Edição 16 / junho 2022

REVISTA fox news

UM VERDADEIRO ECOSSISTEMA DE SINISTROS

Constante busca por evolução resulta na ampliação do portfólio de serviços ao mercado segurador pelo Grupo Fox, que é composto pelas empresas Fox Regulação e Auditoria, Haüptli Advogados & Associados, Medfox e Norn Risk Consulting. | pág. 13 e 14

ARTIGOS DE EXECUTIVOS

das principais seguradoras parceiras do Grupo Fox

ENTREVISTA EXCLUSIVA

como novo superintendente da **Susep, Alexandre Camillo**, um verdadeiro representante do setor de seguros | pág. 20, 21 e 22

360°compliance

Estratégias inteligentes para Compliance

Conte conosco para proporcionar maior transparência, segurança e integração aos processos da sua empresa, reduzindo riscos e investindo na saúde dos seus negócios.

- Consultoria e design de soluções para programas de compliance
- Mapeamento de riscos e segurança da informação
- Certificações e melhorias em estruturas de conformidade
- Treinamentos e capacitação online e on demand

FALE CONOSCO:

contato@360compliance.com.br @360.compliance 360compliance.com.br

EDITORIAL

EVOLUÇÃO E INOVAÇÃO CONSTANTES

A evolução e inovação foram constantes no Grupo Fox, que, após 27 anos de história, hoje é composto pelas empresas Fox Regulação & Auditoria, Haüptli Advogados & Associados, Medfox e Norn Risk Consulting. Esta última, a mais recente empresa a integrar o Grupo, nasceu do Departamento de Regulação de Sinistros com o objetivo de apoiar o mercado na prevenção de perdas (loss prevention) e iniciou suas operações em maio de 2018.

Em 2021 e 2022 as demandas da Norn estão voltadas especialmente para atendimentos a acidentes com potencial risco ambiental, mais comumente ocorridos em rodovias, ocasião em que se objetiva a contenção de derramamento de fragmentos, evitando a contaminação do solo, áreas de preservação, leitos de rios e mananciais. Destaca-se o grande investimento em treinamentos e equipamentos, além das sólidas parcerias em regiões estratégicas, o que resultou no crescimento da participação nos atendimentos em todo o território nacional.

Uma das maiores vantagens que a Norn Risk Consulting oferece aos seus clientes é justamente o know-how que advém do próprio Grupo Fox, onde se encontram especialistas em diversas áreas, permitindo um alinhamento de pensamentos com foco direto nas necessidades demandadas pelos diversos tipos de ocorrências: são reguladores, analistas, engenheiros e advogados. Um time completo para gerar soluções urgentes.

As maneiras facilitadas e encurtadas de comunicação entre todos os diferentes especialistas do Grupo Fox ajudam o cliente a economizar, porque quando estiver trabalhando com uma das empresas do Grupo, com apenas uma ligação todos os outros serviços podem ser incluídos.

“Nosso foco é ter especialistas reais em todos os segmentos de negócios, mas com flexibilidade para construir equipes de projetos multidisciplinares.”

A ideia de atuar com um portfólio completo integrando todo o ecossistema do mercado de seguros envolve, fundamentalmente, o relacionamento e parceria com as seguradoras que utilizam nossos serviços. Por isso, em mais esta edição da revista Fox News, retomada no pós-pandemia, trazemos conteúdos de grandes especialistas do setor de seguros, que atuam no dia a dia com o Grupo Fox.

Com esses parceiros e para eles, construimos mais uma ponte e uma forma de dividir apoios e conhecimentos.

Fique conosco e boa leitura!

SÓCIOS DO GRUPO FOX

Alexandre Massao

Paulo Rogério Hauptli

Fernando Sabino

GRUPO FOX

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

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

REVISTA foxnews

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 | TRANSPORTES - O "Novo Normal" do gerenciamento de risco em transporte

06 | DIREITO TRABALHISTA - Contrato de trabalho intermitente: alternativa durante a pandemia e retomada da economia

07 | GESTÃO - Fernando Sabino é o novo sócio do Grupo Fox

08 | TRANSPORTES - Avaria Grossa

10 | TRANSPORTES - Atuação do CIST em novos tempos

11 e 12 | GESTÃO - Liderança: habilidade em constante transformação

13 e 14 | CAPA - Um verdadeiro ecossistema para atender sinistros

15 e 16 | TRANSPORTES - O crescimento do mercado de seguros de transportes

17 e 18 | PSICOLOGIA - Orientação à oportunidade

19 | GESTÃO - Novos riscos ao caírem as máscaras

20, 21 e 22 | ENTREVISTA - Verdadeiro representante do setor à frente da Susep

23 | INFRAESTRUTURA - Seguros, mobilidade urbana e infraestrutura de transportes

24 | INOVAÇÃO - Seguro: um setor em profundas transformações

25 | INOVAÇÃO - Novos produtos e para diferentes modalidades de distribuição

26 | VIDA - Construa a confiança com o cliente!

27 | SINISTROS - Adaptação ao período de pandemia

28 | TRANSPORTES - Inovação no segmento de seguros transportes

29 | PANORAMA - O futuro do seguro

30 e 31 | GERENCIAMENTO DE RISCO - Prevenção de perdas no transporte de cargas: quem é o responsável?

32 | FRAUDES - Alto índice de fraudes afeta o setor de seguros e pode encarecer o serviço

33 e 34 | COMÉRCIO EXTERIOR - Hidrovia: o descaso brasileiro revisitado

35 | RESPONSABILIDADE CIVIL - Profissionais de cada área atuando na regulação de sinistros de RCP

36 | GLOBAL - Guerra na Ucrânia tem impacto mínimo no mercado de seguros brasileiro

37 e 38 | OUTRA LEITURA - Férias frustradas, só que não!

O "NOVO NORMAL" DO GERENCIAMENTO DE RISCOS EM TRANSPORTE

Operar na cadeia produtiva de Logística e Transporte de Carga representa, essencialmente, lidar com transformações. O dia a dia de embarcadores e transportadores é constantemente impactado por uma série de acontecimentos que influenciam diretamente no principal objetivo de seu negócio: fazer com que uma carga chegue com segurança ao seu destino. Seja uma empilhadeira enguiçada que atrasa o carregamento de um caminhão, uma tempestade que gerou um alagamento numa via que está na rota de transporte ou uma pandemia que resultou numa reformulação não só da cadeia de consumo, mas de toda a sociedade global; essas e outras possíveis situações às quais o segmento está sujeito obrigam os operadores a determinar mudanças de rotas.

Mas as rotas em questão não são apenas aquelas relacionadas ao caminho que o modal terá de fazer para levar a carga ao destino. Na maior parte das vezes, as mudanças exigidas são nas "rotas" de condução dos negócios e nas estratégias para minimizar os efeitos negativos desencadeados pelo novo panorama que se mostra diante dos embarcadores e transportadores. E um desses efeitos está diretamente ligado ao gerenciamento de riscos.

Desde o início da pandemia, em março de 2020, os diferentes acontecimentos que temos vivenciado (lockdown, restrição de fronteiras, circulação maior ou menor de veículos em determinadas estradas etc.), aliados ao cenário econômico; tiveram efeitos imediatos nas operações logísticas e no grau de exposição delas a determinados riscos. Nas últimas décadas, o roubo de carga foi o grande "protagonista" entre os sinistros e para o qual foram desenvolvidas as principais estratégias de gerenciamento de riscos. E, embora o roubo de carga ainda seja um grave problema no Brasil e ainda seja uma preocupação constante em nossa sociedade, deixou de ser a principal causa de sinistros em Seguros de Transporte no Brasil em 2021.

Ao avaliar as ocorrências, verificamos que os Acidentes subiram ao posto de principal causa dos sinistros registrados ao longo de 2021 em três das cinco regiões brasileiras. Enquanto Sudeste e Centro-Oeste seguem tendo o roubo como situação causadora da maior parte dos prejuízos, o mesmo não acontece no Norte, Nordeste e Sul do País.

Os prejuízos por acidentes já são 60% superiores aos causados por roubo na região Nordeste. E essa diferença é ainda maior no Sul e o Norte do País. No Sul, os acidentes causam três vezes mais prejuízo do que os roubos e, no Norte, causam cinco vezes mais. Mas isso não significa, necessariamente uma redução no índice de roubos.

O que acontece, de fato, é que a incidência de roubo permaneceu estável e a cadeia produtiva conta com estratégias eficazes para coibir o aumento nas ocorrências. Porém, o aumento na circulação de mercadorias, com ruas e estradas mais livres para circulação, entre outros fatores, contribui com o crescimento o segmento logístico e do ramo de Seguro de Transporte. Dessa forma, verificamos que é de suma importância que operadores logísticos revisem suas estratégias de gerenciamento de riscos e implementem ferramentas que contribuam para minimizar os riscos de acidentes com suas cargas. Além de recursos voltados à armazenagem como indicadores de impacto, cantoneiras, pallets etc.; a seleção e treinamento dos motoristas, a manutenção adequada dos caminhões e o suporte à carga e descarga feita por especialistas são algumas das medidas que podem integrar os protocolos que vão trazer mais eficiência e resultados financeiros, além de minimizar uma série de riscos.

Ao longo da história do transporte de carga, os operadores tiveram de lidar com o imponderável. Porém, se em tempos da Rota da Seda ou das Grandes Navegações, o receio superava as guerras e roubos pelo caminho e passava por situações fantásticas como o encontro com hidras, dragões, sereias e monstros marinhos; hoje, o imprevisto continua a existir. Porém, os riscos são bem conhecidos e reais. Cabe a todos nós, trabalharmos para mitigá-los!

Adailton Dias
Diretor Executivo de Produto e Resseguros da Sompo Seguros

CONTRATO DE TRABALHO INTERMITENTE: ALTERNATIVA DURANTE A PANDEMIA E RETOMADA DA ECONOMIA

Durante o período de pandemia, em que ocorreram diversas demissões e instaurou-se um clima de imprevisibilidade, foram adotadas diversas medidas no âmbito trabalhista para adequar as relações de trabalho, dentre elas o contrato de trabalho intermitente, trazido pela reforma trabalhista (Lei 13.467/2017).

Esse instrumento jurídico não só foi importante durante a pandemia, como também no processo de retomada da economia e, quiçá, se tornará uma ferramenta cada vez mais frequente de contratação, pois propicia rápida adequação à variação de demandas e redução de custos, sendo estratégico no planejamento trabalhista das empresas.

Tatiana Weigand Berna Rayel
Advogada sócia do Rayel, Miranda e Weigand Advogados. Graduada pela Faculdade de Direito da Universidade Presbiteriana Mackenzie. Pós-Graduada em Direito do Trabalho e Direito Processual do Trabalho pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – COGEAE e Pós-Graduada em Direito Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas - GVLaw.

O contrato de trabalho intermitente é aquele em que a prestação de serviços, com subordinação, não ocorre de forma contínua, mas sim com alternância de períodos de prestação de serviços e de inatividade, determinados em horas, dias ou meses, recebendo o trabalhador de forma proporcional ao tempo trabalhado. O empregador deve fazer o registro em carteira e garantir os direitos trabalhistas previsto em lei, tais como: férias remuneradas, repouso semanal, décimo terceiro salário, FGTS. A diferença é que tanto o salário, quanto os demais direitos, são pagos de acordo com as horas trabalhadas e logo após a realização do trabalho.

Um levantamento realizado pela Confederação Nacional da Indústria (CNI) mostrou que 15% das 523 empresas entrevistadas contrataram intermitentes em 2019 e 2020, e 85% delas pretendiam continuar contratando na modalidade em 2021 e 2022.

De acordo com a pesquisa, o regime intermitente foi utilizado para manutenção dos vínculos formais num contexto de imprevisibilidade trazido pela pandemia. Em 2020, 45% das empresas com intermitentes ampliaram o número de contratos e 44% o mantiveram, pois entenderam que a contratação nessa modalidade viabilizava rápida adequação da força de trabalho à flutuação da demanda.

FERNANDO SABINO É NOVO SÓCIO DO GRUPO FOX

A chegada do executivo é parte da estratégia de crescimento e diversificação de produtos da empresa

O Grupo Fox anuncia a chegada de Fernando Sabino como seu novo sócio. Advogado, também formado em administração de empresas e MBA em Gestão de Negócios e Tecnologia, com mais de 25 anos de experiência nas áreas de prevenção à fraude, sinistros, governança corporativa e jurídica, o executivo chega com o desafio de liderar as áreas de Investigação e de Novos Negócios, apoiando o crescimento sustentável das empresas do Grupo e investindo na diversificação de produtos.

"Com a estrutura e alcance do Grupo Fox, vejo a oportunidade de oferecer um portfólio completo de produtos para apoiar nossos clientes em seus processos decisórios", afirma Fernando Sabino.

O Grupo é oriundo da Fox Regulação & Auditoria, fundada em janeiro de 1995 como uma empresa de investigação de sinistros, que passou a ocupar um lugar de destaque na prevenção e combate à fraude no mercado segurador brasileiro.

A partir deste crescimento orgânico e sustentável, conjugado com a alta capacidade técnica de seu corpo de especialistas e investimentos em novas tecnologias, a empresa estendeu seus serviços, criando o Grupo Fox, que abrange um completo portfólio na área: Investigação de Sinistro; Investigação corporativa; Pericias (médica, grafotécnica, fonética forense, mecânica e elétrica); Análise e Regulação de sinistro; Suporte a Litígio; Outsourcing; Proteção executiva; Loss Prevention; Canal de Denúncias; e outros.

"A prevenção à fraude é um dos principais serviços que a Fox presta às seguradoras, por isso a chegada de Fernando Sabino irá aprimorar ainda mais nossos processos", comenta Paulo Rogério Haüptli, sócio-diretor do Grupo Fox.

AVARIA GROSSA OU GENERAL AVERAGE OU GROSS AVERAGE

O termo AVERAGE tem sua origem linguística a palavra árabe awâr, o qual significa dano/avaria. Para melhor entendimento devemos lembrar sobre a diferença existente entre as Avarias Comuns, Simples e/ou Particulares das Avarias Grossa que, de acordo com o art. 763 do Código Comercial, são definidas como:

Art. 763 - As avarias são de duas espécies: avarias grossas ou comuns, e avarias simples ou particulares. A importância das primeiras é repartida proporcionalmente entre o navio, seu frete e a carga; e a das segundas é suportada, ou só pelo navio, ou só pela coisa que sofreu o dano ou deu causa à despesa.

Avaria comum, simples e/ou particular: é aquela avaria ocorrida somente no navio ou na carga durante o tempo dos riscos. Afeta somente ao armador ou ao dono da mercadoria avariada sendo que os danos são suportados por uma só pessoa.

Avaria grossa: é toda e qualquer despesa ou dano extraordinário decorrente de um ato intencional, doloso ou voluntário pelo capitão da embarcação com o intuito de preservar a segurança do navio e de suas cargas, em uma situação de perigo real e iminente, com o intuito de evitar um mal maior à expedição marítima. Nessa avaria as despesas são rateadas proporcionalmente entre os proprietários e/ou consignatários das cargas embarcadas e pelo armador/navio. Nesse aspecto, oportuno mencionar que a avaria grossa não comporta a modalidade culposa além disso, não há o que se falar em avaria grossa se ao tempo do dano ou despesa à embarcação estiver sem carga.

Dissertando um pouco mais sobre a Avaria Grossa, temos que dá-se a participação efetiva da vontade humana no intuito de preservar o bem comum diante de perigo ou desastre imprevisto, mesmo que isso implique em sacrifício e alijamento da carga e dos interesses particulares.

O alijamento, ou seja, a eliminação ou, ação de jogar fora ou, de se livrar de alguma coisa, consiste no ato de lançamento(s) de carga(s) presente(s) no navio ao mar, por necessidade de manutenção e da segurança da embarcação para assegurar a conservação das demais mercadorias presentes no navio e que não se fez necessário alijá-las.

Como objetivo temos a reparação das partes prejudicadas por conta dos fatos, tidos como incidente durante o transporte marítimo, visando a não onerar exclusivamente apenas uma das partes deste transporte. Em suma, serão indenizados todos os interessados na expedição do navio, porém, todos contribuirão proporcionalmente para o pagamento da indenização, formando uma relação simultânea de direito, obrigação e dever entre as partes. Reforçando todos os pontos acima mencionados temos os artigos 784 e 785 do Código Comercial, que diz sobre a garantia do pagamento da quota de contribuição:

Art. 784 - O capitão tem direito para exigir, antes de abrir as escotilhas do navio, que os consignatários da carga prestem fiança idônea ao pagamento da avaria grossa, a que suas respectivas mercadorias forem obrigadas no rateio da contribuição comum.

Art. 785 - Recusando-se os consignatários a prestar a fiança exigida, pode o capitão requerer o depósito judicial dos efeitos obrigados à contribuição, até ser pago, ficando o preço da venda sub-rogado, para se efetuar por ele o pagamento da avaria grossa, logo que o rateio tiver lugar.

Dando continuidade, importante salientar sobre a apuração da massa passiva, que se vê como se lê no artigo 787 do Código Comercial, o qual determina:

Art. 787 - Liquidando-se as avarias grossas ou comuns no porto da entrega da carga, hão de contribuir para a sua composição:

1 - a carga, incluindo o dinheiro, prata, ouro, pedras preciosas, e todos os mais valores que se acharem a bordo;

2 - o navio e seus pertences, pela sua avaliação no porto da descarga, qualquer que seja o seu estado;

3 - os fretes, por metade do seu valor também.

Não entram para a contribuição o valor dos víveres que existirem a bordo para mantimento do navio, a bagagem do capitão, tripulação e passageiros, que for do seu uso pessoal, nem os objetos tirados do mar por mergulhadores à custa do dono. Para fins de regulação da Avaria Grossa, dois formulários são necessários e enviados pelo armador (Average Bond e Average Guarantee). Esses documentos precisam ser preenchidos com os dados do container(s) e BL, assinados, carimbados e enviados juntos com uma cópia da invoice, ao Average Adjuster nomeado.

O Average Bond deve ser preenchido pelos consignatários enquanto o Average Guarantee pelas seguradoras. Os termos além de outros detalhes e trâmites legais para a resolução do sinistro e plena liberação da carga para nacionalização no país de destino devem ser encaminhados de forma rápida e assinados pelas partes responsáveis.

Outrossim, as despesas da Avaria Grossa estão cobertas pelo seguro de transporte internacional. Para os importadores com seguro, as seguradoras responsáveis irão intermediar e coordenar todas as medidas protetivas às cargas seguradas.

Se a empresa não tiver um seguro de transporte internacional, terá que efetuar um depósito na conta indicada pelo armador, correspondente ao valor definido de sua participação na Avaria Grossa. Do contrário, não receberá a sua carga e ainda pode ter que arcar com as despesas de Demurrage e armazenagem até a resolução do problema, que geralmente não são nada rápidos.

A regulamentação das avarias está disposta nas Regras de York-Antuérpia e incorporadas aos contratos de comércio internacional marítimo. Elas foram criadas inicialmente no ano de 1864 na cidade de York e posteriormente no ano de 1877, na cidade de Antuérpia, após serem debatidas, foram concretizadas e passaram a vigorar com o nome de York-Antuérpia. Entre 1924 e 1974 ela passou por uma grande reforma, sendo este último na Conferência de Hamburgo, dando a forma que se apresenta hoje. As regras são organizadas de forma alfabética - A ao G-, e numéricas em algarismos romanos - I ao XXII, sendo que as primeiras se referem ao fundamento, natureza e culpa na avaria, e as segundas, concernem à exclusão e inclusão de gastos, bem como os juros, as bonificações, os depósitos e as deduções. Existindo conflito entre ambas, prevalecerá a regra letrada. As Regras de York-Antuérpia foram revisadas nos anos de 1890, 1903, 1924, 1974, 1994, 2004 e 2016.

Por fim e como sugestão ao mercado de seguros, devido às particularidades, complexidades e tempo demandado em cada regulação de Avaria Grossa, que são longos, os adjusters indicados/nomeados devem estar sempre muito atentos a causa em que originou e ensejou esse pedido, se realmente são sustentáveis, se possuem nexo causal, enfim, efetuar uma boa análise com criticidade para que as demais partes interessadas e envolvidas não sejam prejudicadas. Aos Embarcadores, que jamais deixem de contratar um seguro de transporte e, assim, estarem devidamente amparados em situações tão complexas como essa.

Cesar Augusto de Aragão Alves
Superintendente de Sinistros da Ezze Seguros e diretor de Sinistros do CIST – Clube Internacional de Seguros de Transportes.

ATUAÇÃO DO CIST EM NOVOS TEMPOS

Vivemos tempos de mudanças nas cadeias de produção e consumo, transformação do marco regulatório de seguros, investimentos em infraestrutura logística; crises pandêmicas, econômica, social e outras, o que tornará nosso desafio ainda maior. Mas como sabemos que "mar calmo não forma bons marinheiros", então vamos pra cima.

A proposta é de termos um CIST formado, antes de tudo, por pessoas respeitadas por sua competência, união e motivação para avançar em três frentes nesse próximo ciclo.

- Crescimento orgânico nacional e na América Latina por associados pessoas físicas e pessoas jurídicas;
- Patrocínios;
- Parceiras com entidades nacionais e Internacionais.

Nesse contexto, buscamos estreitar os laços com o mundo da logística, e trazer o conhecimento e desafios logísticos para o mundo de riscos e seguro, para entender como os investimentos na infraestrutura logística refletirão na gestão integrada de riscos nas organizações.

- Estamos focados em Desenvolvimento Profissional (Cursos e MBA); e seguimos com parcerias de cursos de pós-graduação e muitos outros de educação continuada organizados pelo CIST (procure a nossa secretaria para saber mais).

- Debates de temas sobre Inovação e Digital

- Desenvolvimento de liderança feminina.

- Responsabilidade social: Programa de Mentoria para jovens talentos e atuar em prol da capacitação de jovens para que estes possam desenvolver; e atuar em empresas do ecossistema.

Além de ampliarmos o alcance através das Diretorias Regionais, estabelecemos convênio com institutos profissionalizantes para capacitação de jovens e escolas de idiomas para descontos especiais para associados.

Fechamos o ano de 2021 com o Congresso Internacional de Riscos e Seguros e Logística da América Latina em formato híbrido. O encontro é considerado o principal evento deste segmento em toda a região, e os palestrantes, debatedores e convidados estiveram conosco presencialmente, enquanto garantimos a participação de todos pela transmissão online do evento. Um modelo diferente para o CIST, mas que funcionou muito bem.

Entre os painéis tivemos temas como "Open Insurance: Desafios e Exigências - Pessoas, Produtos e Sistemas; "Big Data & Analytics: Soluções para Diagnóstico Riscos e Precificação de Seguro; e "Transporte Internacional: Desafios da Logística, Comércio Exterior, Riscos e Contratação de Seguros".

Também tratamos dos "Desafios para a Formação Profissional Contemporânea: Nova geração de profissionais de Riscos e Seguros de transportes"; "Equidade de Gênero e Liderança Feminina: Case de Sucesso na Logística, Riscos e Seguros; e "Agenda ESG no setor de Logística: A dimensão de Riscos e Seguro de Transportes (Sustentabilidade, Danos Corporais)".

Neste ano, seguimos firmes em manter ativa a presença do CIST no setor, e realizaremos os workshops mensais no formato híbrido com transmissão digital e medidas de segurança sanitárias necessárias; mas seguimos confiantes em poder realizar nosso "master 2022" no formato presencial, com tudo o que temos direito.

Finalmente, aproveito também para convidar a todos juntarem-se ao CIST nessa caminhada. Procure informações acerca dos planos de associação e patrocínio, cursos e outros benefícios (secretaria@cist.org.br e acompanhe as nossas mídias sociais).

Alfredo Chaia, Paulo Alves, Mayra Monteiro, Amilcar Spencer, René Elis, Glauco Magalhães João Zen, Aruã Piton
Diretores do CIST – Clube Internacional de Seguros de Transportes

LIDERANÇA: HABILIDADE EM CONSTANTE TRANSFORMAÇÃO

Quem não se lembra de assistir a algum filme dos anos 70/80, onde apareciam escritórios cheios de cubículos e no canto (onde ficavam as janelas) as salas dos "líderes" daquele momento, ou como muitos chamavam o "chefe". Talvez muitos de vocês lendo este artigo sejam mais novos e não tenham vivido (ou visto) este conceito, mas grande parte deve ter escutado a respeito. Até porque as mudanças significativas começaram a ocorrer não faz tanto tempo.

Diretores que eram chamados de senhor (ou até doutor), tiveram que se acostumar a serem chamados pelo primeiro nome por todos na empresa, a pegar seu próprio café, não poder fumar em suas salas e tantos outros costumes que perduraram por anos. Porém, como muitos pontos de nossa vida, o tema de liderança começou a ter uma evolução rápida e significativa a partir dos anos de 1990, quando começaram a falar realmente do líder versus o chefe. Sendo o líder aquele que inspira a equipe, desenvolve, e dá o exemplo – enquanto o chefe é aquele que dá a ordem e diz "porque eu falei que é assim e pronto".

Quanto este novo conceito apareceu, a virada de chave foi enorme, com muitos "líderes" da velha geração tendo grande dificuldade e até ficando de fora do mercado de trabalho. Naquele momento, mais importante até que os resultados era ter uma equipe de líderes para frente e inspiradora, se entendendo que resultados viriam como consequência. O que para alguns aconteceu, mas para outros a mudança tão drástica sem uma preparação correta, levou à perda de foco e eficiência. Pessoas que estavam acostumadas a fazer bem suas tarefas, desde que informadas e direcionadas, começaram a ter uma liberdade que não sabiam lidar e isso levou a resultados complexos para várias empresas (grandes, medias e pequenas).

Como sempre, as empresas que estavam aparecendo naquela época conseguiram abraçar este novo conceito de forma mais positiva e trazer líderes e equipes "na mesma página" desde o dia 1 da operação e isso fez toda a diferença. Outras empresas, que decidiram por efetuar uma transição, treinar seus líderes atuais, fechar lacunas, treinar equipes e outros pontos mais também tiveram bastante sucesso com este novo conceito, pois, mesclaram o novo à sua cultura atual e evoluíram a mesma para um novo patamar; e não apenas tentaram de o dia para noite efetuar uma mudança drástica sem o devido plano.

Descrevo os pontos acima para ilustrar um pouco do que aconteceu há alguns anos (antes da pandemia) quando várias empresas decidiram ser o "Google" de sua indústria. E acharam que colocando/inserindo alguns dos conceitos dentro de suas organizações, teriam magicamente os mesmos resultados. Quantas empresas não mudaram as cores de suas paredes, acabaram com as salas, criaram locais para descanso, salão de jogos e muito mais. Todos os pontos extremamente validos e, sim, uma evolução que faria muito sentido se planejada e estruturada. Porém, como muitas destas empresas

efetuaram este ajuste de forma teórica, onde tudo faz sentido em apresentações, após a implantação viram que o resultado ficou longe do esperado, sendo que em alguns casos teve até um efeito contrário de não ajudar o todo daquela empresa.

Notem que passado/presente/futuro são diferentes, mas quase sempre existem pontos que são sistêmicos durante evoluções de conceitos. Um destes pontos é a questão da implementação do novo, e como podem ver, tanto nos anos 90 como alguns anos atrás, o equívoco foi exatamente o mesmo – não ter efetuado a devida pesquisa de campo da força laboral das empresas, discutido como RH a melhor forma de implantar novos conceitos, treinar a liderança, treinar toda a equipe e, extremamente importante, adaptar o novo à cultura e pilares da empresa, ao invés de simplesmente tentar empurrar algo novo dentro de uma estrutura organizacional que já está estabelecida.

Pois bem, este pano de fundo (até aqui) foi descrito justamente para chegar ao seguinte ponto – estamos implementando corretamente os novos conceitos de liderança, que surgiram durante a pandemia?

Notem que concordo com a grande maioria dos conceitos, pois, são evoluções positivas desta habilidade tão importante que é a liderança, mas a pergunta quer tocar a questão do erro sistêmico de gerações passadas ao tentar simplesmente mudar tudo do dia para noite.

Sendo que devido ao êxito que tivemos em mudar para o home office (por exemplo), faz sentido pensar que é possível se adaptar rapidamente a qualquer novo cenário, ainda mais quando o motivo para mudança é visando o positivo, não? Novamente, conceitualmente sim, mas hoje (em 2022) os desafios que estamos tendo em relação à força laboral do presente/futuro são muito mais complexos do que em gerações passadas. Hoje em dia temos três gerações trabalhando juntas (logo serão quatro gerações), com visões extremamente distintas uma às outras, tecnologias diferentes e entendimentos de liderança completamente distintos. Além disto, temos uma força laboral mais diversificada e inclusiva (falta muito ainda para chegarmos aonde devemos, mas evoluímos quando comparado ao passado), e este ponto também traz visões e entendimentos distintos de liderança, pois, para algum profissional que faça parte de uma minoria, o conceito de equalidade é extremamente importante (por exemplo).

Newton Queiroz
CEO da Europ Assistance Brasil e da CEABS Serviços. Executivo com mais de 20 anos de experiência em empresas nacionais e multinacionais, com foco em estratégias para maximizar o desenvolvimento humano

De forma direta, estamos passando por mais este momento de evolução (significativa) do conceito de liderança, juntamente com aspectos que não estavam presentes em ocasiões anteriores, e adicionalmente a tudo isso temos temas que por si só são complexos como – liderança no ambiente virtual, como motivar em um ambiente hibrido, como ajustar a cultura ao novo momento, o que é de maior valia para os colaboradores, como preparar o time de hoje para o amanhã (mudanças seguidas e cada vez mais rápidas) e muito mais.

Lembrando que o líder, como qualquer pessoa, necessita conseguir assimilar os novos conceitos da evolução de liderança, efetuar treinamentos para fechar lacunas que possam existir, e ao mesmo tempo liderar de forma distinta ao que era efetuado anteriormente (há pouco tempo). Os desafios para líderes de todo o mundo são consideráveis e toda empresa deveria ter claro a importância de conversar com sua liderança, buscar entender quais pontos fazem mais sentido para a empresa em pauta, como implementar, quais lacunas seus líderes têm, e por fim traçar um plano em conjunto para o momento. Ressalto aqui a importância de ter uma força de liderança extremamente diversa, de todos os sentidos, uma vez que para conseguir prosperar nos dias de hoje, entender e falar a mesma língua do colaborador é essencial.

Quanto trazemos todos os pontos mencionados neste artigo, e pensamos na indústria de seguros, é importante ter claro que o desafio tem um ingrediente adicional que é a forma mais conservadora que a indústria de seguros tem mundialmente. Mesmo com todos os avanços, insurtechs e outros pontos mais, nenhuma indústria muda da noite para o dia. Portanto, todos os pontos aqui elencados são ainda mais importantes para seguradoras, corretores e todas as empresas que fazem parte da cadeia de valor.

Liderança continuará sendo um conceito em evolução contínua, e para todos que desejam realmente ser líderes, lembrem de estar sempre se atualizando, estudando, entendendo o momento atual, e acima de tudo ter/ser empatia com o próximo em momentos como o atual.

UM VERDADEIRO ECOSSISTEMA PARA ATENDER SINISTROS

Constante busca pela evolução amplia portfólio do Grupo Fox de serviços a seguradoras. Atualmente, é composto pelas empresas Fox Regulação & Auditoria, Haüptli Advogados & Associados, Medfox e Norn Risk Consulting

A história do Grupo Fox é marcada por constantes aprimoramentos e inovações, tornando uma empresa que atende as seguradoras com diversas soluções em prevenção, gerenciamento e regulação de sinistros.

Fundada em 06 de janeiro de 1995, realizando inicialmente sindicâncias no ramo de automóvel, o primeiro cliente da Fox Regulação & Auditoria foi a Seguradora Oceânica SA, em seguida foi fechado contrato com a Minas Brasil. Hoje, o Grupo Fox tem em sua carteira cerca 45 seguradoras, 15 corretoras de seguros e clientes de diversos ramos de atividade, atendidos por um portfólio amplo de produtos.

A empresa nasceu com tirocínio investigativo, pelo fato de o sócio fundador Paulo Rogério Haüptli ter sido Policial Civil por mais de 20 anos, de onde trouxe toda sua experiência para o setor de seguros.
Depois somou-se à empresa o sócio Alexandre Massao Masuda, economista e pós-graduado em Marketing, com ampla experiência em trabalhos investigativos "de campo". Ele conheceu todo o Brasil com essa atuação, o que foi fundamental para consolidar o trabalho do setor de combate à fraude e gestão de prestadores, reguladores, comissários de avarias, sindicantes e afins da Fox.

Com o passar dos anos, para atender às necessidades dos clientes, a Fox Regulação & Auditoria passou a realizar sindicâncias em outras áreas, como seguro de pessoas, Property e Transportes. E, após se consolidar no mercado como regulador de sinistros de transporte, com ênfase em recuperação e remoção de cargas, partiu para atendimento na estrada, com trabalhos de limpeza de pistas, avarias, ambiental e outros correlatos.

Seguindo este caminho de crescimento, o sócio Paulo Rogério investiu em conhecimento especializado, passando por várias especializações na área de seguros, direito e gestão de processos e pessoas,

inclusive com dois mestrados e um deles na área de direitos difusos, onde realizou estudos na área de responsabilidade civil ambiental para o transportador terrestre. O objeto de projeto de pesquisa, acerca da obrigatoriedade ou não do seguro obrigatório RC-Ambiental para transportador terrestre, levou a empresa entrar na seara de atendimento, contenção e assessoria técnica para casos de acidentes com produtos tóxicos e que causam degradação ao meio ambiente, iniciando, assim, o setor de emergência ambiental da empresa, que vem se expandindo por meio de parcerias e aquisições, o que tem permitido atender clientes em todo o Brasil.

O que era uma empresa convencional de regulação e sindicância passou a ser um grupo empresarial com potencial para atender as seguradoras nas principais etapas de seus processos, desde a subscrição até a liquidação do sinistro e posterior recuperação das perdas. O modelo consiste na criação de um verdadeiro ecossistema de sinistro.

Para a sustentação deste modelo foi crida também a Medfox, que iniciou suas atividades como clínica médica e odontológica e tem apoiado a operação de pericias médicas e correlatas. Este setor foi ampliado e atualmente realiza perícias grafotécnicas, documentoscópicas, engenharia e demais periciais para seguradoras e suporte técnico jurídico.

Pela sede de crescimento e espírito empreendedor dos sócios da empresa, Paulo Rogério e Alexandre Massao, nasceu a Norn Risk Consulting, em parceria com o engenheiro civil e de risco, Jan-Oliver Mollien, nascido na Alemanha, especialista em loss prevention. A empresa oferece consultoria em loss prevention, inspeção de risco e análise de risco e, atualmente, está presente no Mercosul e México.

Depois de uma grande caminhada pelo mundo dos seguros e riscos, em especial a grande experiência em riscos, nasceu a torre de controle (GR – Espelhamento) do Grupo Fox, com software integrador de tecnologias de rastreador e aplicativo do motorista que é oferecido para os clientes seguradores, corretores, transportadores e embarcadores, com a finalidade de minimizar todos os riscos da carteira de transporte e RC ambiental do transportador. Hoje a empresa disponibiliza a solução a vários clientes.

Seguindo nesta toada de crescimento, nasceu o escritório Haüptli Advogados & Associados, que passou por grandes transformações nos últimos seis anos. De seguro garantia para ressarcimento na carteira de transporte e suporte técnico ambiental para seus clientes, inclusive atua fortemente no combate à fraude

contra seguradoras, com instaurações de inquéritos policiais até seu desfecho final com a condenação dos apontados como culpados.

A última empreitada do Grupo Fox foi trazer Fernando Sabino para compor seu quadro de executivos. Advogado, especialista em prevenção à fraude e sinistros, ele passa a atuar na gestão de combate à fraude e nas divisões de análise e liquidação de sinistros, fortalecendo, assim, a estratégia de oferecer uma solução completa para os clientes.

Esta operação de administração do processo de sinistro permite o atendimento do sinistro desde a comunicação, por meio de call center dedicado, análise inicial, regulação e liquidação do sinistro. Além disso, conta com uma estrutura para absorver as operações de S.I.U (Unidade de investigações Especiais) para as seguradoras que não dispõem deste recurso. Além disso, dispõe de suporte técnico e jurídico para apoiar esta operação.

Nestes 27 anos de história, a evolução e inovação foi constante no Grupo Fox, que hoje é composto pelas empresas Fox Regulação & Auditoria, Haüptli Advogados & Associados, Medfox e Norn Risk Consulting, e tem como sócios Paulo Rogério Haüptli, Alexandre Massao Masuda, Fernando Sabino. Mas a história ainda está sendo construída, e outras pessoas, serviços e empresas estão chegando para estar sempre à frente no atendimento às seguradoras, disponibilizando um verdadeiro ecossistema para atender sinistros.

O CRESCIMENTO DO MERCADO DE SEGUROS DE TRANSPORTES

O mercado de seguros de Transportes, que compreende os seguros de Transportes Internacionais, Nacionais Aéreos, Terrestres e Aquaviários, e os seguros de Responsabilidade dos Transportadores, vem crescendo nos últimos cinco anos a uma média de 12%. 2020 foi o único ano em que houve um pequeno recuo de 2,1%, consequência em parte do início da pandemia da Covid-19, que impactou fortemente a economia do Brasil e demais países no primeiro semestre deste ano. Porém, o mercado reagiu e apresentou um forte crescimento em 2021, com uma alta de 35%.

A FF Seguros tem apresentado um crescimento sólido nessa carteira desde o início da operação: cresceu 323% nos últimos cinco anos, saindo de uma carteira bruta de R$ 52M em 2017, para uma carteira de R$ 168M no ano passado.

Mesmo com o agravamento da pandemia, essa modalidade de seguro na FF Seguros registrou uma expressiva alta em 2020 e 2021: 11% de expansão nos prêmios em 2019 contra uma redução de 2,1% no mercado em geral. Vale registrar que essa mesma performance da seguradora ocorreu em 2021, registrando uma expansão de 38%, acima do crescimento médio do mercado. Importante notar que a FF Seguros ocupava a 26ª posição em 2015 e saltou para 12ª posição no ano passado. A nossa meta é estar entre as primeiras posições no ranking nos próximos anos e ser reconhecida como a melhor seguradora de Transportes no Brasil, prestando um serviço de alta qualidade aos nossos segurados.

A pandemia, que num primeiro momento afetou negativamente o setor de transportes, logo permitiu a recuperação do volume de mercadorias transportadas no país, apresentando alto crescimento – consequência da retomada da economia com o auxílio emergencial do governo, trazendo junto a mudança dos hábitos de compra dos consumidores com o aumento das compras "e-commerce", e o crescimento de certos setores, como o de medicamentos, alimentos, vacinas e agrícola, tendo este último segmento especial participação na carteira da FF Seguros. Também houve aumento significativo nos valores transportados, consequência do aumento dos valores das mercadorias que experimentamos no período.

No seguro Internacional, igualmente, a alta do dólar provocou grande impacto no setor de transportes, causando aumento no valor das mercadorias transportadas em reais, inibindo, ao mesmo tempo, as importações. Este seguro geralmente apresenta um histórico de sinistralidade muito melhor, pois não apresenta frequência, sendo o ponto de atenção eventuais perdas severas decorrentes dos acidentes, manuseios de carga nos modais marítimos e aéreos.

Mas é o seguro de Transportes Terrestres, que compreende as operações de transporte e distribuição de produtos no território nacional, principalmente feito por rodovias, ferrovias, aquaviário e aéreo, que representa a maior parte do volume de prêmios da carteira global de seguros de transportes, que foi superior a R$ 3 bilhões em 2021, e também é a que apresenta maior sinistralidade.

Mais importante que o crescimento em prêmios é o desenvolvimento sustentado do negócio, com resultado na linha final da operação. Esse segmento, historicamente apresenta um resultado difícil, as vezes deficitário, mas que melhorou muito nos últimos anos, principalmente devido a uma maior preocupação por parte dos transportadores, embarcadores, no trato da logística do transportes, assim como a maior especialização das empresas de gerenciamento de riscos, das reguladoras de sinistros, e das empresas de recuperação de cargas que tem agido com muita velocidade na suspeita de sinistros, visando sempre a

prevenção. Claro, não podemos deixar de mencionar o trabalho das equipes de subscrição de riscos em geral, que tem trabalhado em conjunto com os segurados e demais agentes da cadeia logística quanto as medidas de melhora nos riscos, procurando não onerar demasiadamente os transportadores e embarcadores, mas mantendo seguro o transporte, taxando e criando condições adequadas aos riscos.

O índice de roubos, por exemplo, foi reduzido reduziu drasticamente, o que ajudou muito na melhoria do indicador de sinistralidade. Por outro lado, vimos aumento na sinistralidade por acidentes. Essa melhora nos resultados estimula a competição entre os seguradores do segmento, muitas vezes acirrada pela entrada de novos "players" no mercado, que veem a chance de obter prêmios retidos muito rapidamente. Isso tem resultado numa queda de taxas muito brusca.

Trata-se de uma combinação perigosa, pois o resultado neste segmento muda rapidamente, é muito dinâmico. Basta olhar o índice de sinistralidade divulgado pela SUSEP anualmente, onde se vê uma diminuição do índice global de sinistralidade - que ao longo dos últimos anos vem caindo: em 2017, o índice geral era de 57% e foi reduzido para 49% em 2021 . Considerando as altas despesas operacionais, de sinistros, e de comercialização do segmento, esse índice pode resultar facilmente em prejuízo para as seguradoras, se se agravar um pouco mais.

No caso da FF Seguros, operamos de forma dedicada e focada nos segmentos. Procuramos viabilizar mesmo operações que envolvem produtos de alta atratividade para roubo, de frequência de sinistros, olhando detalhadamente cada operação e adequando o plano de gerenciamento de risco de acordo com as necessidades da logistica, visando não inviabilizar o seguro para o transportador ou embarcador.

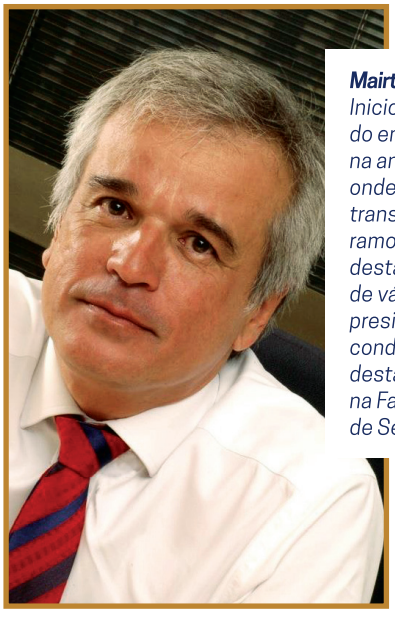
Mas o fator que vem afetando a sinistralidade nos últimos, como dissemos, é o índice de acidentes, com mercadorias de alto valor agregado. Para isso, a FF Seguros tem investido junto aos segurados e gerenciadores de risco na de prevenção de acidentes, com novas ferramentas de controle e treinamentos, fatores que têm permitido que a companhia alcance excelentes resultados para nossa carteira.

Infelizmente, esse segmento ainda é muito burocrático e pouco ágil, já que não é tão informatizado. As apólices geralmente são reescritas a cada cotação, visando adequar as operações e necessidades dos segurados, que são muito específicas. Mas existem progressos a serem feitos num futuro próximo, e a FF Seguros vem se preparando, com a criação de formas de facilitar o processo de cotação e emissão de apólices e averbações etc.

Geralmente, os corretores de seguros que operam esse importante segmento são especialistas e os grandes corretores. Muitos corretores pequenos e médios deixam de operar com a modalidade de seguro de Transportes por acreditarem que se trata de uma operação muito complexa e que requer muita especialização. Na realidade, esse tipo de seguro não é tão difícil de trabalhar como possa parecer e a recompensa é bastante atrativa, já que o volume de prêmios é significativo por apólice, além de serem prêmios recorrentes, mensais.

Muitas seguradoras não aceitam trabalhar um risco somente com um corretor não especialista, o que dificulta o início da operação na carteira, justamente por esse corretor não ter um volume de negócios que compense um eventual resultado deficitário de apenas uma apólice. Assim, muitas vezes para iniciar uma apólice, esses corretores se apoiam em "plataformas" ou parcerias com outros corretores, o que pode ser uma boa opção para iniciar sua carteira.

A FF Seguros busca olhar toda e cada operação. Trabalhamos com corretores especialistas, grandes corretores nacionais e multinacionais e avaliamos todas as oportunidades dentro do nosso foco de atuação, buscando as melhores condições dentro de um padrão de subscrição "taylor made", oferecendo serviços agregados aos nossos clientes. O nosso objetivo é atender da melhor maneira os corretores e segurados. E uma boa equipe de subscritores e de técnicos de sinistros faz toda diferença no entendimento e na agilidade das respostas.



Mairton Souza

Iniciou sua carreira em seguros em 1975, trabalhando em corretoras de seguros, e em 1980 ingressou na antiga seguradora The Home Insurance Company, onde operou na área de sinistros de automóveis, transportes, responsabilidade civil, entre outros ramos, trabalhando 35 nas companhias sucessoras desta companhia, atuando no desenvolvimento de várias linhas de negócios, chegando à vice-presidência Comercial na ACE Seguradora, onde conduziu por alguns anos a área de transportes desta companhia, atual Chubb. Em 2015, ingressou na Fairfax (atual FF Seguros), para desenvolver a área de Seguros de Transportes.

ORIENTAÇÃO À OPORTUNIDADE

Já se deu conta de quantas coisas incríveis deixou passar, por estar apegado ao perigo e não à oportunidade?

No mundo organizacional não é diferente: empresas quebram, sonhos nunca se tornam projetos, líderes são demitidos e times se desconectam não efetivando os resultados. A proposta da Orientação à Oportunidade é explorar o positivo do problema ou do desafio e alcançarmos o comprometimento.

Lá estava o Paulo (*) em frente ao seu computador após um dia exaustivo, reclamando do excesso de trabalho e da falta de apoio do seu time, culpando o mundo por tudo que dava errado e buscando uma desculpa pelo atraso na reunião que já havia começado. Ao seu lado, trabalhava o Alisson, focado e tranquilo sobre o cumprimento dos prazos acordados.

"Como pode?" pensou Paulo, "Lideramos times com a mesma quantidade de pessoas, respondemos para a mesma diretoria e temos praticamente a mesma quantidade de trabalho, o que há de errado com ele?"

A diretora da área percebida uma grande diferença entre a agilidade e a qualidade da tomada de decisão do Paulo e do Alisson, porém, ela não conseguia identificar o que acontecia para apresentarem resultados opostos.

Ao observar como as pessoas reagem ao estresse provocado por um problema, pesquisadores encontraram duas orientações comuns, cada uma com uma perspectiva específica. Enquanto uma foca os perigos, a outra se concentra na promessa de novas oportunidades. (Daryl R. Conner).

Nascem então, duas classificações antagônicas que direcionam o nosso comportamento e os resultados que obtemos: a primeira é a Orientação ao Perigo, trata-se do foco no problema, onde limitamos ou bloqueamos as possibilidades disponíveis. A segunda, é a Orientação à Oportunidade, definida pela nossa capacidade de olharmos para um problema e em seguida, identificarmos possibilidades, alternativas ou soluções.

Paulo, cansado de se justificar e observar o sucesso de Alisson, decidiu tirar uns dias de férias e quando retornou, logo na primeira semana, foi chamado pelo diretor de outra área que havia identificado um erro no relatório de movimento, o qual acarretou uma multa para a companhia. Paulo se justificou, dizendo que não tinha apoio do time, que trabalhava muitas horas diariamente e não dava conta de fazer o que precisava. Quanto mais se justificava, pior a situação ficava. Até que em um determinado momento ouviu uma pergunta que transformou a sua forma de pensar: - "Paulo, você é o líder da área, correto? Ele respondeu: - "Sim", - "Isso significa que participa do sucesso e do insucesso sobre o resultado?" Paulo começou a argumentar e logo percebeu que seus argumentos eram desculpas e se calou. Então ele assumiu: - "Você tem razão, sinto que estou repetindo comportamentos improdutivos há algum tempo. Ouvindo você falar me dou conta de que estou vivendo uma grande desculpa."

Se vivemos um problema que nos impacta diretamente, que gera a perda do nosso controle e a falta de clareza sobre o futuro, tenderemos a desenvolver uma orientação P. Orientação P significa a Orientação ao Perigo, a qual dispara uma série de eventos fisiológicos de proteção. Uma outra pessoa pode viver o mesmo problema e se sentir segura e no controle, neste caso, ela apresentará uma orientação O, ou seja, uma orientação voltada para a oportunidade.

Pessoas orientadas pelo perigo trabalham com três sistemas de defesa ***A negação***: Não vejo como isso pode dar certo. ***A distorção***: O fato é que a fusão impactou somente a alta gestão. ***A ilusão***: Não preciso me preocupar, pois ele nunca aprenderá o meu trabalho.

Já, as pessoas orientadas pela oportunidade respondem positivamente aos problemas e interpretam a vida de forma exponencial, reconhecendo que os eventos não ocorrem linearmente e sim paralelamente, produzindo um número crescente de combinações. Elas conseguem encontrar opções entre os extremos e não precisam ser passivas quando não concordam e nem agressivas.

Frente à quebra de expectativas elas se sentem tão desorientadas quanto as pessoas do tipo P, porém não se tornam defensivas.

A Orientação à Oportunidade envolve uma série de competências comportamentais, sendo as principais:

- Pensamento sistêmico
- Pensamento exponencial
- Resiliência
- Positividade
- Lidar positivamente com os erros
- Agilidade
- Criar conexões
- Ser assertivo

Paulo sabia que estava em um estado negativo há algum tempo e não sabia o que precisava fazer para colher resultados diferentes. Então, decidiu procurar ajuda. Entrou em contato com um antigo líder e, depois de várias conversas, resolveu que precisava de ajuda profissional, ele identificou onde nascia o seu comportamento e, após uma avaliação 360º, descobriu que muito do que ouvia passava pelo seu filtro interno. O filtro interno está relacionado a um sistema de classificação: toda vez que acessamos um objetivo ou mesmo uma pessoa, imediatamente buscamos informações que nos ajudam a reconhecer o que vimos. As classificações que damos ao objetivo ou pessoa é chamado de heurística - Daniel Kahneman, prêmio Nobel de economia comportamental em 2002.

Regina Campilongo
Sócia fundadora da Moving Forward Heads, atua como designer e facilitadora de treinamentos, professora e mentora de temas ágeis comportamentais, focados no desenvolvimento de líderes empreendedores e líderes organizacionais.

Após alguns meses investindo em seu aperfeiçoamento, Paulo começou a ver o seu trabalho por uma nova perspectiva. Toda vez que um pensamento ruim o limitava ele parava, identificava outras opções, atualizava o que não estava funcionando e seguia experimentando. Um dia, foi convidado para liderar um projeto ágil e mesmo com muitas siglas novas: SCRUM, LEAN, KANBAN, OKR... Decidiu assumir o desafio e lidar com a sua insegurança, criando possiblidades novas para a sua carreira.

Segundo Ethan Kross, neurocientista, psicólogo, professor premiado da Universidade de Michigan e da Ross School of Business, "Seu humor é definido não pelo o que você faz, mas pelo o que pensa" ou seja, o seu comportamento é definido não pelo o que você faz, mas pelo o que pensa.

Isso significa que a decisão de olhar para o problema e restringir as opções ou olhar para as oportunidades e ampliar as chances depende do seu ponto de vista, do lugar, onde o seu pensamento o coloca. Para mudar uma orientação ***P (perigo)*** para uma orientação ***O (oportunidade)*** utilizaremos algumas dicas do livro "Agilidade Emocional", de Susan David.

1º) Olhe de frente. Enfrente seus pensamentos, emoções e comportamentos, com curiosidade e gentileza.
2º) Afaste-se. Depois de observar os seus pensamentos e emoções, amplie a sua visão. Assuma a posição de um observador externo e identifique novos pontos de vista.
3º) Siga em frente. Identifique como melhorar o que faz bem e desenvolva o que o limita.

Frente a um novo desafio, faça três perguntas:
1. Por que o evento tem importância para mim?
2. Qual é a oportunidade que o evento me dá para melhorar?
3. Posso mudar minha percepção sobre as coisas, influenciar o que acontece ao meu redor?

Contribuição: Barbara Lee Fredrickson, professora do departamento de psicologia da Universidade da Carolina do Norte e escritora. As dicas e os instrumentos aqui compartilhados podem ser usados por você e junto ao seu time, por meio de uma dinâmica de grupo ou conversa "one-on-one". Seja você também um Opportunity Influencer (influenciador de oportunidade), pois como já dizia Daryl Conner: "O problema deveria ser visto como um desafio a ser resolvido e oportunidades a serem exploradas, ao invés de algo terrível a ser evitado." Tanto na vida, quanto no trabalho.

(*) nomes fictícios criados para uma história real.

NOVOS RISCOS AO CAÍREM AS MÁSCARAS

Anseio pela volta do normal e fim da pandemia traz impactos que devem ser vistos pelo mercado de seguros

Após o avanço da vacinação e uma redução acentuada no índice de mortes por Covid-19 no Brasil, as autoridades públicas decretaram liberação do uso de máscaras, em cenário de fim da pandemia. O simbolismo da ausência das máscaras faz com que as pessoas se esqueçam dos riscos que ainda existem e voltem à vida normal. Vemos a ansiedade das pessoas em fazer tudo que não feito durante a pandemia, e isso impulsiona as vendas e os negócios. Com antigos e novos riscos!

A extensão de impactos provocada por este histórico acontecimento da Covid-19 evidenciou a importância de preparar-se para eventos que tenham potencial para causar prejuízos similares. No setor de seguros, tornou-se cada vez mais determinante que o gerenciamento de riscos seja minunciosamente realizado para identificar e tratar as ameaças que possam desestabilizar a economia, garantindo assim a sustentabilidade financeira dos envolvidos.

O mercado segurador naturalmente já vem sendo cada vez mais cauteloso, com análises mais sensíveis em suas subscrições, para a análise necessária dos novos riscos e suas consequências ainda desconhecidas. Os especialistas possuem meios para atuar de forma muito efetiva na prevenção aos novos problemas, não só pelo poder de subscrição e seleção, mas também por influenciar a gestão de riscos de nossos clientes.

O aumento dos encontros presenciais, reuniões e festas, somado à queda no uso de máscaras, amplia as chances de contaminação no caso da presença de um indivíduo infectado. O mercado de seguros, que é especialista em análise e gerenciamento de riscos, precisa estudar e atuar de perto nessas questões, não apenas em relação ao seguro saúde, mas em acometimentos em diversas esferas, como no seguro de Responsabilidade Civil de profissionais. Todos queremos a retomada da vida normal e do crescimento da economia, mas os passos devem ser planejados para não retrocedermos. Novos produtos serão apresentados assim que amadurecerem as relações da sociedade com estes novos riscos.

Aliás, outro seguro que já começa a avançar é o de RC médico, com a corrida das pessoas pela perfeição estética. Para se ter ideia da relevância do assunto, o "efeito zoom" causado pela pandemia, quando as pessoas passaram a ficar mais tempo em frente às câmeras, desencadeou um aumento de 40% na procura por procedimentos estéticos. Agora, após o longo período de isolamento social por conta da pandemia, a vida começa a voltar ao normal e a procura por bem-estar e autocuidado cresce cada vez mais. Temos número crescente de lives com foco no bem-estar e estética, e aumento de procedimentos harmonizáveis e plásticas, ao caírem as máscaras. De acordo com o Dr. Luiz Haroldo Pereira, membro titular da Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica (SBCP), com a flexibilização da pandemia e a chegada do verão houve um aumento de 60% a 70% nas buscas por tratamentos de contorno corporal nos últimos meses. A pandemia provocou impactos na rotina das pessoas, que passaram a deixar alguns cuidados com o corpo e com a mente de lado, mas agora isso tende a mudar. O mercado de seguros, acompanhando os movimentos da sociedade, tem novos riscos a serem observados.

Robert Hufnagel *é especialista em seguros de Responsabilidade Civil, diretor da Casualty Assessoria e Consultoria de Seguros e associado da Alper Consultoria em Seguros*

VERDADEIRO REPRESENTANTE DO SETOR À FRENTE DA SUSEP

A Susep (Superintendência de Seguros Privados), desde novembro de 2021, está representada por um legítimo representante do setor de seguros. O superintendente Alexandre Camillo atua há mais de 40 anos no segmento, inicialmente como segurador e os últimos 30 como corretor. Por conhecer as necessidades e anseios dos profissionais, é uma grande esperança de evolução, harmonia, diálogo e muito trabalho pelo desenvolvimento do setor. O líder fala com exclusividade à revista Fox News sobre seu trabalho no órgão regulador, o maior desafio de sua carreira.

Fox News – Qual sua principal missão à frente da Susep?
Alexandre Camillo – Em minha gestão à frente da Susep, pretendo dar continuidade aos esforços empenhados pela Autarquia para fomentar e desenvolver mais o mercado brasileiro de seguros, que ainda tem um grande potencial para performar. O foco será no desenvolvimento e na estabilidade do setor. Os esforços serão voltados para o consumidor de seguros, promovendo o aumento do acesso aos produtos por cidadãos de todas as classes sociais. Para isso, aumentaremos cada vez mais o diálogo com a sociedade e, também, com o mercado.

Fox News – Como a sua trajetória como corretor de seguros e visão do setor favorecem essa atuação?
Alexandre Camillo – Minha experiência como corretor e toda minha trajetória no setor são motivadores da minha indicação à Autarquia. Ambas devem ser utilizadas tanto na busca do melhor atendimento aos anseios da sociedade e dos consumidores, como também para o fomento ao desenvolvimento do setor.

Fox News – O que pode ser feito pelo setor para aumentar a participação do seguro no mercado brasileiro?
Alexandre Camillo – Hoje a penetração do mercado de seguros junto à sociedade está bastante aquém do seu potencial. Acredito que esse processo de aumento da participação per capita esteja justamente na percepção e no reconhecimento do instrumento "seguro" em ao menos três frentes: no poder público, que tem que entender o saudável impacto que o aumento da distribuição de seguros traz aos próprios cofres públicos; no poder político, que ainda não tem entendimento do que é o seguro enquanto instrumento social; e na aceitação na sociedade junto ao consumidor. Com isso, poderemos levar ao aumento da penetração do seguro.

Para isso, empenhamos e empenharemos projetos e iniciativas para modernizar, simplificar e popularizar o setor de seguros, buscando torná-lo acessível a todos os brasileiros. Esse é o grande objetivo.

Fox News – Como avalia o desempenho do setor de seguros em 2021 e quais os fatores que o justificam?
Alexandre Camillo – Em 2021, os números apontam para um crescimento, segundo o relatório Síntese Mensal da Susep, de 11,8%. A economia em 2021 buscou dar um respiro pós-pandemia, já que em 2020 houve um represamento de consumo. O crescimento em 2021 é para ser comemorado, mas não pode nos tirar a serenidade e o equilíbrio na análise do crescimento.

Embora os números indiquem um crescimento do mercado satisfatório, a avaliação que temos que fazer é se houve um aumento da penetração da população,

independente desse crescimento percentual. Se avaliarmos que tivemos um consumo represado e que temos uma inflação de mais de dois dígitos, isso faz com que o crescimento nominal acompanhe o crescimento inflacionário também. Devemos comemorar, mas sem perder a lucidez para uma avaliação serena e muito detalhada, que vem ao encontro de caminharmos para o verdadeiro potencial de crescimento que o mercado de seguros tem.

Também atribuo esse crescimento ao dinamismo do mercado, à sua capacidade de adaptação frente a este momento de pandemia e de transformação da sociedade. É um mercado muito resiliente e dinâmico. Além disso, houve uma inequívoca mudança na visão da importância do seguro junto ao consumidor e isso vai se refletir em 2022 e nos próximos anos.

O setor de seguros sempre obteve resultados mais satisfatórios, independente do momento que o país vive e acredito que essa característica vai se manter nos anos que estão por vir. O setor vai continuar a surpreender e a crescer.

Fox News – A pandemia trouxe benefícios ao setor, em razão de uma maior percepção da importância do seguro? Quais produtos terão destaque neste novo cenário?

Alexandre Camillo – Embora a motivação seja algo trágico, a experiência da Covid-19 foi crucial para aumentar a reflexão e a percepção do risco. Foi um momento em que a humanidade se deparou com a necessidade de contar com a proteção do seguro. No Brasil, por sua característica de menor exposição a intempéries de origem ambiental e demais desastres que atingem sociedades mundo afora, a população tem uma menor percepção de risco. E a pandemia levou o consumidor a ter uma nova visão sobre a necessidade do seguro.

Nesse contexto, podemos destacar o microsseguro. Estes produtos poderiam ter sido muito mais úteis. Atravessamos uma pandemia com a perda de milhares de vidas, brasileiros chefes de famílias. Teria sido muito menos doloroso para as famílias se elas tivessem contado com o suporte financeiro de uma apólice. Se o microsseguro tivesse tido a efetividade a que todo o projeto se propõe, que é proteger pessoas mais vulneráveis contra riscos específicos em troca de baixos valores de restituição, mas que são significativos para essa camada da população, teria sido muito melhor. Muitos poderiam ter contado com a cobertura de produtos para atendê-los pontualmente, porque as pessoas de baixa renda não precisam de um seguro no valor de R$ 1 milhão, mas de uma quantia que faça frente às suas necessidades. O equivalente a dez salários-mínimos seria uma garantia de renda pelo período de 12 meses e teria um impacto enorme nas vidas dessas famílias.

Fox News – Quais ramos e modalidades de seguros devem se destacar em 2022?

Alexandre Camillo – Um dos grandes instrumentos de desenvolvimento do mercado brasileiro de seguros é a sua diversidade. O setor transita em todos os ambientes e atividades econômicas do País. Atende ao profissional autônomo, ao liberal e a empresas dos mais variados setores produtivos e econômicos. E tem ainda uma enorme gama de produtos destinados às necessidades geradas pela movimentação da economia. Um dos destaques do ano deverá ser o Seguro Rural. Se o agronegócio é de extrema importância para o crescimento econômico do Brasil (representa cerca de 20% do PIB), o Seguro Rural tem que acompanhar este desempenho. E a subvenção econômica concedida pelo Ministério da Agricultura não pode continuar sendo vista como gasto, mas como investimento, a exemplo do que ocorre nos EUA, onde a agricultura e o seguro agrícola contam com total apoio do Governo.

Em outra frente, os seguros de riscos cibernéticos, porque os ataques e invasões por hackers, vírus ou malawarehackers hoje fazem parte do cotidiano das sociedades, não são um risco apenas para grandes empresas, mas para todos nós. A Lei Geral de Proteção de Dados criou uma série de obrigações em relação ao trato aos dados. Então, acredito que o cyberseguro tem potencial gigante. E, em linha com a proposta do Governo Federal de transformar o Brasil em um grande canteiro de obras, o Seguro Garantia também apresenta excelentes perspectivas de crescimento, assim como os seguros da área de RC, em plena expansão, dado o maior volume de informações de que dispõe a sociedade.

Fox News – Que temas vão compor a pauta regulatória em sua gestão? Há regras em vigência que poderão ser revistas?

Alexandre Camillo – A revisão de regras e normas, independentemente de quem estiver à frente da Susep, naturalmente deve ocorrer. Estamos atuando em conformidade com o Decreto 10.139/2019, que instituiu o revisaço, afim de tornar a legislação mais simples e flexível.

Assim como, por conceito, é preciso fazer uma avaliação antes da edição de normas para analisar o impacto dos

riscos. Na minha gestão, vamos manter as normas que já estão vigentes e que já foram consolidadas no setor e melhorar aquelas que precisam de ajustes. O meu objetivo é traçar uma rota mais assertiva possível, que nos leve corretamente ao epicentro do potencial do mercado de seguros. O diálogo e o respeito serão um dos principais focos da minha gestão. Todos os objetivos que desejamos devem ser discutidos e resultar em consenso pelos componentes do mercado de seguros.

Destaco que, desde que assumi o cargo de superintendente da Susep, já realizamos mudanças na Circular 642/2021, que dispõe sobre a cobertura provisória, acabamos de estipular novidades para o Seguro Garantia, com a Circular 662, prorrogamos os prazos definidos inicialmente para o Open Insurance, formamos um novo Conselho Diretor na Autarquia, revisamos o Planejamento Estratégico Institucional e promovemos mais mudanças internas na Superintendência.

Fox News – Como o Open Insurance irá aprimorar o atendimento ao consumidor?

Alexandre Camillo – O compartilhamento de dados pessoais de clientes ou de serviços do escopo do Open Insurance depende de prévio consentimento por parte dos respectivos clientes. O consentimento deve se caracterizar como manifestação livre, informada, prévia e inequívoca de vontade, feita por meio eletrônico, pela qual o cliente concorda com o compartilhamento de dados ou de serviços para finalidades determinadas.

Vale lembrar que o processo de compartilhamento de dados de consumidores de mercados de seguros – com sua autorização - já se inicia dentro do próprio Open Banking, que já incluía os segmentos de previdência e capitalização. O Open Insurance, cabe destacar ainda, é um ecossistema padronizado, seguro e digital que permitirá o compartilhamento consentido de dados de titularidade dos consumidores, bem como de seus produtos e serviços, por meio da integração de sistemas. Ele inova ao permitir uma forma adicional de relacionamento para os corretores, permitindo que acessem seus clientes também por meio das Sociedades Iniciadoras de Serviços de Seguros (SISS), seja por meio de um relacionamento direto com essas entidades ou pela própria constituição de novas entidades.

O sistema, portanto, representa mais uma forma para o setor de seguros agregar mais valor para os consumidores financeiros, por meio de um modelo aberto que permitirá o desenvolvimento do setor impulsionado pelo surgimento de novas soluções de tecnologia e de produtos e serviços que melhor atendam às necessidades dos consumidores. Vale lembrar que, mesmo com a implementação do Open Insurance, as seguradoras poderão continuar a usar o canal de distribuição proporcionado pela atuação dos corretores. Para que este canal se mantenha competitivo, no entanto, é importante que as seguradoras e corretores sejam capazes de oferecer condições tecnológicas adequadas para assegurar que a experiência do cliente seja estruturada em condições competitivas com outros modelos de distribuição.

Enfim, o Open Insurance é um ecossistema voltado para ampliar ainda mais as vantagens e a satisfação do consumidor de seguros, em que todos os participantes dos mercados tenderão a beneficiar de suas inovações e seus respectivos efeitos sobre o crescimento de mercado.

Fox News – A Susep tem atuado na flexibilização de produtos, quais os desafios e oportunidades para corretores e seguradoras com este modelo?

Alexandre Camillo – A partir de 1º de setembro, as seguradoras já podem lançar novos produtos contemplando as mudanças trazidas com a recente regulamentação. Mas é natural que as mudanças venham com o tempo, inclusive com novas empresas entrando e testando o mercado com produtos diferentes.

Os contratos vigentes ficam inalterados. Quando da renovação do seguro, os clientes atuais poderão buscar produtos já enquadrados na nova regulamentação, seja na mesma ou em outra seguradora. Além disso, nada impede que o segurado procure sua seguradora caso queira negociar alguma flexibilidade trazida pela nova regulamentação, observando, claro, as condições previstas para alteração do seu contrato em vigor.

Fox News – Em relação à atuação do Grupo Fox, como a Susep tem atuado em relação ao combate a fraudes no mercado, assertividade da subscrição de riscos e da regulação de sinistros?

Alexandre Camillo – A Susep realiza a fiscalização do mercado por meio de indícios de irregularidades e denúncias. Os casos são encaminhados ao Ministério Público Federal e, em alguns deles, a Susep é autora de ações civis públicas. Já foram protocoladas mais de 300 ações contra empresas, associações e cooperativas que atuam de forma irregular na oferta de produtos de seguro.

SEGUROS, MOBILIDADE URBANA E INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES

Mobilidade urbana e infraestrutura de transportes dependem cada vez mais da boa interação entre o setor público e o setor privado. No caso de projetos de infraestrutura, o segurador tem a função de garantir os riscos envolvidos na elaboração dos projetos e na sua execução. Isso reduz o custo de capital do projeto com maior oferta de financiamento e aumenta o interesse de investidores do exterior, que veem com bons olhos a ação dos atores locais de peso. Ainda mais quando sabemos das restrições orçamentárias do setor público e da necessidade cada vez maior de se atrair investimentos privados para o setor.

Apostar em obras de longo prazo, aumentar a segurança viária, melhorar a fluidez do tráfego e incorporar tecnologias que beneficiem os motoristas são ações que podem contar com os seguros para torná-las mais viáveis e eficientes do ponto de vista financeiro e social.

Um transporte público eficiente aproxima as pessoas, mas estamos longe do modelo que está sendo aplicado em outras metrópoles do mundo, onde as pessoas podem acessar tudo que precisam em 15 minutos de onde moram.

Pensar em mobilidade urbana é pensar nas desigualdades sociais. Historicamente, o padrão de ocupação do território nas metrópoles afastou a moradia dos brasileiros para a periferia, deixando seus postos de trabalho e as oportunidades urbanas na educação, saúde e lazer mais distantes.

Sustentabilidade se aplica também ao deslocamento, resultando na redução de emissões de CO2 no meio ambiente. O que nos leva a outro tópico: o uso de energia mais limpa nos transportes, como carros elétricos no lugar dos de combustível fóssil, que poderia diminuir em muito o número dos acidentes. Ainda há poucos benefícios para veículos desse tipo.

A pandemia exigiu evitar aglomerações, gerando novos hábitos. Quase 50% dos brasileiros alteraram sua forma de se deslocar. Cerca de 10% adotaram o uso da bicicleta, mas 40% passaram a usar mais o carro particular.

Neste novo normal podemos incluir o maior uso de aplicativos de entregas e de carona. Diversas startups de compartilhamento de carros também se desenvolveram. O mundo quer mais acesso e menos posse.

Os seguros podem dinamizar esse movimento. Há uma demanda crescente de oportunidades com as inovações. Só como exemplo, as empresas digitais que prestam serviços de entrega vêm solicitando uma rede de seguro social para apoiá-las em caso de lesões no trabalho e perda de receita. Já para os carros com sensores, pode-se oferecer seguro de responsabilidade civil que recompense os segurados com base nos dados que coletam.

Há uma estimativa de que 40% da população brasileira ainda se movimenta exclusivamente a pé. Quais as condições que oferecemos ao pedestre, em termos de praticidade e acessibilidade? Legislações como o Código Brasileiro de Trânsito (CTB), revisado em 1998, a Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU), de 2012, e a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), de 2015, são iniciativas que visam priorizar os pedestres. Mas em São Paulo, por exemplo, quase metade das calçadas não têm a largura mínima prevista em lei.

É urgente fortalecer uma agenda de investimento público e privado na pauta da mobilidade e dissolver as fronteiras que separam e segregam as cidades e as pessoas. Compartilhamos a mesma rota na direção de um país mais seguro. Podemos e devemos contribuir com um justo e inclusivo acesso à cidade, o que impacta na qualidade de vida do cidadão, garantindo que ele possa ter melhor moradia, mais saúde, educação, e que trabalhe mais descansado, produtivo, e tenha tempo para lazer.

Dyogo Oliveira
é economista e diretor-presidente da Confederação Nacional das Seguradoras – CNseg

SEGURO: UM SETOR EM PROFUNDAS TRANSFORMAÇÕES

Rodrigo Protasio, CEO da Gallagher Corretora de Seguros Brasil

A falta de cultura de seguro preocupa. O seguro é uma garantia de que o cidadão, uma pequena empresa ou uma grande corporação não ficarão desamparados na hora em que ocorrer algum tipo de imprevisto seja ele residencial, no local de trabalho, no mundo virtual, em uma viagem ou em outros diversos tipos de situações inesperadas.

Entre todas as atividades produtivas, a de seguros sem dúvidas foi uma das mais impactadas com a evolução dos processos digitais da economia. Atualmente, eu diria que todo o segmento experimenta uma acelerada transformação e ainda não é possível perceber claramente quem são ou serão os protagonistas e quem ficará na posição de coadjuvante.

Rodrigo Protasio
CEO da Gallagher Corretora de Seguros Brasil

Em um mundo de fácil acesso e ofertas variadas, o consumidor é a verdadeira força disruptiva do setor de seguros.

A lealdade não é mais uma constante. O segmento precisa encontrar possibilidades além de seus principais produtos e serviços a fim de acompanhar esse novo momento. Esta é a primeira e principal constatação da pesquisa da Deloitte. Um futuro exigente, que contou com a participação de mais 200 executivos C-level do setor de seguros da Europa, Oriente Médio e África, além de uma parceria com o Financial Times Remark para identificar e examinar as quatro principais tendências que devem moldar o futuro dos negócios do setor. Embora o Brasil não seja citado no estudo, é inegável as similaridades do nosso mercado com os demais.

A segunda está na inovação, procurar mapear demandas dos consumidores, com ofertas inovadoras de serviços e produtos sobretudo neste mercado mais competitivo e com informações circulando em tempo real. A terceira conversa com as duas anteriores: refere-se a abertura para negociação de valores num momento competitivo e de disruptura gerado pela pandemia Covid-19 que impactou todo o mundo.

Por fim, o intenso uso dos canais digitais exige investimentos constantes nas novas plataformas, buscando realçar a importância e o valor do seguro com foco nas novas gerações ainda com pouco conhecimento do mercado. Em tempos extremamente complicados como os de hoje, em que vivemos todos os tipos de dificuldades, e estamos expostos a vários tipos de riscos. Por isso, o seguro está aí para ajudar a sociedade, pessoas físicas ou jurídicas a melhor gerir seus riscos, incluído essa "ferramenta" de transferência de risco dentro do seu planejamento financeiro.

NOVOS PRODUTOS E PARA DIFERENTES MODALIDADES DE DISTRIBUIÇÃO

Tecnologia e inovação para melhor atender os clientes da Kovr Seguradora

Com a proposta de "transformar o segmento de seguros", oferecendo tecnologia e inovação focadas nas demandas do cliente, a Kovr Seguradora chegou ao mercado em maio de 2021, tendo como uma das novas apostas um seguro com foco em sustentabilidade. A companhia é a nova formatação da Seguradora Invest e das companhias InvestPrev e Invest Capitalização, que já atuam há mais de 45 anos, reunindo mais de 3 mil corretores parceiros, 200 funcionários e receita de mais de R$ 1 bilhão.

"Tivemos um momento de transição muito forte no mercado, com tudo o que aconteceu nos últimos anos, pandemia, reposicionamento de seguradoras, a mudança do ambiente regulatório, Susep implementando medidas que ajudaram e apoiaram o segmento, várias insurtechs, possibilidades com o sandbox. Uma situação muito interessante de inovação no mercado como não víamos há muito tempo, e que trouxe um momento muito interessante", comenta ***Eduardo Viegas***, COO (Diretor de Operações) e um dos acionistas da companhia. "Para nós, tendo uma seguradora pronta, estruturada, com todo esse histórico, foi muito mais uma questão de reposicionamento utilizando uma ferramenta que já existia aqui", justifica.

Viegas, que é ex-CEO da Berkley Brasil Seguros, compõe a diretoria junto a Thiago Moura, CEO da Kovr (ex-associado e diretor presidente da BTG Seguradora e Resseguradora), e Geraldo Castro, CFo da Kovr (ex-Invest). Com corretores em todo o território nacional, a Kovr Seguradora oferece os seguintes produtos: Soluções Imobiliárias (Seguros PF e PJ); Soluções para Empresas (Seguro Garantia, Responsabilidade Civil Profissional, Responsabilidade Civil Ônibus, Seguro de Viagem, Vida em Grupo); Soluções Empresariais para Pessoas (Acidentes Pessoais Passageiros, Acidentes Pessoais Coletivo, Vida em Grupo, Prestamista, Capital Global), Soluções em Previdência e Capitalização (PF e PJ).

CINCO APOSTAS DA KOVR

SEGURO HOME OFFICE
Cobertura: *Incêndio, danos elétricos, roubo na residência, equipamentos eletrônicos e acidentes pessoais, além de atendimento psicológico e assistência 24 horas para uma série de situações, incluindo serviços de chaveiro, eletricista, reparos hidráulicos, assistência PET, baby-sitter, cuidados para idosos ou mesmo limpeza de sofás e de colchões.*

SEGURO EFICIÊNCIA ENERGÉTICA
Cobertura: *A Kovr é a parceira no Brasil do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), que mantém um Seguro de Economia de Energia disponível também em países como Chile, El Salvador, Peru, México e Colômbia.*

SEGURO RESPONSABILIDADE CIVIL PROFISSIONAL
Cobertura: *A lista inclui custos de defesa (judicial, administrativo, criminal e arbitral), multas aplicadas a terceiros, danos corporais, danos materiais e morais, extravio, roubo e furto de documentos, atos desonestos de empregados, despesas de publicidade e restauração de imagem, gerenciamento de crise e despesas de salvamento.*

SEGURO GARANTIA
Cobertura: *Garantia do licitante, construção, fornecimento ou prestação de serviços, manutenção corretiva, adiantamento e retenção de pagamento, garantia judicial para execução fiscal, aduaneiro, administrativo de créditos tributários, garantia financeira, imobiliário e judicial trabalhista, entre outros.*

SEGURO VIAGEM COM COBERTURA PARA CASOS DE COVID
Cobertura *Para estes casos, a Kovr disponibiliza a cobertura para deslocamentos urgentes e assistência médica imprevista.*

Nesse portfólio, a seguradora usa de novas tecnologias para melhor atender os clientes finais. Na nova formatação da empresa, foram implementados os ramos de garantia e linhas financeiras, com apólice que contempla desde grandes riscos até projetos em fase inicial.

"Estamos buscando novidades em produtos, em tecnologia e em canais de distribuição. Seguimos nessas três frentes de forma muito sólida. E tudo o que nós já garantimos seguimos fortes e reforçando o time e estrutura", releva Viegas.

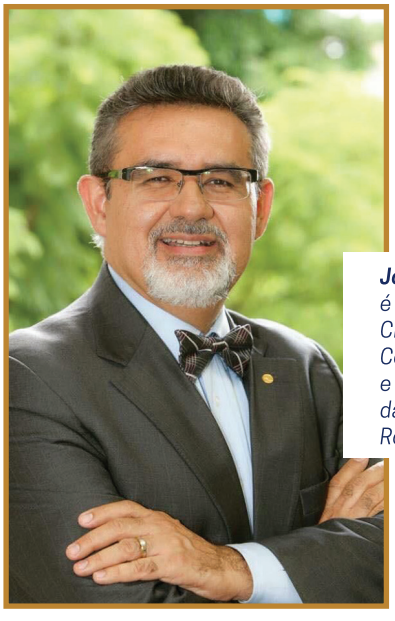
Mais recentemente, a Kovr desenvolveu um produto de garantia de eficiência energética em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), com objetivo de garantir ao segurado o retorno do investimento em sustentabilidade ao mudar para uma energia mais limpa.

CONSTRUA A CONFIANÇA COM O CLIENTE!

O mercado de seguros de benefícios ocupou posição de destaque durante a pandemia, ao levar proteção e assistência à sociedade, e isso ampliou a conscientização sobre sua importância. Com o potencial de crescimento, especialmente no seguro de vida, a necessidade de profissionais de seguros qualificados nunca foi tão grande, essa é a melhor oportunidade para alcançar proativamente os clientes, construir confiança e relacionamentos, oferecendo um valor extraordinário à sociedade. Não desperdice o legado de oportunidades que essa crise nos deixou!

Uma das principais corretoras de seguros do Brasil em seguros de vida, a Mister Líber tem como premissa a qualificação e disseminação de conteúdo, tanto que possui em sua sede em Pinheiros, em São Paulo, salas de treinamento que recebem dezenas de corretores interessados em aprimorar as técnicas de vendas. Ter outras empresas qualificadas para a venda do seguro de vida não é um problema, mas a solução. O mercado de seguros no Brasil é subpenetrado, e só vai crescer se tivermos outras pessoas levando esse produto à sociedade. Especialmente no caso do seguro de vida, precisamos ampliar a cultura no Brasil e a percepção de sua importância. Por isso apostamos na qualificação e no compartilhamento de conhecimento, para que todos possam juntos se desenvolver.

Quem participa de meus treinamentos observa o mar de oportunidades que se abrem para o seguro de vida. Aconselho a cada um que coloque sua mente em forma para registrar e desenvolver sua chance quando ela se aproxima. Durante a pandemia as pessoas trocaram as viagens pelo mundo afora por idas ao consultório médico. Devemos ser simples e memoráveis para os clientes, trazendo exemplos marcantes como esse. Vendemos uma jornada, o cérebro gosta de clareza, as pessoas gostam da simplicidade.



Josusmar Sousa
é corretor de seguros, CEO da Mister Líber Corretora de Seguros, e presidente Brasil da MDRT (Million Dollar Round Table)

Um grande segredo para construir relação de confiança com o cliente é colocá-lo no centro de tudo. O cliente é herói, passa por dificuldades e sempre acaba vencendo, se tem a ajuda de um bom planejamento de seguros. Faço o cliente se sentir um herói, ele chega com um problema eu o ajudo a resolver, a história gira em torno dele. Para realmente jogar a luz em cima dos clientes é importante ter conversas mais profundas, gerando uma escuta mais autêntica. Quanto mais você conversar com o cliente mais ele irá se conectar. "O que está acontecendo com você? Me fale, sinceramente", é um exemplo de fala que cria proximidade.

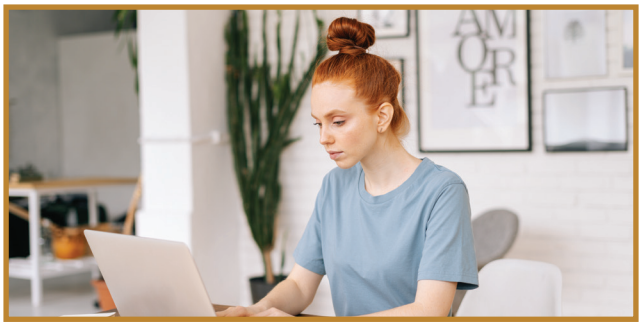
Uma dica preciosa para seguir em aprimoramento é fazer parte da MDRT – Million Dollar Round Table (Mesa Redonda do Milhão de Dólares), entidade de ensino e boas práticas sobre seguros de vida do mundo. A MDRT oferece aprendizado compartilhado com a indústria de seguros mundial, são mais de 200 países e 70.000 membros. Tenho a honra de ser presidente no Brasil, com a missão de ampliar a participação nos brasileiros na entidade para, principalmente, ampliar a conscientização sobre a cultura do seguro de vida em nosso país. Os membros da MDRT cumprem um código de ética mais rígido, o que aumenta a confiança dos clientes. Além de propiciar uma evolução no atendimento ao qual o cliente é beneficiado, com novos métodos e estratégias de oferta de produtos.

Uma ideia compartilhada com uma caneta e um papel torna-se um milagre! Leonardo Da Vinci não tinha nada além de uma tela vazia, o que fez a Monalisa se tonar a obra mais valiosa do mundo foi o tempo dedicado ao trabalho. Fazendo analogia, o nosso trabalho é como uma obra de arte financeira, que durará por gerações.

Por fim, esteja motivado e disposto para vender. Faça uma lista de coisas a ser grato, nenhuma emoção negativa consegue superar a gratidão. É um momento de se manter focado e otimista. O otimista sabe que temos problemas sérios, mas acredita que pode resolvê-los. A melhor maneira de ser otimista é ser grato. Ao que você é grato?

ADAPTAÇÃO AO PERÍODO DE PANDEMIA

Diretor de Sinistros da Berkley conta que a companhia foi produtiva no momento de desafios e agora se ajusta no modelo híbrido



Assim como a maioria das empresas do mercado de seguros, a Berkley estava preparada tecnologicamente para manter seu atendimento durante a pandemia de Covid-19. Frank Bozic, diretor de Sinistros da Berkley Seguros Brasil, conta que em março de 2020 todos os colaboradores tiveram que sair da empresa e migrar para o home office. "Estávamos muito bem estruturados para atender corretores, segurados, e os prestadores estavam todos alinhados. Nesse período todo a companhia continuou crescendo em termos de produção e resultados", garante.

A companhia já havia substituído todos os computadores desktops por laptops, então foi apenas destinar as pessoas para suas casas, verificar a necessidade de algum equipamento (cadeira, segunda tela etc) e tudo foi enviado para os funcionários, que trabalharam como se estivessem dentro da companhia. As reuniões passaram a ser virtuais, o que trouxe ganho de produtividade, economia de viagens, maior qualidade de vida e rendimento. "Tanto deu certo que estamos voltando agora no modelo híbrido, duas vezes por semana. Está sendo estudado continuar com a opção do home office", revela.

O atendimento já contava com o callcenter 24 horas atuando fora da companhia, e os prestadores que fazem serviços de S.O.S já estavam prontos para atender em casa. A diferença eram os protocolos de vistoria, de ir ao local, fazer contato com o segurado, saber quais seriam os pontos de segurança de cada ambiente. "Antes do avanço da vacinação as vistorias precisavam ser feitas com o máximo de cautela: máscaras, distanciamento, agendamento com horário mais amplo. E para o segurado não houve nenhum atraso ou dificuldade", diz Frank Bozic.

No início da pandemia, segundo ele, a Berkley teve elevação de sinistros na carteira de transportes porque aumentou muito a venda online e a demanda, "até porque o Brasil corre pelas estradas". Mas outras atividades diminuíram a sinistralidade, então o impacto não foi grande. Em outras linhas não houve aumento de reclamações de sinistros, ficaram na normalidade.

As obras continuaram, segundo Frank houve até mesmo uma velocidade maior nas obras, o que acabou antecipando entregas. "Temos uma operação grande com a Caixa Econômica em casas populares, diminuiu a sinistralidade, e eles ficaram focados nessas obras, deram continuidade para terminar. Entendo que de resultado para a companhia o período foi muito bom, de atendimento, o cliente final não sentiu diferença alguma se a companhia estava no escritório. Também identificamos muitas plataformas online de videoconferência que já existiam e ninguém utilizava, isso agilizou bastante, realizamos reuniões com clientes", avalia.

O período também foi intenso para treinamentos online. "Participei de muitos cursos pela internet e ministrei um da FenSeg (Federação de Seguros Gerais)". Em novembro de 2021, com o cenário de pandemia mais controlado, a companhia realizou um grande evento presencial com toda a equipe. "Com todos testados e vacinados, foi emocionante a sensação de estar juntos fisicamente, as coisas se resolvem mais rápido. O online foi importante, mas nada substitui estarmos juntos novamente".

Frank Bozic
Diretor de Sinistros da Berkley conta que a companhia foi produtiva no momento de desafios e agora se ajusta no modelo híbrido

INOVAÇÃO NO SEGMENTO DE SEGUROS TRANSPORTES

Albatroz MGA, em parceria com a Essor Seguradora, vem inovando atuação

No atual cenário de mudanças, não só pela pandemia, mas também pelo novo marco de seguros que flexibiliza os contratos de seguros, a Albatroz MGA só tem a somar porque, além da especialização técnica, possui maior flexibilidade de resposta às mudanças do mercado de forma mais rápida, especialmente em linhas que até então eram consideradas muito técnicas e burocráticas.

A Albatroz Digital Platform fornece uma variedade de serviços e vantagens competitivas para corretores, que até então deixaram de atuar nesse ramo por falta de especialização, burocracia e custo elevados de manutenção das apólices.

"Digitalizamos 100% de todos os processos e serviços do ramo de seguros transportes! Um corretor de seguros tem muitas razões para contar com o nosso apoio; irá se beneficiar da nossa especialização. Através da nossa plataforma digital, estamos atuando com capilaridade nacional e atendimento especializado aos corretores de seguros, beneficiando os segurados com alta qualidade dos nossos produtos e serviços", diz o executivo *Salvatore Lombardi*, CEO da Albatroz MGA S.A. Segundo ele, hoje um corretor leva dias para receber uma cotação de transportes, podendo passar por mais de uma semana sem a precificação de seu pedido, e dias para emitir as apólices e os endossos de faturamento mensal. "Com a Albatroz MGA, o corretor terá sua proposta de seguro em mãos em cerca de 3 a 5 minutos para todas as linhas de seguro transportes; podendo ainda emitir a apólice na casa/empresa do cliente, gerar faturas, certificados, cartas DDR, endossos, solicitar embarques esporádicos, acompanhar prêmio pendentes, processos de sinistros digitalizados, entre outros documentos pertinentes a esta operação, além de contar com relatórios gerenciais de toda sua atividade na plataforma para melhor direcionamento e controle de seus resultados", garante.

Ao trabalhar com a Essor Seguradora e a Albatroz MGA, os corretores terão outros benefícios importantes:

- **Acesso:** Com 100% dos processos digitalizados, os corretores obtêm acesso ao mercado de seguros transportes e às condições/negociações que dificilmente teriam acesso por conta própria;
- **Eficiência:** Retorno ágil e responsivo; sem barreiras à comunicação com o MGA; podendo dedicar mais tempo as manutenção e prospecção, com mais eficiência.
- **Tecnologia e Segurança:** A plataforma online se integra digitalmente com a seguradora. Portanto, a Albatroz MGA não apenas ajuda os corretores prestar um serviço de alta qualidade aos seus clientes, mas também traz segurança ao processo.
- **Independência contínua:** A plataforma digital traz oferece alta capacidade técnica, eficiência e tecnologia com independência aos corretores de seguros. Produtos e processos digitais exclusivos na ponta.
- **Torre de Controle Logístico:** Albatroz LOG Utility, para auxiliar e trazer a máxima eficiência e inteligência logística aos clientes segurados, com informações centralizadas e em tempo real, para facilitar a gestão logística e gerenciamento de risco de forma conjugada, para tomar decisões assertivas e focadas às necessidades de cada operação.

Para ter acesso, cadastre-se na plataforma albatroz digital através do nosso site: www.albatrozmga.com

Caso já seja um corretor Essor, basta acessar o portal da Seguradora, em Seguros de Transportes, que automaticamente irá migrar para a plataforma Albatroz Digital www.essor.com.br

O FUTURO DO SEGURO

Tem existido uma vasta bibliografia sobre como deve ser o mercado de seguros nos próximos anos. Empresas de consultoria e universidades, sobretudo, especulam sobre o que pode acontecer.

É preciso reconhecer que a tarefa não é fácil. Sempre se suspeitava que, de fato, em algum momento, a humanidade poderia sofrer uma pandemia, mas será que se imaginava que iria durar dois anos, com um montante já de mais de cinco milhões de mortos?

De qualquer maneira, mesmo com as restrições, é sempre interessante observar o que tem sido feito em termos de trabalhos nessa área. Recentemente, a consultoria internacional Bain publicou o estudo "The Future of Insurance: As Risks Mount, Insurers Aim to Augment Protection with Prevention" sobre como estará o setor em 2030, ou seja, em oito anos. A seguir algumas colocações do texto.

1. Novos e maiores riscos. Mudanças climáticas, doenças e interrupções tecnológicas estão se combinando para produzir novos e maiores riscos. A sociedade precisa estar atenta a esse fenômeno. O que aconteceu com a pandemia não é fato isolado;

2. Empresas do setor mais atuantes. Nesse novo cenário, as seguradoras e corretores devem reforçar um comportamento mais ativo na orientação do consumidor para mitigar os riscos e não apenas atuar no reembolso dos danos. Esse tem sido um ponto em comum em vários textos de previsões;

3. Maior uso de tecnologia. Isso é óbvio. Cada vez mais, a tecnologia terá uma presença marcante no setor de seguros, vide Open Insurance, SISS etc.;

4. Crescimento do setor. Atualmente, o mercado mundial fatura de US$ 5 a 6 trilhões de prêmios ao ano. Até o final da década, esse número deve dobrar, segundo as previsões do estudo;

5. Prevenção de riscos. Aumento da política de prevenção de riscos, até pela presença maior das empresas do setor. Os consumidores precisam ficar atentos;

6. Crescimento da China. Isso é uma previsão muito comum. Até 2030, esse país terá de 15% a 20% do mercado mundial;

7. Mais capital. O crescimento do mercado de seguros irá atrair novos investidores no mercado. Seguro é um bom negócio;

8. Produtos combinados do seguro. Essa é uma tendência que já está vindo por aqui. Isso deve crescer: o seguro acoplado a outros serviços e produtos;

9. Diminuição de custos. Esse é um ponto importante do texto. Com a tecnologia, em seus vários aspectos, a previsão é uma diminuição relativa de custos. Menores taxas de sinistralidade, custos administrativos etc. A competição será mais acirrada.

Enfim, é um cenário otimista, com um prêmio anual de US$ 10 trilhões ao ano ao final da década, com mais capital de investimento, maior presença das empresas do setor, mais tecnologia e menos custos relativos. Agora, vamos esperar para ver.

Estudo "The Future of Insurance: As Risks Mount, Insurers Aim to Augment Protection with Prevention" Link: https://bit.ly/3oNW4ES

Francisco Galiza
é diretor da Rating de Seguros, consultor de economia para empresas e entidades do setor de seguros.

PREVENÇÃO DE PERDAS NO TRANSPORTE DE CARGAS: QUEM É O RESPONSÁVEL?

Agora você já pode contar com a "Proteção 360" da Alper Cargo!

Sempre que nos deparamos com um sinistro nas operações de transportes, independentemente do valor, causa ou produto, um dos primeiros questionamentos que fazemos é sobre o cumprimento (ou não) do Gerenciamento de Risco! E com frequência ouvimos das pessoas envolvidas as seguintes perguntas: quem foi o responsável? As regras não foram suficientes ou não funcionaram? E o tal PGR foi cumprido? Sem dúvida que alguns destes importantes questionamentos precisam ser apurados e levantados para o total entendimento do evento e suas causas e, para que seja aplicada uma solução para a questão, mas, será que essas são as perguntas corretas que deveriam/precisariam ser feitas? Será que ao invés de buscarmos os culpados e ressaltar as ineficiências não deveríamos nos questionar se avaliamos corretamente o risco e se aplicamos as medidas e os controles suficientes para prevenção das perdas?

Atualmente, com a ampla divulgação das informações, equipes que as empresas montaram para equipar as áreas de Gerenciamento de Risco e com a quantidade de recursos existentes, a primeira coisa que se busca é a falha do processo e, novamente indagações como: quais regras da apólice e do PGR deixaram de ser cumpridas? Será que o operador da central de monitoramento não viu os alertas e demorou para acionar as contingências do PGR para tentar viabilizar a recuperação da carga? Enfim, existem tantas questões levantadas após a ocorrência de um sinistro, mas, no entanto, será que não estamos negligenciando de alguma forma mais ações preventivas e assertivas?

Baseados em nossa experiência, acreditamos que agir antecipadamente e nos valendo dos recursos existentes e da melhor forma quanto possível, certamente conseguiremos atingir mais rapidamente a eficiência, pois os sinistros acontecem por uma sucessão de pequenos erros, que na maioria das vezes passam despercebidos por todos, não sendo identificados e tratados adequadamente.

Observamos que, muitos dos problemas encontrados após o fechamento do negócio e no momento do sinistro, tem origem já no início das negociações, com avaliações rasas acerca das operações do cliente, somada ainda a uma coleta de informações de forma displicente. A "ferramenta" utilizada para a coleta de dados, o questionário de avaliação de riscos, é um documento que, em nosso entendimento, deveria ser levado mais a sério, pois é a partir deste documento que são desenhadas as condições que darão origem à apólice de seguros, por isso a importância de preenchê-lo de forma adequada de forma a traduzir a realidade do risco que está sendo ofertado.

O QAR é sem dúvida um documento potente e de suma importância na avaliação do risco, mas se esquecermos dos detalhes da operação e tratarmos o risco dos clientes de forma igual, será o primeiro "pequeno erro" que, somando-se a outros, irá determinar o rumo da operação e da alta probabilidade de sinistros.

Além dos erros de preenchimento do QAR e/ou aprofundamento da operação logística, temos uma questão não menos importante que é a flexibilização nos processos de subscrição, sem o conhecimento do risco, que potencializam os problemas e levam ao aumento da exposição, sendo assim, por mais que sejam utilizadas todos os tipos de tecnologia que temos à disposição, aplicar estes recursos numa operação sem o correto entendimento, mesmo que estes sejam aplicados à risca pelos envolvidos no processo logístico, a possibilidade de acontecer um sinistro é enorme.

O risco é inerente à atividade de transportes e precisa ser enfrentado de maneira adequada, nosso ambiente não é capaz de nos oferecer as condições ideais de segurança, sendo assim, quem oferece maior segurança leva vantagem.

Na Alper, os profissionais são capacitados e treinados dentro dos mais rigorosos padrões no que diz respeito à avaliação de risco. Partimos da premissa que, manter um processo de monitoria preventiva é fundamental para melhor aplicação dos recursos, assim como

antecipar-se a eventuais problemas com sinistralidade. Dispomos de vários insumos que podem ser oferecidos em oportunidades de melhorias, as quais buscamos preferencialmente tratar por intermédio da integração dos processos.

Quando determinadas operações não apresentam bons desempenhos, resultando em apólices com resultado deficitários, com ocorrência de sinistros, quer sejam de perdas parciais ou totais, estudamos os eventos com profundidade para o pleno entendimento de suas causas, possibilitando assim a aplicação de um método estruturado que vai desde o levantamento operacional, passando pela definição dos recursos a serem aplicados para a mitigação e controle do riscos até a implantação, monitoramento e gestão da execução das ações necessárias ao ajuste dos processos.

Resumidamente, analisamos o sinistro auditando todo o processo, começando pelos relatórios de tecnologia, macros, configurações dos equipamentos, troca de mensagens entre as partes, rota, treinamentos aplicados, assim como a avaliação de outras viagens para identificação de padrões que possam resultar em novas perdas, dentre outros.

Ao longo de nossa jornada concluímos que é justamente na interação entre os processos logísticos versus gerenciadora de risco/central de monitoramento que acontecem pequenas falhas e/ou erros operacionais que, por vezes, terminam em resultados indesejados.

Então, voltamos à questão inicial: quem é o responsável pela prevenção de perdas? E a resposta que nos soa mais evidente é a central de monitoramento.

Claro que, os erros podem proceder de todas as partes envolvidas e, apesar de todo o aparato tecnológico, dependemos de recursos humanos e, pela sua própria natureza, passíveis de erro. Contudo, como dito anteriormente, se desde o início dos processos, conceitos básicos forem rigorosamente observados, as perdas e danos diminuirão muito.

Fica cada vez mais evidente que todos os envolvidos na cadeia logística têm grande responsabilidade na prevenção de perdas.

Por isso, devemos nos empenhar por uma coleta de informações das operações logísticas de forma personalizada e aprofundada, fazendo com que, já no início do processo, durante a captação de negócios, o risco de erros no futuro sejam cada vez menores. Isto é, a prevenção de perdas no transporte de cargas deve iniciar na contratação do seguro e seguir em cada elo da corrente, de forma criteriosa e responsável.

Por acreditarmos que uma análise profunda de processos e o constante acompanhamento da operação, além de melhorar a compreensão dos riscos e na implementação de ajustes assertivos de processos, minimizando conflitos advindos de sinistros futuros, a Alper oferece a seus clientes o Proteção 360. Riscos saudáveis, são reflexos de operações e exposições conhecidas e bem gerenciadas.

Denis Teixeira
vice-presidente da Alper Cargo

ALTO ÍNDICE DE FRAUDES AFETA O SETOR DE SEGUROS E PODE ENCARECER O SERVIÇO

No Brasil, segmento de automóveis é o mais afetado

Um relatório divulgado pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNSeg) apontou que, durante o 1º semestre de 2021, 15,6% dos sinistros registrados no país foram classificados como suspeitos. Segundo o levantamento, o valor das fraudes comprovadas neste período soma R$ 349,3 milhões. De acordo com ***Anderson Peixoto***, representante do Sindicato das Seguradoras Norte e Nordeste (Sindsegnne), as fraudes afetam o setor e os segurados de forma negativa.

"Todo produto securitário depende de cálculos complexos que têm como objetivo distribuir os riscos da carteira. As fraudes fazem com que o preço do seguro aumente, já que as taxas são calculadas com base na frequência e severidade dos danos. Ao passo que aumentam as fraudes, o preço do prêmio do seguro é elevado, sendo prejudicial ao consumidor", explica.

Anderson destaca que, entre os segmentos, o setor de automóveis é o mais afetado pelo crime. "Existem quadrilhas que forjam o roubo do veículo, queimando-os em seguida, a fim de obter a perda total junto às seguradoras. Mas também pessoas comuns, por razões diversas, cometem crimes de fraudes para tentar resolver dificuldades financeiras que estão vivendo, por exemplo", aponta.

Recordista em fraudes, os sinistros no ramo de automóvel também são os que mais crescem no país, com uma variação de cerca de 11 pontos percentuais entre os primeiros semestres de 2020 e 2021. Além desse setor, Anderson aponta os segmentos de smartphones

e seguros de vida como os que sofrem mais com as fraudes.

"Com relação aos smartphones, por exemplo, as tentativas de fraudes ocorrem na cobertura de roubo, sendo que efetivamente o aparelho não foi roubado", observa. Para tentar inibir as fraudes, as seguradoras utilizam alguns mecanismos de proteção.

"Existe o cruzamento de dados, a fim de verificar se um beneficiário está demandando múltiplos seguros de vida em relação ao mesmo segurado, por exemplo. A tecnologia é a maior aliada do mercado securitário para prevenir e combater fraudes. Existem alguns bons softwares que auxiliam neste sentido", explica Anderson.

Além disso, o representante do Sindsegnne ressalta que o fraudador corre o risco de ser tipificado nos artigos 171 (Estelionato) e 179 (Fraude) do Código Penal Brasileiro, que possuem pena de reclusão de 1 a 5 anos e 6 meses a 2 anos, respectivamente.

HIDROVIA: O DESCASO BRASILEIRO REVISITADO

É no mínimo estranho se ver um país com cerca de 42.000 quilômetros de rios, em que a sua utilização seja tão irrisória e marginal. E vide que o fluvial é o transporte mais barato entre todos os modos. Isso torna incompreensível seu quase abandono e falta de utilização intensiva num país com logística pobre e cara.

E é sabido, pelo que se lê e ouve, que apenas cerca de 15.000-20.000 quilômetros são hidrovias e somente 10.000 são utilizados. Isso nos parece um contra-senso, considerando que temos rios que praticamente cortam o país todo. Em que poderíamos ter uma extraordinária rede de navegação interior. E, se aliada ao transporte rodoviário, mudaríamos bastante nossas péssimas matriz de transporte e logística, hoje baseadas no transporte rodoviário.

Apenas o sistema Tietê, Paraná e Paraguai apresenta um vasta rede de cerca de 7.000 quilômetros de rios, quase equivalente à nossa costa marítima. E ainda situada na melhor e mais desenvolvida região econômica do país e da América do Sul. Hoje o Tietê, juntamente com os rios Paraná e Paraguai, formam a chamada hidrovia do Mercosul, em que vários países do cone sul de nosso continente são favorecidos. E praticamente todo ele é navegável com as eclusas do Tietê, restando apenas Itaipu. Em que, também segundo se sabe, há um desnível de 120 metros, sem eclusa, e que obriga a transferência temporária da carga para a rodovia, para depois retornar à hidrovia.

O sistema amazônico também é uma via fluvial de pouca utilização, o que é pena. Numa área que pode ter um desenvolvimento extraordinário, e é o que parece que vai acontecer. Com o chamado Arco Norte, privilegiando-se os portos do Norte, para embarque das mercadorias produzidas no centro oeste, isso será uma realidade inconteste. E a hidrovia será básica nesse processo.

Até agora apenas "algum transporte" tem sido realizado pelas nossas hidrovias, carentes de uma consideração maior de todos os governos passados, e que poderiam fazer muito mais pela logística brasileira. Esperamos, com ansiedade, a promessa que já se faz sentir, da BR dos Rios, a exemplo da BR do Mar, que promete ser uma revolução logística. Com as duas juntas, não há dúvida de que nossa matriz de transporte e logística mudarão sensivelmente, para muito melhor.

Como a ferrovia que está a pleno vapor, e promete

revolucionar, a hidrovia também pode ser um grande canal de desenvolvimento de um país que necessita muito recuperar o tempo perdido. Que já se conta em quatro décadas de desenvolvimento bem abaixo da média mundial, desde 1981. E também de sua própria média histórica do século XX. Transportar parte das nossas mercadorias por essa via de transporte é permitir que elas cheguem às prateleiras de nossos varejistas a preços menores, contemplando o círculo menor preço, mais consumo, mais produção, mais emprego, etc.

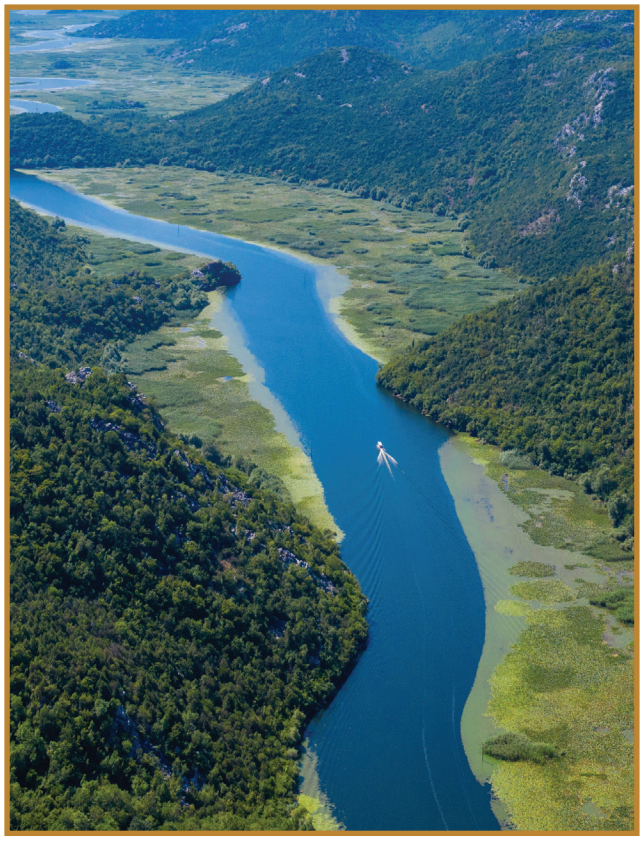
Como muitos especialistas acreditam, e ousamos nos incluir nesse meio como aprendiz de feiticeiro, a logística é um dos nossos calcanhares de Aquiles. Isso torna ainda mais incompreensível a falta de um olhar mais generoso a esse modo de transporte, com todos os privilégios com que fomos agraciados pela mãe-natureza. Nossa distribuição física de mercadorias precisa do transporte fluvial, e urgente.

É só vermos o que ocorre no exterior, em que os rios europeus são de vital importância para importantes portos como Rotterdam e Antuérpia. Sem contarmos a França, onde o modo fluvial é de muita importância, em que nos arredores de Paris temos um porto fluvial com pouco do que as dimensões do porto de Santos, tendo cerca de 12 quilômetros.

Nos EUA, elas são uma das causas de eles terem um custo logístico bem mais baixo que nós. Lá, o Tio Sam tem e usa muito bem os rios Mississipi, Missouri e Ohio, que têm papéis fundamentais na sua economia. E, no Brasil, "Ohaios"(sic) que o partam. Deixem nossos rios em paz, dizem os ecochatos. Muito diferentes dos ecologistas, já que estes defendem e primam pela natureza e o planeta.

E não é de hoje que elas fazem falta. Estamos lembrando que essa situação já pode

Samir Keedi
Mestre e pós-graduado em Administração pela UNIP-Universidade Paulista. Bacharel em Economia pela PUC-Pontifícia Universidade Católica. Profissional de comércio exterior desde março de 1972. Especialista em transportes; logística; seguros; Incoterms®; carta de crédito e suas regras; documentos no comércio exterior; contratos internacionais de compra e venda. Generalista em várias atividades em comércio exterior. Consultor em diversos assuntos relativos ao comércio exterior.



ser comprovada aqui mesmo entre nós no passado. Em uma tabela de custos divulgada pela imprensa em 1997. Em que o transporte da soja de São Simão, em Goiás, para o porto de Santos, via rodoviária, custava US$ 35.00 a tonelada. E quando levada via fluvial até Pederneiras, um terminal intermodal no interior de São Paulo, sendo posteriormente colocada na ferrovia para ser transportada até o porto de Santos, tinha um custo de frete de US$ 12.00. Será que isso mudou para melhor sem a hidrovia, bem como a ferrovia, que vem deixando a desejar desde meados do século XX? Em que esta, pelo menos, já tem dado demonstração de vigor nos últimos anos, prometendo revolucionar, junto com a BR do Mar, a logística brasileira. Falta a hidrovia.

Assim, é necessário "começar a descobrir" o obvio que todo mundo já sabe. Que um processo logístico mal desenvolvido, ou mal utilizado, pode ser mortal para a competitividade, em especial para um país como o Brasil, em que o desenvolvimento é mister. Também por que, se analisarmos o mapa-mundi, veremos que, sem nenhuma culpa nossa, que é geográfico, nós nos escondemos. Com exceção de alguns poucos países, e num continente pobre como o nosso, todos os nossos grandes compradores e fornecedores estão muito distantes.

PROFISSIONAIS DE CADA ÁREA ATUANDO NA REGULAÇÃO DE SINISTROS DE RCP

Argo investe em especialistas na regulação dos sinistros de Responsabilidade Civil Profissional

A carteira de Responsabilidade Civil Profissional da Argo Seguros é uma das principais do mercado. "Fechamos os últimos 12 meses como a maior carteira em prêmios emitidos, alcançando R$ 79 milhões, o que representa 14,88% de todo o mercado. É motivo de muito orgulho, pois uma carteira com 10 anos de história já está no segundo lugar em liderança", conta ***Rafael Fragnan***, diretor de Sinistros, Resseguros e Operações da Argo.

O seguro é focado em diversas profissões, na Argo tem ênfase em profissionais liberais – médicos, contadores, engenheiros e advogados – com apólices com um ticket um pouco mais baixo. Segundo o especialista, esta linha de seguro RC geralmente tem um segurado que não conhece sobre o produto que contratou, porque é muito técnico, "as pessoas estão mais acostumadas com seguros tradicionais, de automóvel, residencial".

"Por isso, incluímos no atendimento a sinistros profissionais especializados na área para analisar e também para fazer contato com o segurado para explicar como funciona a cobertura e o processo de regulação. A partir do momento que recebemos um aviso de sinistro na companhia já temos uma equipe montada com empresas parceiras especialistas que vão entrar em contato com corretor e segurado para começar a levantar as informações e já também começar a orientar informando o espectro de cobertura. 100% dos nossos reguladores são advogados, empresas reguladoras que têm advogados em seus quadros, porque é uma matéria muito específica, em que se analisa a responsabilidade do segurado perante um terceiro que está reclamando um dano sofrido, há a questão de imputação de responsabilidade", diz.

Outro diferencial da empresa é sempre ter um especialista da profissão dando um parecer sobre um eventual erro cometido. "Por exemplo, no caso de um seguro de RCP médico, apesar de ter um advogado analisando a questão da responsabilidade, sempre vamos ter um médico dando um parecer sobre o alegado erro cometido pelo doutor que o terceiro está reclamando; no caso de um engenheiro, vamos ter um engenheiro olhando o dano, para ver se realmente aconteceu um erro do segurado; no caso de um contador a mesma coisa; e assim por diante nas mais diversas profissões que atendemos – hoje estamos na casa das 40 profissões cobertas pelo RC Profissional", relata. "Quem consegue dizer se houve um erro médico é um médico, essa é a grande sacada do produto".

Outro ponto muito importante no processo é a agilidade. "Temos bastante agilidade para conduzir e apresentar tanto a cobertura como uma possível negativa para uma condição que não está coberta. E hoje usamos um sistema próprio de gestão de sinistro em que desde a comunicação do sinistro até sua finalização, passando pelo call center, seguradora, e prestador de serviço, estamos conectados e a informação flui de um para o outro de forma imediata. Estamos trabalhando em uma nova versão em que vamos incluir o corretor, que passará a ter acesso a todos os andamentos do processo e interagir com esses interlocutores pelo sistema. E em uma segunda fase vamos ter uma visão do cliente, essas são inovações previstas para 2022 na companhia". Segundo ele, o sistema permite a regulação dos sinistros desta carteira em crescimento, com uma equipe reduzida, mas muito focada.

"O mercado de RCP vai crescer muito ainda e a área de sinistros tem que estar amplamente conectada com o pessoal de vendas, porque no fim é quem entrega o produto comprado. O segurado compra uma apólice, paga para a seguradora a promessa de que se ele tiver um problema a companhia vai indenizar, e a entrega dessa promessa é pela área de sinistros. Por isso trabalhamos de forma muito conectada a todo esse processo para não quebrar essa cadeia de valor e essa percepção do cliente dos benefícios do produto que foi comprado", finaliza.

GUERRA NA UCRÂNIA TEM IMPACTO MÍNIMO NO MERCADO DE SEGUROS BRASILEIRO

O maior reflexo pode acontecer no mercado de resseguros, analisa diretor da Austral

Os impactos da guerra da Ucrânia no mercado de seguros brasileiro têm sido estudados por ***Rodrigo Campos***, diretor de Subscrição da Austral Seguradora. Ele acompanha os movimentos internacionais por conta da atuação do grupo Austral. "Ao comprarmos resseguro, temos a visão global dos negócios.

As oportunidades que trouxemos para a companhia em novos ramos de seguros foram por essa troca de informações com outras localidades", diz o executivo.

Em sua visão, o impacto no mercado de seguros brasileiro hoje é pequeno, principalmente quando se fala em seguro de varejo.

"Hoje se fala um pouco de aumento de roubo de carga de fertilizantes, que já estava um pouco escasso para evitar qualquer tipo de quebra de produção na safra, o que também influencia o agrícola. Na conta do agro poderia ter uma quebra de produtividade, ainda não sabemos como vai ficar. Mas o impacto, se tiver, é muito pequeno". Em sua visão, quando se analisa outros ramos, como vida, saúde, automóvel, riscos de engenharia, o impacto é ainda menor.

"O maior impacto é o indireto, na aquisição de resseguro. Hoje há algumas perdas relevantes no exterior, associadas à aviação. Estima-se entre US$ 10 e 30 bilhões de perdas em aviação, somente da frota que foi estatizada, ou seja, a que foi tomada pelo governo russo", analisa. "Há discussões se há cobertura, mas assumindo existe um impacto importante no mercado global de aviação.

E a consequência, uma vez que no Brasil dificilmente vamos conceder seguro ou resseguro de aviação para fora, é o preço de resseguro", explica.

Outra possível influência é o no cyber. "Pode haver dois impactos: o positivo, do aumento de contratação ao empresas perceberem que de fato o cyber é um risco, uma vez que o volume de ataques cibernéticos tem aumentado; e o negativo, pois certamente vamos enfrentar um aumento de perda", diz.

Na conta de marine pode ter um movimento importante, principalmente para quem trabalha com importação e exportação. "Especialmente onde havia cargas transitando e possivelmente não transitam mais, seja pela Rússia ou pela Ucrânia, ou em outros lugares mais próximos da guerra, pode ter um impacto".

Outro ponto a ser avaliado é o risco de crédito. "Também globalmente falando, talvez países expostos a riscos de crédito, principalmente na região do Leste Europeu, que serão diretamente impactados pela guerra, ou por redução da atividade econômica, seja por restrições ou até mesmo embargos e sanções".

Ele reforça que, em sua análise, o impacto direto em seguro no Brasil é muito pequeno. "O Brasil nunca foi alvo de grandes investimentos russos ou ucranianos. Assim, hoje não temos que discutir embargo e sanção, indenização, resseguro com alguma empresa russa. Não temos nenhuma contraparte russa no negócio, então ficamos confortáveis em dizer que o impacto para a Austral da guerra da Ucrânia é zero, até pelas linhas de negócios que operamos".

A perspectiva da companhia para 2022 é crescer em novas linhas de negócios e a resseguradora também está com oportunidades importantes no Brasil e na América Latina. "Toda essa conjuntura de insegurança no planeta faz com que o Brasil seja um holofote para um investidor. Além disso, com os níveis de taxas de juros, alojar dinheiro no Brasil passa a fazer muito sentido".

FÉRIAS FRUSTRADAS, SÓ QUE NÃO!

Para aquelas pessoas que tiveram o prazer e a coragem de viver na pele os anos 80, o filme "Férias Frustradas", lançado em 1983 e estrelado pelo ator norte-americano Chevy Chase, foi um marco nas comédias familiares. Isso porque o personagem interpretado pelo ator, o pai de família Clark Griswold, cismou de atravessar os Estados Unidos a bordo do seu carro particular para levar a esposa e os filhos a um parque temático na Califórnia. Os infortúnios começam mesmo antes do início da viagem e as situações hilárias e desastrosas vão se acumulando durante todo o percurso, que aos poucos vai se transformando num martírio sem fim.

Mas o ponto aqui não é exatamente o filme, mas sim o espírito do Clark/Chevy Chase. Sim, porque existem vários Clarks espalhados pelo mundo afora e se você ainda não viveu a experiência única de fazer uma viagem de férias com um exemplar desse espécime, desculpe, mas suas férias não são assim tão inesquecíveis quanto você acha que são.

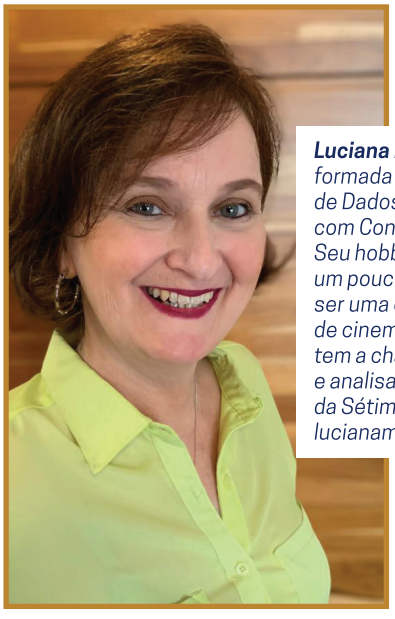
Explico: o Chevy Chase do filme sempre acha uma desculpa, uma explicação ou uma justificativa para as mais absurdas situações enfrentadas durante as férias. Simplesmente porque o Chevy não admite que as férias possam ser chatas ou sem graça ou que ele e a família não se divirtam no período programado para se divertirem. Falo com conhecimento de causa, pois sou casada com um exemplar de Chevy Chase.

Meu marido adora tirar férias em família e não aceita nada menos que muita diversão. Então, quando alguma situação indesejável, algum problema ou algum

aborrecimento ousa se infiltrar nas nossas férias, ele será a pessoa que dará uma explicação totalmente plausível para o fato, esperando assim, acabar com qualquer desconforto ou mal-estar...

Como contra fatos não há argumentos, transcrevo aqui alguns exemplos do comportamento do meu Chevy Chase: certa vez, quando estávamos em Orlando procurando o caminho para o Epcot Center e o GPS resolveu não fazer sua função básica, fomos parar no que parecia ser a entrada dos fundos do parque. Era um estacionamento grande, sem nenhum adereço e com pessoas vestidas a caráter fumando no que parecia claramente ser seu horário de descanso. Quando fiz um comentário do tipo "nossa, que lugar esquisito", meu Chevy me veio com o argumento de que "havia ouvido falar que aquele parque era meio largadinho, mesmo...". Não, ele nunca havia ouvido falar nada disso, e ao invés de admitir que tinha pegado alguma saída errada, preferiu me fazer acreditar que era assim mesmo, né, fazer o quê.... Após tê-lo convencido do erro, encontramos a entrada correta e constatamos que não havia nada de "largadinho" ali...

As férias de 2019 foram especialmente... especiais. Refizemos um roteiro europeu, agora na companhia da nossa filha, o que deixou o Chevy mais ansioso do que normalmente fica. Era a releitura da nossa viagem dos sonhos, já que incluía a visita à Eslovênia, país lindo e berço do meu sogro, pai do Chevy. O problema é que quando descemos em Lubljana, capital do país, fomos agraciados com o fato de uma das malas não ter chegado, justamente a bagagem da minha filha de 11 anos. A reação dela foi a que se pode esperar de uma menina que escolheu cada uma das peças para a viagem – choro e raiva. Enquanto isso, o Chevy fazia uma observação sobre a qualidade do ar que respirávamos ao sair do aeroporto.



Nessa mesma viagem, ao visitarmos o litoral da Eslovênia (Pirán, um lugar fantástico), tudo ia bem até o Chevy perceber que havia entrado no mar com a chave do carro alugado no bolso. Como o carro tinha ignição eletrônica, o carro simplesmente não ligava... Após algumas horas falando com a assistência da locadora e deixando a chave sob um sol de quase 40°C, o carro resolveu colaborar e pudemos retornar ao hotel. Desta vez nem o Chevy conseguiu ver o aspecto positivo do acontecido...

Um outro aspecto interessante dos Chevys em geral é que eles não conseguem identificar a hora de parar. A hora de parar de andar pela cidade, a hora de parar de conhecer monumentos, a hora de parar para comer. Para os Chevys, não se pode perder um minutinho sequer de divertimento, o que às vezes pode significar fazer a família caminhar por horas a fio, até mesmo sob um sol de rachar ou um frio de congelar os ossos. Até que um dos membros da família (geralmente eu), tenha um surto e faça o Chevy voltar à razão.

Entre confusões e reviravoltas, férias são sempre esperadas e aproveitadas e ainda acredito que as histórias atrapalhadas servem para dar graça ao que contamos à família e aos amigos quando voltamos. E servem também para criarmos lembranças únicas e valiosas de nossas férias em família.

Porque podem ser atrapalhadas, podem ser cansativas, mas frustradas... Ah, isso nunca!

Beijos de férias,
Luciana

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.
lucianamf@uol.com.br)

Siga nossas redes sociais

albatroz
MGA

A primeira plataforma especializada em seguro transporte ***100% digital e integrada*** *com o sistema da seguradora.*

Sua cotações em até 5 minutos

Emissão de apólice imediata

Emissão de endossos

Acompanhamento do Pipeline

Faturamento

+ Acompanhamento de prêmio pendente e relatórios exclusivos da grade de cada corretor.

Parceira Albatroz
essor
Seguradora do Grupo SCOR

Faça seu cadastro e tenha acesso a Albatroz Digital e a produtos exclusivos

www.albatrozmga.com

(11) 4780-5783 (11) 4780-5781
contato@albatrozmga.com

GRUPO FOX

GUARDA CHUVA DE SERVIÇOS PARA UMA ANÁLISE PLENA DE RISCOS.

Fox Regulação & Auditoria, Haüptli Advogados e Associados, Med Fox e NORN Risk Consulting & Engineering

FOX REGULAÇÃO E AUDITORIA

Mais de 27 anos de atuação em regulação e auditoria em sinistros

Partner Haüptli Advogados & Associados

Escritório especializado em Direito do Seguro para atender seguradoras em suas análises de sinistros

MEDFOX Medicina, Odontologia e Perícias

Medicina ocupacional preventiva e serviços de perícia e médica

NORN Risk Engineering & Consulting

Tem como objetivo, apoiar o mercado na prevenção de perdas (loss prevention) e zelar pela aplicação de cuidados e normas de segurança

www.foxaudit.com.br