhias de todos os segmentos. No paper “Resiliência organizacional: diretrizes sobre planejamento pandêmico”, por exemplo, nós criamos um guia completo (<https://bit.ly/2QWKH6m>) para evitar a paralisação dos negócios e estabelecer claramente as rotinas em momentos como o que estamos atravessando.

Os materiais tratam de questões práticas, como a necessidade de se definir um coordenador ou equipe para liderar o plano de resposta à crise, a identificação de atividades críticas, a formação de times multidisciplinares, a verificação de planos de contingência de fornecedores, as métricas a serem adotadas para regular o trabalho à distância, o inventário de ferramentas para garantir a atuação dos colaboradores, as diretrizes de comunicação interna e externa, entre inúmeros outros temas.

A pandemia da Covid-19 vai trazer impactos enormes para os negócios das empresas e para a economia como um todo, como já sabemos. Organizações que tiverem disciplina e estiverem preparadas para enfrentar este momento, de forma estruturada, terão mais chances de chegar ao outro lado deste túnel e já estarão em vantagem competitiva quando vier a recuperação dos negócios, lá na frente. É nossa responsabilidade, da Zurich em particular e do setor de seguros de modo geral, ajudar nesta travessia, olhando tanto para os riscos futuros como para as medidas que precisam ser tomadas hoje.



Edson Franco
CEO da Zurich
Seguros

EXCELÊNCIA EM SINISTROS

A importância da agilidade no atendimento



No mercado de seguros, sinistro refere-se a qualquer evento em que o bem segurado sofre um acidente ou prejuízo material, representando a materialização do 'produto vendido', o que impacta nos resultados das seguradoras. Já para alguns executivos do setor, o sinistro é a 'materialização da venda de uma promessa'.

O fato é que quando ocorre um sinistro, o segurado precisa ser indenizado da forma mais rápida possível. Pela lei, as seguradoras têm um prazo de 30 dias para se posicionar sobre um pedido de indenização, a partir da entrega dos documentos necessários para a análise.

Porém, 30 dias é um prazo em que muita coisa pode acontecer. E dependendo da situação, o segurado talvez realmente não possa esperar tudo isso. Graças a tecnologia, o mundo ficou mais dinâmico, diminuindo distâncias e amplificando o volume de contatos.

Para se ter uma ideia, em apenas 24 horas, 30 bilhões de mensagens são trocadas no WhatsApp; 3,5 bilhões de pesquisas são realizadas no Google; um bilhão de horas

de vídeo são assistidas no YouTube; a maior loja virtual do mundo, a Amazon, vende R\$ 938 milhões; 500 milhões de tweets são postados no Twitter; 73 milhões de downloads são realizados na AppStore; e três milhões de corridas são realizadas pelo Uber.

Como pode-se perceber, se muita coisa acontece em apenas um dia, como esperar 30 para receber o valor da reparação de um dano? O mundo evoluiu, como um todo, e o mercado de seguros também. Apesar de ainda

ser 'leí', de maneira geral, o mercado segurador busca trabalhar com um prazo reduzido para a indenização dos sinistros.

Hoje as seguradoras buscam resolver um sinistro no menor prazo possível. E para que isso aconteça, investe-se cada vez mais em coisas que façam a diferença, como ter uma equipe dedicada para o atendimento (seja interna ou terceirizada); padrões de atendimento pré-estabelecidos para os diferentes tipos de ocorrência; simplificação da documentação necessária para análise; e claro, sistemas integrados de gestão do processo.

Não por acaso, já é possível fazer regulação de sinistros em questão de minutos. Alguns, especialmente aqueles sem complexidade, chegam a ser pagos em questão de horas. Aqui na Argo Seguros, por exemplo, atualmente contamos com um sistema que permite o aviso online do sinistro, diminuindo muito o tempo para que tudo se resolva no menor prazo possível e para que o segurado tenha a melhor experiência em sua relação com a seguradora. Os tempos mudaram, literalmente!



Rafael Fragnan
diretor de sinistros
na Argo Seguros

ÁREA DE SINISTROS DA BERKLEY BRASIL SEGUROS IMPLEMENTA NOVA CÉLULA DE ATENDIMENTO

Célula irá centralizar todo o atendimento das carteiras de garantia, proporcionando agilidade e rapidez nas soluções dos casos enviados para análise



A Berkley Brasil Seguros, membro de um dos maiores grupos seguradores dos Estados Unidos, aprimora mais uma vez seu atendimento através da criação de uma célula exclusiva de sinistros para o seguro garantia. Esta célula que co-



Frank Bozic
diretor de sinistros
da Berkley Brasil

meçou a operar em agosto, centralizará todo o atendimento das carteiras de garantia (públicas, particulares e ECTO), proporcionando mais agilidade e rapidez nas soluções dos casos enviados para análise.

Frank Bozic, diretor de sinistros da Berkley comenta: “É a Berkley pensando mais uma vez na qualidade de seus serviços. Assim como inovamos ao assumir a emissão da carta protesto para o seguro de transportes por exemplo, criamos este novo modelo de atendimento para o seguro garantia, dedicada exclusivamente aos nossos clientes e corretores”.

SUBSCRIÇÃO DE RISCOS DE TRANSPORTE SOB A ÓTICA DE SINISTROS

Em uma companhia seguradora, a área de sinistros é a que aplica a norma ao fato reclamado. Em outras palavras, a área de sinistros recebe a reclamação do segurado, analisa a causa, natureza e extensão dos danos reclamados (muitas vezes com o apoio de prestadores de serviços qualificados) e busca no contrato de seguro as regras de como o fato reclamado será tratado pelo segurador, considerando: objeto do seguro; limites de garantia; início e fim de riscos; condições de cobertura; franquias; dentre outros pontos importantes em uma regulação de sinistros.

É importante reforçar alguns pontos essenciais que devem ser observados pelo segurado, pelo corretor de seguros e pelo segurador durante a subscrição do risco, visando a previsibilidade e harmonia na regulação e conclusão de uma reclamação de sinistros.

Informação sobre o risco

A base da subscrição é a informação fornecida pelo segurado e pelo corretor de seguros ao subscritor de riscos de transportes. Com a informação em mãos, é possível ao subscritor enxergar com clareza quais são os riscos da operação do segurado e qual o interesse do segurado em extinguir, mitigar e transferir os riscos inerentes à operação de transportes.

Este ponto se aplica a todas as modalidades de apólices de seguro transportes, seja para a apólice que ampara a responsabilidade do transportador, seja para a apólice que ampara o bem do embarcador em trânsito.

Os objetos do seguro, valores em risco, limites máximos de embarque e de acumulo, locais e períodos de possíveis armazenagens, principais origens e destinos, contratos firmados entre as partes versando sobre a responsabilidade sobre os bens transportados, condições de gerenciamento de riscos feitas sob medida, histórico de sinistralidade de 03 a 05 anos são alguns dos elementos que, certamente, trarão mais força para o segurado no pleito de uma correta precificação de seu risco, bem como deixarão o subscritor de riscos mais confortável com o risco assumido na operação.

Integração da cultura de seguros na operação segurada

A operação de transportes envolve uma série de agentes que são considerados no processo de subscrição de riscos. Temos os funcionários do segurado envolvidos na operação, as empresas de transportes, os motoristas dos veículos transportadores, as empresas de gerenciamento de riscos, os despachantes aduaneiros, os agentes de carga, dentre outros.

Durante o processo de subscrição do risco de transportes, quando o segurado organiza e expõe uma apresentação sobre o risco a ser transferido, abre-se uma janela importante para discussão de sobre melhorias possíveis de serem aplicadas ao risco apresentado. São revistos os processos de seleção e treinamento de prestadores de serviço, melhores práticas no manuseio de mercadorias, escolhas de rotas e meios de transportes mais eficientes, tecnologia disponível para melhor gestão dos riscos, revisão dos contratos com os agentes de transportes, principalmente no que tange a responsabilidades.

Muitas vezes, buscando um valor menor de prêmio de seguro, o segurado opta por ter uma condição de cobertura mais restrita em relação a operação, condicionando a cobertura do seguro ao estrito cumprimento de regras pré-determinadas e acordadas com o segurador, envolvendo ações de seus subcontratados e prestadores de serviços, também.

Neste cenário, é muito importante a atuação do segurado junto a todos os agentes envolvidos em sua operação, assegurando-se de que estes estão devidamente preparados para agir conforme esperado, trazendo mais segurança e eficiência para o transporte, reduzindo o risco e seguindo o contratado na apólice de seguros. A elaboração de contratos claros com estes prestadores, prevendo as responsabilidades nos cumprimentos das obrigações, costuma ser muito benéfica para a operação.

É muito saudável quando segurador e segurado atuam em conjunto para buscar soluções e meios viáveis de reduzir os riscos relacionados a operação de transportes do segurado, visando sempre uma parceria de longo prazo, em uma relação ganha-ganha.

Guilherme Freitas
superintendente de sinistros
da Starr International
Brasil Seguradora



O PAPEL DO SEGURO DE RISCOS DE ENGENHARIA



Se fosse possível resumir em uma frase o objetivo principal dos Seguros de Riscos de Engenharia, poderíamos dizer que é o de garantir ao construtor a indenização dos prejuízos causados por acidentes (eventos súbitos e imprevistos) que porventura venham a ocorrer durante a execução de obras.

Contudo, o impacto do seguro na sociedade transcende ao que se pode depreender da definição acima. O Seguro de Riscos de Engenharia é um catalisador de desenvolvimento e uma ferramenta de equilíbrio econômico. Graças a ele, os empreendedores, sejam proprietários das obras ou os próprios construtores, se sentem devidamente respaldados para conduzirem suas atividades. Esse respaldo abrange, além dos empreendedores, os organismos responsáveis por financiar a indústria da construção.

A consequência de uma sociedade sem o Seguro de Riscos de Engenharia seria a ausência de financiamento de obras mais complexas, assim como da utilização de métodos construtivos inovadores, obras estas fundamentais para o desenvolvimento da infraestrutura de um país. Em um cenário sem seguros, obras mais rotineiras seriam financiadas, mas com taxas de juros significativamente maiores do que aquelas cobradas atualmente, a fim de se incorporar os riscos associados.

Contudo, bancos possuem aversão ao risco e tendem a precificar de forma conservadora os riscos existentes se comparados com as seguradoras. Exemplo significativo é a diferença de preços entre uma fiança bancária e um Seguro Garantia. Em relação ao Seguro de Riscos de Engenharia, não há parâmetros comparativos, pois não é um risco que, na prática, os bancos queiram tomar.

Quem possui apetite por risco são as seguradoras e, especialmente, as resseguradoras, empresas cuja missão e destino são a transferência dos riscos mais vultosos e voláteis da sociedade, como, por exemplo, os riscos associados à construção de grandes obras de infraestrutura, que são essenciais para o desenvolvimento de qualquer país.

A atividade de construção, em geral, possui série de riscos inerentes e, em muitos casos, difíceis de serem identificados ou previstos. As próprias normas de construção, como a NBR 6118 – Projeto de Estruturas de Concreto, possuem em suas formulações uma série de fatores obtidos a partir de conceitos e metodologias probabilísticas. Ou seja, as construções são projetadas para terem uma possibilidade de colapso ou ruptura remota, mas não nula.

E por que não se projetam estruturas com a possibilidade de colapso nula? Porque as melhores práticas da construção também estão baseadas em aspecto econômico, ou seja, a possibilidade de colapso ou de ruptura tem que ser remota o suficiente, mas, por outro lado, a construção precisa ser viável do ponto de vista financeiro. Quanto mais segura for a construção, mais onerosa será a sua construção. Então, existe um ponto ótimo entre custo e segurança, justamente definido pelas normas técnicas e as melhores práticas de construção.

Somam-se aos riscos inerentes a quaisquer métodos construtivos, as incertezas envolvendo as mais diversas variáveis. Podemos citar, entre tantas outras: as condições do solo, a qualidade do material de construção, bem como da mão de obra e a possibilidade de ocorrência de eventos climáticos devastadores.

Com o intuito de ilustrar melhor, imaginemos uma falha no maciço rochoso do subsolo não identificada durante a campanha de investigação do subsolo ou de sondagens. Ou um vendaval ou chuva extrema que raramente ocorrem na região da obra ou, quem sabe, um incêndio causado por um curto-circuito ou queda de balão durante as festividades juninas. Quanto seria necessário onerar as obras para se anular a possibilidade de materialização de todos esses riscos? Certamente não seria algo viável economicamente. Em muitos dos casos, não seria algo, até mesmo, possível.

Diversos desses riscos são possíveis de serem mitigados ou tratados adequadamente, mas nunca totalmente neutralizados. Ainda existe a possibilidade de uma combinação de fatores não imaginada ocorrer, de uma forma quase impossível de ser prevista, tendo em vista a multiplicidade dos fatores e a miríade de possíveis combinações.

Os grandes acidentes relacionados com obras, no Brasil e no mundo, via de regra possuem em sua raiz de origem múltiplas causas, com série de diferentes fatores que se relacionaram de tal forma a produzirem o acidente. Por exemplo, grandes acidentes podem estar associados a projetos deficitários aliados à ocorrência de uma determinada falha geológica ou, em outro caso hipotético, material construtivo inadequado aliado ao erro de execução e combinados com um evento climático incomum, que serviu de gatilho para a ocorrência do acidente. É raro um acidente de grandes proporções em que se consegue identificar uma causa única e inequívoca.

Pode-se afirmar, sem dúvida alguma, que é impossível tornar qualquer obra livre de risco, por melhores que sejam as práticas construtivas e de gerenciamento de riscos. É possível e necessário mitigar qualquer exposição que se possa vislumbrar, mas impossível extinguir na totalidade os riscos a que uma construção fica exposta.

Por todos esses motivos, o Seguro de Riscos de Engenharia é uma conquista da sociedade. Permite aos proprietários, construtores e agentes financiadores contarem com a segurança necessária para empreenderem, sabendo que, na hipótese de um evento imprevisto, terão o respaldo financeiro para reconstruírem o bem afetado e prosseguirem com as suas atividades.

O Seguro de Riscos de Engenharia, no Brasil e no mundo, possui em sua essência uma base contratual “All Risks” ou “Todos os Riscos”, pois sua cobertura básica abrange a cobertura de qualquer tipo de acidente, exceto daqueles riscos excluídos das condições da apólice. Adicionalmente, conta com uma série de coberturas acessórias, cujo objetivo é amparar o construtor em diversas situações e exposições relacionadas com a sua atividade. Por exemplo: cobertura para acidentes causados por tumultos, cobertura para acidentes causados por erro de projeto, ou cobertura para perdas financeiras relacionadas com o atraso da obra causado por um acidente – são algumas das coberturas acessórias que podem ser contratadas.

Por essa razão, o curso de Riscos de Engenharia, disponível no site da Unisincor, é uma excelente oportunidade para o aprendizado. O treinamento é recomendado para todos os profissionais que atuam no mercado de seguros, como corretores de seguros, subscritores de riscos, peritos e vistoriadores, reguladores de sinistros, entre outros. Serve como fonte de informação básica, mas também fornece elementos para aqueles que querem se aprofundar no tema.

Patrícia Helena Scandura Costa
também é engenheira civil, técnica em edificações, com MBA em gestão de seguros e mais de 15 anos de experiência em seguros e resseguros. Ambos são docentes da Unisincor (Universidade Corporativa Sincor)



Lucas Schreiner Garcez Lopes
é engenheiro civil, especialista em gestão de projetos de sistemas estruturais e gestão de seguros, com MBA executivo em administração de empresas, além de mediação e arbitragem

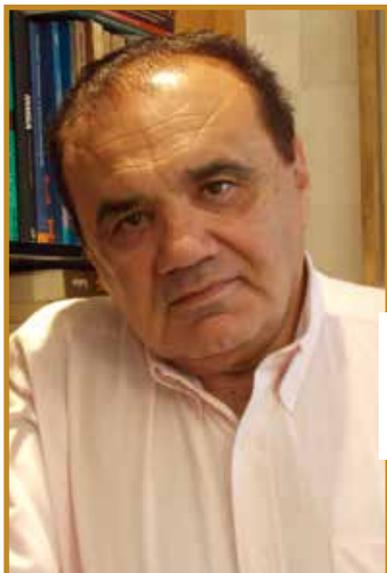


A DEMOCRACIA E A PANDEMIA



O planeta está assustado com a pandemia do Covid-19. Países grandes e pequenos, pobres e ricos, estendem os olhos aos laboratórios científicos na ânsia de receber respostas de vacinas que entram na fase 3 do teste. Mas, na paisagem das nações, uma questão se impõe: que ajustes poderão ser feitos após a crise sanitária nos sistemas democráticos? Haverá evolução ou as regras continuarão as mesmas? O tema merece reflexão.

Ao correr dos tempos, o Estado substituiu o absolutismo dos monarcas pelo espaço da República. O poder imperial cedeu lugar ao poder popular. Um poder arraigado no Estado moderno pelo ideário da Revolução Francesa, cujo escopo abrigava o governo representativo, as liberdades, os direitos e os deveres dos cidadãos nos campos da expressão, produção e comércio. Na atualidade, os problemas emergem em escala geométrica, corroendo as áreas da saúde (veja-se atual pandemia que devasta Nações), da educação, da mobilidade urbana, da segurança pública, da habitação, do saneamento básico, entre outras. No campo da sustentabilidade ambiental, a irresponsabilidade campeia, rasgando a terra, queimando florestas, destruindo riquezas naturais. Países perdem o bonde da história ao não acompanhar os avanços civilizatórios. Conflitos étnicos e religiosos explodem em todos os quadrantes. O comércio e o poder competitivo das potências intensificam querelas, como este entre a China e



Gaudêncio Torquato
jornalista, é professor titular da USP, consultor político e de comunicação
twitter@gaudtorquato

os EUA, uma espécie de segunda guerra fria. Até consulados são fechados.

Esse é o panorama que acolhe a pandemia do Covid-19. O que acontecerá na textura democrática após a crise? A resposta tem a ver com o estado d'alma sociedade mundial. Já vem de algum tempo um sentimento de contrariedade dos cidadãos em relação aos políticos. Tal contrariedade abriga rancores, ódio, indignação, a denotar desprezo pelos governantes. O sentimento tem se propagado nos últimos anos, como se observa nos conflitos que cercaram a primavera árabe, em 2010, abrangendo Tunísia, com a derrubada do ditador, e se estendendo pela Líbia, Egito, Argélia, Iêmen, Marrocos, Bahrein, Síria, Jordânia e Omã.

Em finais de 2011, um movimento chamado Occupy London, ao lado da catedral St Paul, chamava a atenção por reunir uma multidão numa das capitais mais democráticas do mundo. Pouco tempo depois, em 2012, foi a vez de Washington ver instalado o Occupy Wall Street, que pedia mudanças no sistema financeiro. Culpavam-se os governantes por problemas, como poluição, tratamento cruel contra animais, desigualdade social. No Brasil, tivemos as grandes manifestações de junho de 2013, empuxo do impeachment da presidente Dilma. O fato é que, de uns anos para cá, a sociedade passou a ter participação mais ativa na política. Nos horizontes, vislumbra-se um poder centrípeto – das margens para o centro – revigorando as estacas da democracia participativa. Esta é, portanto, uma tendência a ganhar força nos tempos pós-pandemia.

Novos polos de poder se multiplicam aqui e alhures, usando estruturas de entidades intermediárias, como associações, sindicatos, federações, núcleos, setores, movimentos. Infere-se, assim, que o poder político tende a ser mais descentralizado, fortalecendo a ideia de um sistema compartilhado com o povo.

Já a nossa democracia atravessa gargalos: a pobreza educacional das massas; a perversa disparidade de renda entre classes; o sistema político resistente às mudanças; um governo ortodoxo e a manutenção de mazelas históricas.

SEGURO DE TRANSPORTE E O AGRONEGÓCIO

As projeções para o ano de 2020 apresentam produtos como maior potencial de crescimento para o agronegócio: Algodão, Carnes em Geral, Grãos, Açúcar e Combustível. Produtos que lideram na produção e seu escoamento não apenas dentro das fronteiras nacionais, mas também nos rankings de movimentação para exportação aos demais países.

Atribuir diversas soluções para o setor do agronegócio faz com que nunca esqueçamos da solução chamada SEGUROS. A contratação de seguro é uma importante medida de contingência para uma prevenção eficaz e a garantia de equilíbrio financeiro das empresas.

As medidas estabelecidas através das regras de apólice de seguros de transporte mitigam as situações indesejadas, previnem as perdas que geram transtornos para o segmento e ajudam na conscientização e educação de prevenção de acidentes, principalmente rodoviários, que tanto causam prejuízos para o Brasil.

Por sua vez, o mercado de seguros depende também da atuação no agronegócio, que representa 21,6% do PIB Nacional, segundo dados do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

O seguro de transporte acaba reforçando a importância de fazer uma boa contratação de motoristas para a operação, cumprir a legislação no que diz respeito a velocidade nas estradas, jornada de trabalho de motoristas, manutenção de veículos, entre outros.

Não é uma tarefa fácil para as seguradoras terem lucro com o ramo de agronegócios, que possui características bastante específicas, trazendo bons desafios para os profissionais do setor de seguros, que tem de encontrar ferramentas e soluções de mitigação de riscos, calcular a taxa de risco com bastante precisão e usar de criatividade na composição de condições das apólices para equalizar a conta de sinistralidade (relação de sinistro versus prêmio) dos clientes que compõem a sua carteira.

Segundo dados da Fundação Dom Cabral, o custo logístico para o agronegócio no Brasil está em 20,7% do faturamento bruto das empresas embarcadoras, as donas da carga. Isso representa um número três

vezes maior do que as empresas gastam na Argentina e nos EUA. E com o agravante de que 65% deste custo logístico está relacionado ao transporte de longa distância, com predominância do modal rodoviário, e as despesas portuárias.

Desta forma, o custo de seguro e de gerenciamento de riscos na operação são mais dois itens deste altíssimo custo logístico. Ou seja, medidas de gerenciamento de riscos usualmente aplicadas no mercado securitário, como cadastro e consulta de motoristas, tecnologia de rastreamento, monitoramento via gerenciadora de riscos e iscas dentro da carga, precisam ser adaptadas para este setor, que também vem sendo inundado por soluções de aplicativo para controle das viagens, entregas e contratação de motoristas.

Muitos segurados (contratante do seguro) já adotaram medidas para mitigar os seus riscos, como a adoção de equipe interna para análise e contratação de motoristas, envolvendo inclusive critérios de índice de roubos e acidentes, troca de informação de motoristas com outras empresas, análise de reconhecimento facial em função do aumento de falsificação de documentos, cuidados nos carregamentos de mercadorias, soluções via aplicativos, colocação de iscas em locais e rotas específicas, entre outras medidas.

Estas iniciativas ajudam as seguradoras a avançar fortemente neste setor e conceder taxas bastante competitivas, além de regras de gerenciamento de riscos flexíveis para causar o menor impacto operacional e de custos para os segurados.

Fernando Takezawa
profissional de seguros
há mais de 15 anos,
diretor comercial e
de transportes da
Trade Vale Corretora
de Seguros, formado
em administração de
empresas pela
PUC/SP e MBA
executivo pela Insper



BOA COMUNICAÇÃO É CHAVE DO SUCESSO

“Quem não se comunica, se trumbica”. Em seu legado, o saudoso Chacrinha alertou para a importância de uma boa comunicação, e como isso pode abrir grandes oportunidades, seja nos relacionamentos interpessoais ou nos negócios.

Ouçõ de várias pessoas a desculpa – “Não preciso falar e escrever tão corretamente, não sou jornalista”. Todos precisam saber se comunicar bem, escrever e falar de forma adequada, clara, fazendo o receptor entender o que se quis dizer. Deveria ser simples, mas não é o que vemos e ouvimos, tanto que causa estranhamento um texto relativamente bem escrito ou um discurso mais elaborado. Por isso, saber falar e escrever corretamente faz a diferença e nivela por cima pessoas e profissionais – dá um ar de propriedade, mesmo que a cultura esteja somente neste quesito.

Os tempos mudaram e a internet veio como um turbilhão, colocando todos nós em um redemoinho noticioso e de informações por todos os lados. Hoje todos estão mais expostos, por meio das redes sociais, e cada um pode colocar ou formar opiniões, no entanto isso passou a demandar olhares cada vez mais específicos sobre a construção de imagem e reputação.

Saber falar e escrever corretamente é primordial para todos, mas desenvolver reportagens, artigos, ou até mesmo discursos planejados para um resultado efetivo,



ter estratégias de construção de narrativa de marca, é para especialistas. Afinal, por mais que pareça que a internet colocou todos como jornalistas da noite para o dia, estudar jornalismo tem um propósito.

Por isso, executivos podem e devem contar com assessores de comunicação para desenvolver gestão e curadoria de conteúdo em seus perfis nas plataformas online (LinkedIn, Facebook, Instagram, Twitter, blogs pessoais e corporativos) e até mesmo a produção de longos artigos ou livros no modelo ghost writer, em que o jornalista escreve o texto mas seu nome não aparece. Muitas vezes a missão do especialista é passar para o papel todo o conhecimento do executivo, que sabe se expressar verbalmente, mas não organizar em palavras escritas, ou até mesmo fazer pesquisas e apresentar o material pronto. Apostar na comunicação interna e externa é, no final, dirimir a margem de erro daquele profissional que deseja estar em evidência.

Na publicidade se utiliza uma analogia para a importância da comunicação, dizendo que consumimos mais ovo de galinha do que de pata, embora o segundo seja maior, mais resistente e com maior teor nutritivo, pelo fato de que a pata põe o ovo em silêncio, enquanto a galinha cacareja e, com isso desperta a atenção do mercado.

Para expandir um negócio é indispensável ter uma boa comunicação, que possa impressionar, gerar interesse, convencer. Sem isso é difícil vender o produto ou a ideia, por melhor que sejam. E contar com um apoio nessa área pode ser mais simples e vantajoso do que imaginava.



Thais Ruco
é jornalista, editora da revista Fox News. Atua no mercado de seguros desde 2002, tendo passado por diversas publicações da mídia especializada, recebendo troféus do Prêmio Allianz de Jornalismo e Prêmio Fenacor de Jornalismo, e trabalhado como assessora de imprensa e comunicação de empresas do setor na Ruco Comunicação.
thais@ruco.com.br

PREVENÇÃO À FRAUDE

*Invista! Faça rápido! Entregue mais!
Com menos recursos! Mas...Calma!*



É cediço que a contratação do seguro se respalda em algum grau de confiança nas informações prestadas pelo contratante, assim como ocorre na comunicação do sinistro. E embora a assimetria destas informações seja inerente às transações de seguro, cabe às seguradoras implantar medidas de prevenção à fraude em suas mais variadas facetas a que estão suscetíveis, para sua proteção.

Assim, torna-se cada vez mais comum na rotina das seguradoras o uso de ferramentas para aplicação de análise preditiva, machine learning, motor de regras, mineração de dados e textos, rede de relacionamentos, redes neurais e uma infinidade de variações presentes em diferentes soluções de prevenção à fraude. E com isso, surge, quase que compulsoriamente a necessidade de adquiri-las, para que os problemas atinentes à fraude sejam sanados de forma definitiva. Ledo engano.

Isto porque, a despeito de todas essas ferramentas, longe está das seguradoras uma solução rápida e permanente para tratar as fraudes, tendo em vista a necessidade de uma visão holística de modo a conjugar o investimento maciço em tais soluções com ações de identificação de riscos e vulnerabilidades, desenvolver flags, estruturar dados, integrar controles, além da contratação de investigadores e analistas hábeis e

capacitados a monitorar e desenvolver critérios para medição dos resultados.

Nota-se com isso que o elemento humano é essencial para o adequado funcionamento de quaisquer ferramentas de forma assertiva, eficiente e tempestiva, mesmo que isso envolva alguma requalificação de seus quadros. Contudo, não é incomum encontrarmos seguradoras que em algum momento empregaram esforços na aquisição dessas soluções e por diferentes razões não auferiram os benefícios esperados com elas. Essas experiências revelam a necessidade de cautela ao aceitar de plano sugestões globais advindas das matrizes, especialmente quando baseadas em supostos êxitos em mercados completamente diferentes ou mesmo na aquisição local com base na experiência de congêneres com suas respectivas particularidades.

Abre-se ainda a possibilidade de a aquisição ser precedida de uma detalhada Prova de Conceito e, mesmo quando decidido pela ferramenta, definir um modelo de negócio onde os riscos possam ser compartilhados com os fornecedores em vez de assumidos integralmente pelas seguradoras, independentemente dos resultados obtidos.

E por óbvio, em que pesem os silos existentes nas diferentes estruturas, pensar numa solução integrada, capaz de apoiar outros processos internos, torna-se um importante componente para sua viabilidade.

Por fim, há uma importante cooperação entre as congêneres nos temas atinentes ao combate à fraude, pois, além de contribuir para o compartilhamento de boas práticas, permite o desenvolvimento de ações integradas que afetam todo o mercado. Contra este mal comum, não há concorrência.

**Fernando Sabino
Sobrinho**
gerente prevenção
à fraude da
Zurich Seguros



IMPACTOS DA PROTEÇÃO DE DADOS NO MERCADO DE SEGUROS

“O Brasil ingressou recentemente no ambiente benigno mundial da proteção dos dados individuais. Para além de um novo marco legal - a Lei nº 13.709/2018, alterada pela MP nº 819/2018 -, o que está em pauta é o ambiente complexo de uma etapa superior da transparência e circulação, em bases planetárias, de informações pessoais. E de como disciplinar a sua utilização para todas as finalidades, especialmente as mercantis, no nosso território.

Estima-se que muitos trilhões de dados sejam despejados, a cada minuto, em inúmeras mídias, para finalidades distintas.

As suas fontes vão desde a própria vontade dos cidadãos, como nas mídias sociais, até as recorrentes e indispensáveis trocas no mundo dos negócios, como as transações com o Governo (a Receita Federal concentra a maioria delas), com o sistema financeiro e o sistema de seguros. Desde os códigos ancestrais de registro de informações - o código de Hamurabi, a Bíblia -, passando pela revolução da informática, até, atualmente, a disruptiva ciência da digitalização, o ser humano se coloca diante do risco da interpretação de seus registros e do seu uso para finalidades indesejadas.

Entretanto, tudo o que se quer disciplinar, regular, sobrepor à vontade social por meio do Estado, pode deixar lacunas. Especialmente no universo da informação, onde as fronteiras entre o individual, o coletivo e o benefício social são tênues, indissociáveis e complexas. A disciplina da proteção de informações pessoais

encontra maior desafio no universo dos seguros, porque a sua base conceitual e de realidade prática ampara-se precisamente no mutualismo.



Marcio Coriolano
Presidente da CNseg,
Confederação Nacional
das Seguradoras

O princípio seminal dos seguros é o da vontade individual compartilhada com os outros que querem se proteger de riscos semelhantes. As pessoas, empresas e governos unem o seu destino particular aos dos outros contra infortúnios que podem alcançar todos. E tudo baseado na confiança e na solidariedade.

É precisamente por causa dessa natureza mutualista - que ensejou a formação das civilizações ao longo de milênios -, que a atividade seguradora é fundada em dados individuais capturados por declarações, formulários e sistemas, dados estes que são transformados em informações demográficas, depois em tarifas e, finalmente, em preços finais ao consumidor.

É evidente que o ambiente mutualista não se circunscreve ao “preço justo”, calculado a partir da monumental base de dados assim obtida dos segurados.

Há toda uma cadeia de valor, cadeia de transmissão de informações, que passa pelo escrutínio entre os dados declarados e aqueles presentes na hora da indenização pleiteada, até o cálculo de proteções de ordem mais financeira, como os seguros de vida, saúde e previdência privada.

É inimaginável um mundo protegido pelos seguros em que as informações individuais protegidas tenham sua utilização impedida para fins coletivos, o único meio que pode conferir parâmetros justos para cada um dos mutuários e para o conjunto dos segurados.

É, por todas essas razões, que a Confederação das Seguradoras está liderando a avaliação e o endereçamento público do debate sobre as virtudes, possibilidades e limites sociais de uma lei tão importante.

Agora, tendo sido aprovada e aperfeiçoada por Medida Provisória, trata-se de apoiá-la vigorosamente e traduzi-la para todos os envolvidos no mercado segurador, de modo que o interesse individual seja preservado junto com o princípio do mutualismo, em benefício de milhões de brasileiros”.

O ATAQUE INESPERADO



A tecnologia se tornou uma ferramenta poderosa para dar velocidade às operações portuárias. Terminais estão investindo há anos em modernização. No setor portuário, sair na frente e manter as operações rentáveis requer eficiência na operação. Para ter uma ideia, novos terminais já trabalham 100% automatizados. Excelente para o setor que promete aumentar a movimentação de cargas e um crescimento para 2019 de mais de 3,5% no Brasil, segundo a Antaq (Agência Nacional de Transportes Aquaviário).

Mas há um sinal de alerta. O efeito do uso de tecnologia aumentou o número de ataques cibernéticos. Eles passaram a representar uma grande ameaça. Só no último ano, portos movimentados nos Estados Unidos e na Espanha passaram por aperto. O Porto de San Diego sofreu um ataque de ransomware em setembro de 2018. O incidente já era o segundo do mês. Os servidores do Porto de Barcelona já haviam sido atacados uma semana antes.

Perda de informações confidenciais não é a única preocupação. Interrupção de negócios e danos à imagem têm levado os portos a revisar seus planos de continuidade de negócios e desenvolverem uma política de gerenciamento de riscos integralizada. Os anos foram passando e as inovações tomaram conta do mercado. Inteligência. Tecnologia. Modernização. A exposição ao risco cresceu na mesma proporção.

Os ataques vão continuar navegando pelos portos. Com a nova Lei Geral de Proteção de dados que entra

em vigor em 2020, novas regras foram estabelecidas e penalidades em caso de violação de dados vão ficar bem mais rigorosas.

Nos últimos anos gigantes do setor de transporte e logística também foram afetados. A indústria está voltada para elevar a segurança cibernética a uma prioridade máxima. Os mais recentes ataques demonstram que o setor está no radar de hackers que buscam novos caminhos de entrada. Note que a indústria possui características que a tornam alvo. É uma indústria global de alta complexidade, muitas empresas estão dentro das instalações que controlam o estoque. Os sistemas de tecnologia utilizados são múltiplos. E é exatamente neste ponto que fornece mais oportunidades para hackers.

A identificação correta do risco que cada empresa está exposta é essencial para prever perdas inesperadas. É indispensável identificar as vulnerabilidades, desenvolver uma estratégia de segurança cibernética robusta e adotar uma política mais rígida de gestão do risco. Além disso, as empresas precisam ter um melhor entendimento de sua tolerância de risco.

Até onde uma empresa pode assumir financeiramente um risco? O seguro é um instrumento de proteção e investimento. E o seguro cibernético será um importante aliado para mitigar os riscos e reduzir perdas significativas. Ele terá papel fundamental no gerenciamento de riscos cibernéticos.

As organizações, de toda forma, precisam ter em mente de que uma política de seguro cibernético é uma das ferramentas que formam uma estratégia de gerenciamento de segurança cibernética. Será necessário encontrar equilíbrio entre investimentos em proteção e garantir um programa de seguros adequado às necessidades da sua empresa.

Simone Ramos
atua há mais de 20 no mercado de seguros, especialista no desenvolvimento de novos negócios estratégicos, é membro do comitê de portos, rodovias e infra da ABDID e conselheira da AMMS – Associação das Mulheres do Mercado de Seguros



REFLEXOS DA PANDEMIA NA CARTEIRA DE SEGUROS DE TRANSPORTES



O mercado de seguros mundial está sendo fortemente impactado pela pandemia do novo coronavírus (Covid-19) e, certamente deverá repensar a forma de comercialização de seus produtos e serviços, assim como os preços provavelmente serão impactados. Na carteira de seguros de transportes, especificamente, não será diferente, mas com os números do setor recentemente publicados pela Susep, podemos verificar o quanto o segmento logístico é resiliente e possui total condição de sair fortalecido dessa crise mais rapidamente que outros setores.

A divulgação da Susep apresenta dados atualizados até abril e, com isso, é possível fazermos algumas avaliações dos impactos sofridos pelo setor até o momento:

- Depois de um longo período de crescimento real dos prêmios emitidos, nota-se que, no período de janeiro a abril, em comparação ao mesmo período do ano anterior, houve uma retração de 3,66%, enquanto os sinistros retidos tiveram um aumento de 3%.

- À primeira vista, imaginamos que o impacto é muito baixo, tendo em vista o tamanho do problema nas demais carteiras de seguro, assim como nas indústrias e varejo nacional. Entretanto, temos que considerar que neste levantamento da Susep os prêmios de abril correspondem aos em-

barques ocorridos em março, isso porque a carteira de transportes é risco decorrido. As movimentações são emitidas pela seguradora no mês posterior aos embarques.

- Com a decretação da pandemia do novo coronavírus pela OMS, os impactos na movimentação de cargas no segmento de transportes começaram após a segunda quinzena do mês, contudo, para os embarques desse mês ainda não se percebeu queda significativa, uma vez que as indústrias ainda tinham estoques e entregas já programadas, desta forma, a grande diferença será percebida nos meses subsequentes;

- Algumas seguradoras relatam extraoficialmente uma redução na movimentação de mercadorias entre 30% a 40%, as quais representam uma queda nos prêmios diretos de seguros na ordem de 20% a 25%.

- Apesar dessa importante redução em prêmios na carteira de Transportes, não se percebe um aumento expressivo na sinistralidade. Esse ponto é determinado salvo o amadurecimento do mercado nas aplicações de medidas compatíveis com o risco, principalmente roubo, e maior aderência de segurados que entendem que a melhor prática de gestão de risco levará ao melhor controle do risco, custos mais competitivos em suas respectivas apólices, além de uma relação de longo prazo com o parceiro segurador.

- A partir de maio já é possível perceber aumento no volume de transportes de mercadorias e o crescimento continua constante no mês de junho, o que pode indicar que já estamos começando a retomar os índices de crescimento sustentável de antes da pandemia.

Esse movimento deve ser observado com muito cuidado, pois é possível que parte este volume seja demanda reprimida e, uma nova “quarentena” poderia colocar em risco o ritmo de crescimento, além de ainda



Denis Teixeira
diretor nacional de
transportes na Alper
Consultoria em Seguros

SEGUROS DE TRANSPORTE - JANEIRO A ABRIL

SEGURADORA	PRÊMIO EMITIDO 2019	PRÊMIO EMITIDO 2020	VAR 2019/2020 %
SOMPO SEGUROS S.A	146.174.113	142.466.469	-2,54%
CHUBB SEGUROS BRASIL S.A	133.785.784	117.176.952	-12,41%
TOKIO MARINE SEGURADORA S.A	115.096.569	113.835.951	-1,10%
ALLIANZ SEGUROS S.A	121.738.526	97.878.505	-19,60%
HDI	77.901.691	95.150.644	22,14%
SEGUROS SURA S.A	85.673.035	81.654.501	-4,69%
MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A	90.578.575	80.996.947	-10,58%
PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS	57.497.843	57.261.398	-0,41%
AXA/XL	49.891.528	49.995.517	0,21%
ARGOS SEGUROS BRASIL S.A	29.861.441	42.820.417	43,40%
LIBERTY SEGUROS S.A	31.331.363	32.095.239	2,44%
FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS S.A	30.761.940	29.022.416	-5,65%
AIG SEGUROS BRASIL S.A	24.809.742	26.013.011	4,85%
BERKLEY INTERNATIONAL DO BRASIL SEGUROS S.A	22.171.426	20.784.979	-6,25%
SWISS RE CORPORATE SOLUTIONS BRASIL SEGUROS S.A	18.713.645	19.314.712	3,21%
MITSUI SUMITOMO SEGUROS S.A	18.083.625	18.945.921	4,77%
STARR INTERNATIONAL BRASIL SEGURADORA S.A	28.643.952	17.712.927	-38,16%
GERAL	1.082.714.798	1.043.126.506	-3,66%

não termos certeza de como será o “novo normal” de consumo que certamente influenciará no segmento.

Em relação aos sinistros, nota-se redução na quantidade de eventos, os quais ainda não refletem diretamente na sinistralidade apresentada. No entanto, não podemos descartar a hipótese do aumento da sinistralidade no setor em virtude da queda de arrecadação apresentada.

Alguns fatores importantes para considerarmos:

- De uma maneira geral as seguradoras e os corretores conseguiram se adaptar rapidamente para o home office, com pouco impacto operacional;

- Seguradoras estão mais rigorosas com prorrogação de pagamentos para tentar controlar a inadimplência, esse é um fator de extrema importância e que certamente haverá aumento dos índices atuais, lembrando que a carteira de transportes é risco decorrido, portanto o prêmio do seguro é devido, cabendo ao corretor e ao cliente efetuar as programações de tal forma que evite a perda da cobertura do seguro; lembrando que um eventual cancelamento do seguro não isenta o cliente

de efetuar o pagamento do seguro dos embarques decorridos.

- Existe uma nova demanda que são os insumos para Covid-19 (respiradores, máscaras, álcool em gel etc), produtos que antes da pandemia não tinham a representatividade atual nem tão pouco o elevado risco de roubo, portanto, apesar destes produtos estarem impulsionando positivamente na movimentação de embarques, é de extrema importância que o mercado observe e aplique regras de gestão de risco rigorosas, uma vez que já foram notificados na mídia alguns roubos de carga de insumos para Covid-19, sem contar o elevado valor em risco envolvido.

Desta forma, resumidamente podemos levar em consideração que a carteira de seguros de transportes foi impactada pela pandemia, contudo, o setor é forte e já apresenta sinais de retomada consistentes, cabendo apenas algumas atenções especiais para a inadimplência e principalmente utilizar desse novo cenário para buscar se reinventar na questão de comercialização/distribuição dos produtos.

SEGURO GARANTIA COMO ALTERNATIVA DE FÔLEGO FINANCEIRO PARA AS REDES DE VAREJO

Em um cenário em que as redes varejistas estão menos otimistas com a retomada das vendas em virtude da crise provocada pelo novo Coronavírus, as expectativas de faturamento para os próximos meses tiveram que ser revistas. Segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), a estimativa é que a pandemia tenha feito o comércio varejista acumular uma perda de mais de R\$ 200 bilhões desde o início das medidas de isolamento social.

Com números pouco animadores, algumas redes se viram em crise e, como consequência, dispensaram seus colaboradores, aumentando ainda mais o número de desempregados no setor. Segundo o Cadastro Geral de Empregos e Desempregos (CAGED), mais de 1 milhão de brasileiros perderam seus postos de trabalho de janeiro a maio deste ano.

Diante das incertezas quanto à retomada da economia no setor varejista, que não deverá acontecer em um breve intervalo de tempo, a contratação do Seguro Garantia Judicial tem se tornado alternativa frequente como substituta de outras formas de garantia em processos judiciais, ajudando muitas empresas a manter o fluxo de caixa. Avaliamos como uma excelente oportunidade de captação de novos recursos através de substituição de valores já depositados na justiça, por apólices de seguro garantia, inclusive para novos processos. Com

esta ferramenta, a empresa poderá ter seus recursos disponibilizados sem que haja custos onerosos, uma vez que o seguro possui um valor muito baixo.

Emerson Baroli
é sócio-fundador da
Baroli Corretora
de Seguros



Nos últimos quatro meses, houve um aumento expressivo na contratação desse tipo de seguro, que funciona como um caução em diversos tipos de processos, como os das execuções fiscais, por exemplo, já que o número de pedidos de adiamento de pagamento de tributos também apresentou alta de 70%, dos quais uma parcela significativa se converterá em execução. Esse passivo gerado poderia ser empregado em investimentos ou capital de giro para a empresa, caso ela optasse por um Seguro Garantia Judicial. Também evitaria que o patrimônio fosse penhorado pela justiça.

Em geral, o Seguro Garantia Judicial diminui a burocracia enfrentada em um momento crítico e ajuda a proteger a empresa, garantindo que os compromissos judiciais sejam cumpridos. Mas, vale ressaltar que entender melhor como esse tipo de seguro funciona é primordial no momento de contratar esse serviço, assim como entender quais são os riscos conforme o ramo de sua empresa e sua atuação no mercado. Por isso, é importante contar com a assessoria de um corretor especializado que poderá tirar todas as dúvidas e apresentar uma apólice com todas as garantias necessárias conforme a necessidade do empresário.



A QUEM INTERESSA ACABAR COM O CORRETOR DE SEGUROS?



Os profissionais que militam no setor há muitos anos, como eu, por exemplo, não podem tapar os ouvidos para novas propostas e ideias de novas pessoas. Por outro lado, os entrantes que vêm de outros setores e têm em mente novas propostas também não podem se intitular donos da razão e prescindir de ouvir aqueles que construíram esse mercado há décadas.

Esse mercado, que nós construímos, é institucionalmente forte, venceu inúmeras barreiras de dificuldades do Brasil, atravessou inflações altíssimas, os mais diversos momentos políticos e atua em um País de extensão continental, que abrange hábitos e costumes totalmente diferentes, com enormes diferenças econômicas e de recursos. E, ainda assim, nesse cenário de desafios, o setor de seguros avançou.

A Susep, como parte do Poder Executivo, tinha que avaliar outras deficiências que impedem uma expansão maior do nosso setor e não declarar guerra ao corretor de seguros.

Desde a chegada dessa nova diretoria da Susep, muitas foram as propostas sem as corretas avaliações e, especialmente, sem o amplo e necessário diálogo.

Na esteira do discurso da liberdade econômica, também tivemos, no fim do ano, a MP 905, a qual trouxe a desregulamentação da nossa profissão e nos excluiu do Sistema Nacional de Seguros Privados (SNSP). Veja que absurdo, o canal de distribuição que tanto contribui com o desenvolvimento, contato direto com o cliente, fora do sistema que rege nosso setor.

Para piorar os atos contra os corretores de seguros, vemos agora a superintendente bradando aos sete ventos que o nosso comissionamento é alto, em declarações irresponsáveis à imprensa.

Isso é muito grave e traz danos à atividade. Que a Susep reflita: se o objetivo é expandir o mercado, afetar a

distribuição é o pior caminho, tanto para seguros como para qualquer setor.

Precisamos, mais do que nunca, estarmos unidos em torno de nossas lideranças para exaltar a importância de nossa atuação. Participe e traga mais associados para o Sincor-SP e a autorreguladora IBRACOR. Precisamos unir forças para continuar atuantes.

No dia 19 de fevereiro, recebemos a notícia de que o relatório da MP 905 resgatou nossa regulamentação! Uma ótima notícia, sem dúvidas, mas vencemos uma batalha e não, ainda, a guerra.

A matéria irá para votação da Comissão, depois para a Câmara, Senado. O avanço político foi feito e, agora, precisamos realmente de mobilização da categoria, mostrando presença em Brasília e junto aos deputados que tenhamos relacionamento.

Alexandre Camillo
presidente do Sindicato
de Empresários
e Profissionais
Autônomos da
Corretagem e da
distribuição de
todos os ramos de
seguros, resseguros e
capitalização do Estado
de São Paulo (Sincor-SP)



CARROS USADOS EM SÃO PAULO

Um guia dos melhores lugares para verificar



O mercado de carros usados no Brasil é uma das que mais movimenta a economia do país. Em São Paulo esse setor é grande e tem expandido seus serviços ao público. Para não cair em armadilhas (que infelizmente ainda são muitas) é



Yago Almeida
diretor comercial da Olho no Carro: startup que oferece segurança para transações de compra de veículos

preciso que o consumidor esteja cada vez mais atento e com paciência para pesquisas aprofundadas.

Para ajudar no momento de pesquisar dados sobre um possível veículo à ser adquirido, Yago Almeida, empreendedor do segmento no país, listou as melhores plataformas para levantar dados importantes e essenciais, em poucos minutos:

DETRAN SP

Os Departamentos Estaduais de Trânsito são os órgãos do Poder Executivo Estadual que fiscalizam o trânsito de veículos terrestres em suas respectivas jurisdições, no território Brasileiro. Entre suas atribuições estão a determinação das normas para formação e fiscalização de condutores. No site do Detran dá para consultar pontos da CNH, e multas do veículo, mas para isso precisa ter o renavam em mãos.

OLHO NO CARRO

Startup que oferece segurança para comprar carro ou moto. Vindo de uma empresa pioneira em consulta histórico veicular, o site oferece em poucos segundos e pela placa do veículo, pesquisas para descobrir a situação do carro ou moto, como: Indício de Sinistro (batidas), passagem em leilão, histórico de quilometragem, Renavam e dados cadastrais do veículo, roubo e furto, restrições, multas e gravames e Decodificador de Chassi. São

mais de 15 variáveis que vem no laudo, com opção de consulta grátis e paga.

CARFLIX

Plataforma tecnológica que quer mudar a forma de comprar e vender seu carro seminovo. Eles reúnem inovação, conhecimento e expertise do negócio para conectar vendedores e compradores, agilizando, sendo mais eficientes e baratos que os canais tradicionais de vendas, gerando assim negociações justas para todos.

INSTACARRO

Plataforma online que viabiliza negócios rápidos e seguros de carros usados no Brasil, ajudando as pessoas que querem vender seus carros com o melhor preço e o mais rápido possível.

SEGURO DE VIDA, NÃO DE MORTE



Logo no início da pandemia da Covid-19, em março, viralizou na internet um vídeo em que o bilionário Bill Gates, em uma edição da palestra Ted Talks de 2015, alertava que o mundo poderia ser surpreendido por uma epidemia global de grandes proporções, para a qual não estaria preparado: “Se alguma coisa pode matar dez milhões de pessoas nas próximas décadas, é mais provável que seja um vírus altamente infeccioso do que uma guerra. Não mísseis, mas micróbios”. O vídeo é impactante pela precisão da “profecia”, mas a preocupação com epidemias e pandemias existe há mais de dois mil anos. Desde a peste bubônica, a humanidade sempre conviveu com a expectativa - e o temor - do surgimento de um novo patógeno mais agressivo a desafiar a ciência.

Um estudo realizado em 2006 pelo Grupo Consultivo Atuarial Europeu simulou as consequências econômicas de uma possível pandemia decorrente do vírus H5N1, a chamada Gripe Aviária, identificado três anos antes. Não houve consenso quanto a uma possível queda do PIB global, estimada entre 0,5% e 6,5%, podendo aumentar em função da falta de informação. Especificamente sobre o mercado de seguros, os especialistas apontavam que o setor seria afetado tanto pela queda da atividade econômica, quanto pelo aumento da sinistralidade. Já no segmento de Vida, o diagnóstico era de que o impacto poderia ser profundo, dependendo do portfólio do segurador.

Ainda é cedo para estimarmos os efeitos da Covid-19 na economia global. Assim como na simulação de 14 anos atrás, há divergências no que toca à retração do nível de atividade e ao ritmo da recuperação, que possivelmente só ocorrerá de forma plena com a chegada da vacina para a doença.

No caso do mercado segurador, um dos segmentos

que mais ganharam protagonismo foi o de Seguro de Vida, muito por conta da cláusula contratual que prevê exclusão de responsabilidade nos casos envolvendo pandemias declaradas por autoridades competentes, questão logo endereçada pelas seguradoras. Por cuidar da proteção do bem maior que todos possuímos, é compreensível que esse aspecto do Seguro de Vida tenha sobressaído. No entanto, trata-se de uma situação de exceção, e não é por ela que a importância do produto deve ser mensurada.

Seguro de vida é muito mais do que seguro de morte.

Para além da grave crise sanitária que abala o planeta, a pandemia da Covid-19 teve o efeito colateral de induzir uma reflexão sobre o futuro, tanto do ponto de vista pessoal, quanto coletivo. No que toca a cada um individualmente, estamos sendo levados a avaliar o nível de proteção e segurança que temos hoje e como podemos atuar para melhorá-lo. Mais do que nunca, fica claro o papel relevante que o Seguro de Vida tem a desempenhar na construção de um planejamento financeiro e de vida - aqui, vale reforçar a palavra - de longo prazo.

Quando adquirimos um imóvel, realizando “o sonho da casa própria”, nosso primeiro pensamento volta-se para a racionalidade do conceito econômico de que estamos constituindo patrimônio. Mas, a rigor, essa aquisição tem um componente emocional relacionado à proteção. Ou seja, entendemos que, além de patrimônio, um imóvel representa segurança para a família, mesmo - ou principalmente - na ausência do provedor.

Da mesma forma, o Seguro de Vida deve ser visto como um contrato que possibilita a aquisição de um patrimônio a ser convertido em proteção no futuro. Embora não seja legalmente considerado herança, pode ser percebido dessa forma, na medida em que garante aos beneficiários indicados o recebimento de uma quantia que pode fazer grande diferença em suas vidas. E, justamente por não ser considerado herança, apresenta vantagens, como isenção de impostos e de processos de inventário e partilha, ausência de risco de retenção para pagamento de dívidas e livre indicação de beneficiários, entre outras.



Bernardo Castello
diretor da Bradesco
Vida e Previdência

A AMPUTAÇÃO

Há alguns anos, li uma entrevista de um médico cirurgião-ortopedista que é um dos maiores especialistas brasileiros no ramo de próteses. A entrevista fazia parte de uma reportagem sobre os avanços tecnológicos nessa área, uma vez que vemos cada vez mais pessoas que usam próteses quebrando mais e mais barreiras no dia-a-dia e também nos esportes. Tenho quase certeza de que a reportagem tinha relação com os jogos paralímpicos de 2016 no Rio de Janeiro. Infelizmente não consigo me recordar o nome do profissional, mas as suas palavras estão gravadas na minha memória.

Pois bem, esse médico contou na entrevista os desafios físicos e psicológicos que os pacientes enfrentam quando chega o momento de se discutir o uso de uma prótese. Isso porque para alguns pacientes a prótese é uma alternativa e não a única opção. Explico: para alguém que perdeu uma das pernas num acidente de carro, por exemplo, a prótese é a solução para a falta do membro amputado. É a chance do paciente recuperar a própria independência e, por isso, é a única opção.

Por outro lado, existem pacientes que carregam um membro sem função mas que não querem fazer a substituição por uma prótese. E é para esse último caso que chamo a atenção. Lembro-me bem que um dos argumentos que o médico utilizava para convencer um paciente a amputar parte de uma perna ou a perna inteira e substituí-la por um equipamento de última geração era a sua própria história de vida.

Pois esse médico era ele mesmo usuário de uma prótese para uma das pernas e mostrava o quanto essa prótese representava em qualidade de vida, mencionando toda a independência que tinha no dia-a-dia. Ele chegava a alguns pulos na frente do paciente, mostrando o quanto a prótese era funcional.



Luciana Miliauskas Fernandes
formada em processamento de dados, trabalha atualmente com controles internos e auditoria. Seu hobby é escrever, de tudo um pouco, mas adora mesmo ser uma crítica informal de cinema, que é quando tem a chance de buscar e analisar as curiosidades da sétima arte

Porém, muitos pacientes se recusavam a aceitar a proposta de tratamento do médico e continuavam carregando aquele membro “morto” em suas vidas.

E o principal motivo disso era o fato de que, para ganharem a qualidade de vida prometida pela prótese tecnológica, eles teriam que passar pelo processo de amputação. A amputação representava para esses pacientes a sentença final para as próprias condições e mostrava que a história deles teria que passar por uma ruptura dolorosa e traumática para só depois começar a melhorar.

Além disso, a própria prótese não deixava de ser um corpo estranho, algo com o qual se tem que aprender a conviver, a aceitar e algo que, embora traga novas perspectivas, vai ser para sempre uma lembrança de todo o processo de mudança, processo esse que nunca foi desejado, mas apenas necessário.

Pois bem, saindo do mundo da medicina e olhando para nossas próprias vidas, o quanto somos resistentes à amputação? O quanto fugimos de uma nova prótese, de um corpo estranho, do novo, do diferente, daquilo que não planejamos?

Quantas pessoas carregam um casamento “morto”, pois acham que não vão aguentar a dor do divórcio? Quantos empregados seguem infelizes em seus empregos, apavorados com a ideia de terem que se acostumar com novas pessoas, novas rotinas, novos caminhos? E amizades, aquelas que nos fazem mal e nos empurram pra baixo, qual a razão de não cortarmos esses laços e não amputarmos esses membros para que possamos receber algo novo, atual, moderno e que nos ajude?

Pessoalmente, eu mesma já passei por algumas amputações metafóricas e todas foram difíceis, dolorosas, porém totalmente necessárias. Claro que só consegui analisá-las com uma certa tranquilidade após o término do processo, quando eu já tinha me acostumado com as minhas próteses. Hoje vejo que todas as amputações foram para o meu bem e que, embora as próteses tenham me incomodado no começo, hoje fazem parte da minha vida e ajudaram a construir o que sou.

Amputações são sim dolorosa...Mas podem ser libertadoras!

Beijos nunca amputados

“Quando o assunto é risco, a melhor parceria para você e sua empresa



*Milli Consultoria Empresarial
e Corretagem de Seguros”*

(11) 99447-6599 - Luciana Miliauskas Fernandes

www.miliccs.com contato@miliccs.com



FORMAÇÃO
EXECUTIVA EM



LOGÍSTICA INTERNACIONAL DE CARGA: RISCOS, GESTÃO E SEGUROS

Para atuar na área de Logística Internacional de Cargas, é imprescindível conhecer sobre gestão de riscos associados a esse mercado, além de entender de contratos internacionais, seguro de transportes internacional, sinistros e regulações do setor.

Pensando nisso, a Escola de Negócios e Seguros, em parceria com o CIST (Clube Internacional de Seguros de Transportes), desenvolveu o inédito Curso Formação Executiva média duração em Logística Internacional de Carga: riscos, gestão e seguros.

O curso oferece qualificação especializada, instrumentalizando o aluno para identificar e analisar riscos inerentes a estas atividades, definir responsabilidades baseado no Incoterms, conhecer e aplicar as técnicas de controle e financiamento de riscos, incluindo transferência de riscos via Seguros.

INÍCIO: 28 DE SETEMBRO

ens.edu.br

20% DE DESCONTO PARA ASSOCIADOS E APOIADORES DO CIST



SAIBA MAIS:
(11) 95947-8690
barbara.gabriel@cist.org.br

