



## Care Plus

oferece produtos  
diferenciados para as  
classes A e B

Mauricio Amaral,  
Diretor Presidente  
da companhia

Mercado:  
Prodent próxima  
aos corretores

Papo de Executivo:  
Akira Harashima,  
da Tokio Marine

Especial:  
balanço e metas das  
seguradoras para 2011

Notícias:  
novidades do  
mercado segurador

Tecnologia:  
novas ferramentas  
do setor

# Sistema de gestão de sinistros



## First One

Ramos atendidos atualmente:

- > Agrícola
- > Educacional
- > Prestamista
- > Massificados
- > Transportes
- > Patrimonial
- > Ressarcimentos
- > Salvados
- > Vida
- > Garantia



Edição Nº 111 - Ano XI  
Periodicidade: mensal

#### Editor

José Francisco Filho  
MTb 33.063

#### Jornalistas

Carolina Abrahão  
carolina@revistasegurototal.com.br  
Paula Craveiro  
paula@revistasegurototal.com.br

#### Diretor de Marketing

André Pena  
andre@revistasegurototal.com.br

#### Diretor Comercial

José Francisco Filho  
francisco@revistasegurototal.com.br

#### Publicidade

Graciane Pereira  
graciane@revistasegurototal.com.br

#### Diagramação e Projeto Gráfico

Adriano Aguina

#### Webdesigner

Diego Santos

#### Edição Final

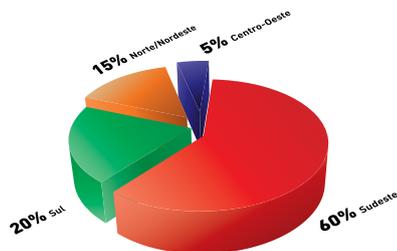
Publseg Editora Ltda.  
seguro-total@uol.com.br

#### Redação, administração e publicidade

Rua José Maria Lisboa, 593  
conj. 5 - CEP 01423-000  
São Paulo - SP  
Tels/Fax: (11) 3884-5966  
3889-0905

Os artigos assinados são de responsabilidade exclusiva dos autores, não representando, necessariamente, a opinião desta revista.

#### Distribuição Nacional



[www.planetaseguro.com.br](http://www.planetaseguro.com.br)



Siga-nos no Twitter:  
[twitter.com/seguro\\_total](https://twitter.com/seguro_total)

## Editorial

# E que venha 2011!

Mais um ano se passou. Com ele, muitas novidades ocorreram no setor de seguros: novos corretores ingressaram no mercado, mais resseguradoras receberam autorização para operar no Brasil, vários produtos foram lançados, muitas mudanças ocorreram nas diretorias de diversas seguradoras e entidades, a tecnologia passou a ser empregada ainda mais fortemente no setor, diversas parcerias foram firmadas. Enfim, 2010 foi um ano de grandes transformações para nosso mercado.

Ao longo de 365 dias, acompanhamos a crescente evolução desse setor que vem apresentando resultados bastante positivos e ocupando um lugar cada vez maior na economia nacional.

Em nossa matéria especial, fizemos um levantamento do desempenho do setor em 2010 e apresentamos os resultados gerais dos principais segmentos de seguros, como Vida e Previdência, Saúde, Auto, Garantia, entre outros.

Tendo em vista a mudança de governo em janeiro de 2011, conversamos com alguns executivos sobre suas perspectivas para o setor a partir da posse da nova presidente do Brasil, Dilma Rousseff. Esta edição traz ainda as principais notícias e eventos do setor, artigos, *cases* de tecnologia e muito mais.

Boa leitura e que venha 2011!

Redação

[redacao@revistasegurototal.com.br](mailto:redacao@revistasegurototal.com.br)

## Sumário

- 4 Notícias
- 10 Giro do Mercado
- 12 Capa
- 16 Entidade
- 18 Portal Planeta Seguro
- 19 Evento
- 20 Papo de Executivo
- 22 Opinião
- 24 Mercado
- 26 Especial
- 34 Responsabilidade Social
- 36 Vitrine
- 40 Tecnologia

### Pellon & Associados recebe prêmio

O Pellon & Associados recebeu o prêmio internacional de “Escritório brasileiro do ano 2010 em Direito de Seguros e Resseguros”, concedido pela Global Experts International. A Global Law Experts promove consultas junto a diretores de empresas, chefes de departamentos jurídicos, escritórios de advocacia independentes, profissionais da indústria de seguros e resseguros e associações de advogados. Estas recomendações foram combinadas com extensas pesquisas realizadas pela própria organização em todo mundo entre agosto e setembro de 2010.



Photoxpress/dinostock

### Datafolha: 92% dos médicos estão insatisfeitos com planos de saúde

Pesquisa encomendada pela Associação Médica Brasileira (AMB) indica que profissionais sentem sua autonomia preterida por medidas dos planos e seguros de saúde. Listam ainda os piores serviços. Mas operadoras contestam resultado, ao passo que o Sindicato dos Médicos do Ceará diz que a categoria é explorada. Os reclames são variados. De restrições quanto à realização de exames a problemas com prescrição de medicamentos de alto custo. Episódios que fazem 92% dos médicos de todo o Brasil declararem insatisfação com planos e seguros de saúde.



Photoxpress/rangia

### Perdas de seguradoras com catástrofes crescem 24% no ano

As catástrofes naturais e os desastres causados pelo homem devem gerar neste ano prejuízos três vezes maiores do que no ano passado, segundo a prévia do estudo Sigma, feito pela resseguradora Swiss Re. Os prejuízos econômicos causados à sociedade devem atingir US\$ 222 bilhões, sendo que

em 2009 totalizaram US\$ 63 bilhões. O custo para a indústria de seguros foi de US\$ 36 bilhões, 24% maior do que no ano anterior. Destes, US\$ 31 bilhões foram provenientes de desastres naturais e US\$ 5 bilhões causados pelo homem. No ano passado, o custo para as seguradoras foi de US\$ 27 bilhões.

### Aumenta a participação dos seguros massificados

Os seguros massificados, de baixo valor e voltados à população de baixa renda, têm peso cada vez maior no faturamento do setor. As apólices que oferecem proteção financeira nas operações de crédito, contra o roubo e perda de cartão e a chamada garantia estendida, oferecida na compra de aparelhos eletrodomésticos, chegam a representar 40% da receita em prêmios de grandes seguradoras brasileiras. Bradesco e Santander apostam cada vez mais nesse segmento, com novos produtos e acordos com redes de varejo. E estrangeiras como as americanas Marsh Affinity e Assurant também descobriram o potencial dessa área no país e vêm aumentando investimento nos massificados.

### Liberty investe no segmento de Pessoas

Como parte da estratégia de crescimento no segmento de Pessoas, a Liberty Seguros está sofisticando o seu portfólio de produtos. O Liberty Vida Especial é o primeiro a mudar, ganhando nova cobertura e mais serviços, além de ter sido transferido para a plataforma on-line, uma forte demanda dos corretores. A nova cobertura Doenças Graves vai ao encontro da demanda de mercado e tem dois tipos de planos: Básico e Plus. Na nova configuração do Liberty Vida Especial, 25% do capital contratado (limitado a R\$ 100 mil) é pago ao titular nos casos de diagnóstico de infarto do miocárdio, AVC, insuficiência renal avançada, transplante de órgãos ou câncer. Outra vantagem é a segunda avaliação médica no caso de doença complexa coberta.

# CQCS

Centro de Qualificação do Corretor de Seguros

[www.cqcs.com.br](http://www.cqcs.com.br)



*A maior comunidade*  
**de Seguros da América Latina!**

um produto:

  
**ESSENIUS**  
essenius.com.br

### Susep firma termo de cooperação técnica com entidade de Macau

A edição de 1º de dezembro de 2010 do Diário Oficial da União publicou o termo de cooperação técnica firmada pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) com a Autoridade Monetária de Macau (AMCM). O objetivo do acordo é estabelecer as bases sobre as quais a Susep e a entidade de Macau, agindo no interesse de seus membros, se propõem auxiliar os supervisores de seguro, no Brasil e em Macau, facilitando o desempenho de suas funções regulatórias, dentro dos limites permitidos pelas leis, normas e requisitos.

### Bradesco Capitalização recebe prêmio Destaque no Marketing da ABMN

A Bradesco Capitalização, empresa integrante do Grupo Bradesco Seguros, conquistou o prêmio Destaque no Marketing promovido pela Associação Brasileira de Marketing & Negócios (ABMN). A Empresa foi reconhecida na categoria Produto com o case *Com a família Pé Quente Bradesco*. “Essa premiação é mais uma importante conquista da Bradesco Capitalização com os produtos Pé Quente Bradesco, que possuem características voltadas para diversos públicos”, afirma Norton Labes, Presidente da Bradesco Capitalização.

### Assembleia de Deus da Bahia contrata a gaúcha Luterprev

Com sede em Porto Alegre (RS), a Luterprev Previdência Complementar foi a última entidade aberta de previdência privada sem fins lucrativos a ser autorizada a funcionar no Brasil, e acaba de dar um importante passo na expansão de seus negócios. A assinatura de um acordo de planos de previdência privada – aposentadoria e pecúlio - com a Convenção das Igrejas Evangélicas Assembleia de Deus no Estado da Bahia (CEADEB), representa a inclusão de mais de mil segurados em uma só operação. Organização independente, não ligada a bancos, a Luterprev teve sua criação patrocinada pela Igreja Evangélica de Confissão Luterana no Brasil (IECLB), o que fez do mercado luterano seu foco inicial, posteriormente alcançando representatividade também na área corporativa.

### Swiss Re assina acordo de colaboração

A Swiss Re, um dos líderes do mercado de resseguro de vida e saúde, assinou um acordo de cooperação com a Advance Medical, especialista em gestão de serviços de saúde global, para a oferta de soluções de tele-subscrição aos clientes de seguro de vida da Swiss Re no Brasil. Combinando seu próprio sistema de subscrição Magnum e a experiência da Advance Medical em tele-entrevistas, a Swiss Re oferecerá recursos adicionais aos clientes para automatizar a tomada de decisões de subscrição de alta qualidade. A colaboração proporcionará aos clientes da Swiss Re maior eficiência do fluxo de trabalho, redução de custos e aumento do índice de aceitação das decisões de subscrição na linha de frente, além de agilizar a emissão de apólices.



PhotoXpress/Sergey Galushko

### Plano de Previdência para atletas

Durante a entrega do 6º Prêmio Craque do Brasileirão, no Theatro Municipal do Rio de Janeiro, o ministro da Previdência Social, Carlos Eduardo Gabas, anunciou o lançamento do plano de previdência para os atletas profissionais, o EsportePrev, que será administrado pela Petros. O

plano cuidará para que os atletas não precisem da ajuda de colegas ou dos clubes por onde passaram para garantir um futuro mais digno. O ministro adiantou que grandes clubes, como o Corinthians, darão apoio importante para o fomento e o estímulo de adesões ao plano.

*A Sistemas Seguros há 19 anos desenvolve produtos e serviços para o mercado de seguros.*



**COL**  
*Gestão de Corretoras*



**SOL**  
*Gestão de Salvados*



**CGW**  
*Consultas gerais via Web*



*Gestão de Processos  
para Corretoras*



**MPW**  
*Multiprodutos Web*



*Desenvolvimentos de  
kits e produtos*



**Sistemas  
Seguros**

Telefone: 11 3664-2040

E-mail: [info@sistemas-seguros.com.br](mailto:info@sistemas-seguros.com.br)

Site: [www.sistemas-seguros.com.br](http://www.sistemas-seguros.com.br)

PhotoXpress/Anton Gvozdikov



### Seguro Auto não acompanha queda nos roubos de veículos

As pessoas que moram próximas de favelas pacificadas e acompanham a diminuição da violência e dos roubos esperam por uma redução com os custos de seguros de seus carros. De acordo com Instituto de Segurança Pública do Rio de Janeiro (ISP) houve queda de mais de 20% no número de

roubos de veículos na cidade, entre janeiro e setembro. Mas estes dados ainda não influenciaram no cálculo das seguradoras. Mesmo com a instalação de Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs), as regiões do subúrbio pagam até 300% mais caro no valor do seguro auto.



Mídia especializada durante o almoço

### APTS promove almoço com mídia especializada

Em dezembro, a Associação Paulista dos Técnicos de Seguro (APTS) realizou um almoço de confraternização para a mídia especializada do setor. O evento aconteceu na sede da APTS e contou com a presença dos principais veículos de comunicação voltados ao mercado segurador. Na ocasião, foi oferecido

um festival de crepes aos convidados. Segundo Luis López Vazquez, a importância da mídia especializada é fundamental: “já pensaram se não houvesse a mídia especializada em nosso setor? Ela tem crescido tanto que já não podemos nos imaginar sem ela”, acentuou o presidente da APTS.

### Rodobens entra no segmento da saúde

A corretora Rodobens Seguros, uma das maiores do País, pertencente ao grupo homônimo, adquiriu, sem revelar valor, o controle acionário da TGA e passa a operar no ramo saúde. A compra resultou na criação da Rodobens TGA, herdando 18 anos de mercado e especialização no ramo. A expectativa da nova corretora, que nasce com 35 mil vidas seguradas, é dobrar, no primeiro ano de operação, a carteira de clientes, hoje de 250 empresas, e a captação de prêmios.

### O seguro entra em cena

Se para o novo governo o cenário é nebuloso, para o setor de seguros esta é a grande chance de entrar em cena e ocupar um imenso mercado. “Os profissionais do segmento de seguro de pessoas, principalmente, vêm com bons olhos esse mercado, no qual temos a oportunidade de atuar na melhoria de pesquisas de mercado e identificação de públicos-alvo”, diz Marcelo Figueiredo, diretor adjunto de Seguros do CVG-SP e atuário da EMB Consultores.

### CVG-RJ assina convênio que dará descontos aos associados

O Clube Vida em Grupo (CVG-RJ) fez um convênio com a ARC Soluções, empresa de marketing de relacionamento, que irá beneficiar os 1.500 sócios do clube, com vantagens e benefícios que vão de descontos a prêmios para os associados. Ao comprar nos estabelecimentos conveniados pela Internet ou nas mais de duas mil lojas físicas associadas, os sócios ganham pontos. As compras efetuadas na rede parceira são bonificadas com até três pontos por cada real gasto, além de oferecer descontos em média de 10% do valor total da compra. Os pontos acumulados podem ser trocados por diversos produtos: TVs, CDs, artigos esportivos, ingressos de cinema e outros.

## Incêndios provocados por ataques podem não ser pagos por seguradoras

Os incêndios causados por criminosos que têm assolado o Rio de Janeiro causam danos irreversíveis e que podem não ser aceitos pelas seguradoras. Segundo o presidente do Clube dos Corretores de Seguro do Rio de Janeiro, Amílcar Vianna, as empresas não costumam cobrir os prejuízos de carros incendiados em atos ilícitos. Em entrevista ao jornal O Dia, o corretor disse existir três categorias básicas de seguro: colisão, incêndio e roubo. “O que temos visto pode ser entendido como ato de vandalismo e até mesmo de terrorismo, e não há mercado para isso aqui porque é um risco muito alto para a seguradora”, explicou, contradizendo as declarações do diretor da Fenseg, Neival Rodrigues Freitas.

## Suíça Infrassure é habilitada pela Susep como resseguradora eventual no Brasil

Trench, Rossi e Watanabe Advogados, associado à Baker & McKenzie International prestou assessoria jurídica à Infrassure, empresa com sede na Suíça, nos trâmites de admissão pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), como resseguradora eventual no Brasil. A Infrassure é uma empresa de resseguros que subscreve exclusivamente grandes riscos industriais. O foco da empresa é proteger projetos de construção

e operações industriais contra danos à propriedade. Segundo a Portaria nº 17 da Diretoria de Autorizações (Dirat) da Susep, a companhia está habilitada a atuar nos ramos Compreensivo Empresarial, Lucros Cessantes, Riscos de Engenharia, Riscos Nomeados e Operacionais, Riscos de Petróleo, Riscos Nucleares, Transporte Nacional, Transporte Internacional e Responsabilidade Civil do Transportador Ferroviário Carga.

## CVG-RJ promove curso de Marketing Pessoal

Estão abertas as inscrições para o curso de Marketing Pessoal, promovido pelo Clube Vida em Grupo do Rio de Janeiro (CVG-RJ). As aulas acontecem em janeiro e terão uma carga horária de 10 horas. O valor do investimento é de R\$ 30 para sócios e R\$ 35 para os

não-sócios. O curso será ministrado na sede do CVG-RJ pela professora Ruth Alves Barbosa, com início no dia 24 e com término no dia 28, das 18h30 às 20h30. Os interessados podem se inscrever pelos telefones (21) 2203-0393 ou (21) 2213-2787, das 9h às 17h.



**Corretor, aqui você tem estrutura de apoio, comissão diferenciada e um produto com alta aceitação entre os clientes. Bem-vindo ao Porto Seguro Consórcio.**

O Porto Seguro Consórcio Imóvel é uma ótima opção para você que quer ampliar sua carteira de produtos ou para quem já trabalha no segmento e deseja vender mais. É um produto com alto grau de aceitação, autorizado e regulado pelo Banco Central, e que oferece inúmeras vantagens.

- O consórcio não tem juros. Por isso é mais barato que o financiamento;
- Seu cliente pode usar o FGTS\* para quitar o consórcio, ofertar lances, abater as parcelas ou complementar a carta de crédito;
- Até 30% do valor do crédito pode ser usado como lance;
- Na hora da compra, a negociação é melhor porque o pagamento é à vista;
- Você tem à disposição consultores para auxiliá-lo no mapeamento da região de trabalho, prospecção de novos clientes e informações técnicas do produto.

| Valores em R\$/180 meses |          |
|--------------------------|----------|
| Crédito                  | Parcelas |
| 50.000,00                | 347,56   |
| 70.000,00                | 486,58   |
| 90.000,00                | 625,61   |
| 120.000,00               | 834,15   |
| 160.000,00               | 1.112,19 |
| 200.000,00               | 1.390,24 |

Obs: 1% de taxa de administração antecipada no ato da venda mais 1% dividido nas 3 primeiras parcelas. / Seguro de vida incluso. / Correção anual de acordo com o INCC. Informações reduzidas. / Aprovado pelo Banco Central. \*Em conformidade com as normas do FGTS.

Consulte o seu gerente comercial ou ligue:

3366-COTA (o mesmo que 3366-2682), na Grande São Paulo, ou 0800 727-9888, nas demais localidades, de seg. a sex. das 8h15 às 18h. Se preferir, acesse o chat do consórcio no Corretor Online ou envie e-mail para [corretores.consorcio@portoseguro.com.br](mailto:corretores.consorcio@portoseguro.com.br).

**Consórcio imóvel**

**PORTO SEGURO**  
CONSÓRCIO

### Zurich contrata novos executivos



A Zurich Brasil contratou o executivo Marcus Vinicius Martins. Ele assumirá a recém criada posição de vice-presidente de Personal Segment para Seguros Gerais. Martins afirma que a área de Automóvel é uma de suas prioridades: “precisamos desenvolver rapidamente a carteira e o apoio do canal corretor será fundamental. Por isso, estamos reforçando investimentos no relacionamento com os corretores”. Além dele, novos executivos foram contratados, como Lívio Bellandi, Márcio Benevides e Luiz Barsotti. Todos irão integrar a equipe da área de Vida e Previdência da Seguradora.

### Jean-Marc Pillu é o novo CEO da Coface

A diretoria mundial da Coface SA comunicou, em dezembro de 2010, que Jérôme Cazes decidiu deixar a Coface, e que Jean-Marc Pillu foi nomeado como novo CEO Mundial. O quadro diretivo da Coface expressa sua gratidão ao Jérôme Cazes pelo importante trabalho desenvolvido e empenho nos últimos 22 anos, que contribuíram para esse desenvolvimento da companhia. Jean-Marc Pillu, novo CEO da companhia, ocupou recentemente o cargo de diretor financeiro do Mornay Group, e de 2000 a 2007 exerceu várias funções de gerência na Euler Hermes Group, em Paris. Sua tarefa será gerenciar esta nova fase de desenvolvimento da Coface, alinhado com o plano estratégico do Natixis.

### Orizon tem nova executiva



A Orizon contratou uma nova executiva de Relacionamento. Solange Poças, 49 anos, está na área da Saúde há 16. A profissional será responsável pelo relacionamento com operadoras de saúde e prestadores, além de cuidar de contas chaves da empresa, de logística e da Central de Relacionamento. “Trago o conhecimento de como os processos funcionam dentro da operadora”, destaca a executiva, que trabalhou na Unimed Paulistana por 13 anos. Lá, tornou-se Superintendente de Intercâmbio, acompanhando a carteira da cooperativa passar de 80 mil vidas a um milhão. Solange também foi diretora de Operações da Medline Telesserviços, empresa voltada à área de relacionamento focada no segmento saúde. Ela é tecnóloga em Qualidade com MBA em Gestão Empresarial pela FGV.

### Icatu tem novo vice-presidente SP

José Eduardo Vaz Guimarães é o novo vice-presidente São Paulo da Icatu Seguros. Graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas, com cursos de extensão na Sorbonne e no Insead, Guimarães possui vasta experiência no mercado financeiro e de serviços. O executivo tem passagem por empresas como American Express, EDS e BankBoston. Antes de assumir o desafio da Icatu, foi diretor geral da Divisão de Cartão de Crédito do Citigroup e vice-presidente comercial da Credicard.

### Marítima: novo diretor adjunto para região Nordeste



A Marítima Seguros acaba de contratar Fernando Grossi como novo diretor adjunto de Produção – Nordeste, que tem como desafio incrementar a atuação da companhia na região. Natural de Fortaleza (CE), ele volta à terra natal, de onde comandará o processo de intensificar o relacionamento com o mercado regional. Além da posição que assume na Marítima, Grossi também é 2º vice-presidente do Sindseg MG/GO/MT/DF. Antes da Marítima, atuou como diretor de Distribuição da Zurich Minas Brasil. Também registra passagem por instituições como Santander Seguros, Unibanco, Real e Safra.

### Delphos tem nova diretora

Recém-criado, o departamento de gestão dos processos do Seguro Habitacional e do DPVAT da Delphos já tem uma diretora. A procuradora aposentada do município de São Paulo, Ilza Regina Defilippi, acompanhará e analisará todos os processos judiciais da empresa. A executiva, conselheira de Delphos desde 2007, já ocupou o cargo de chefe de assessoria jurídica de diversas secretarias, chefe de gabinete da Procuradoria Geral e da Secretaria de Negócios Jurídicos, onde também respondeu pelo cargo de Secretária, na ausência da titular.

Mapa do Site

PLANETA SEGURO

MetLife  
Vida • Previdência • Dental

Mapa do Site

São Paulo, quinta-feira, 20 de janeiro de 2011

Fonte: Folha de São Paulo

**Destaques**

**Fornecimento de água é n\_**

**Mongeral Aegon abre vagas em Fortaleza**  
A Mongeral Aegon, empresa especializada em seguros de vida e planos de previdência, com 176 anos de atuação no mercado, está expandindo sua atuação em Fortaleza ... (Leia mais)

**Icatu Seguros tem novo Vice-Presidente Comercial Sudeste/Centro-Oeste**  
André Saint Martin é o novo Vice-Presidente Comercial Sudeste/Centro-Oeste (VP Comercial SE/CO) da Icatu Seguros. Martin ... (Leia mais)

**SulAmérica Auto oferece desconto para revisão veicular**  
Parceria com rede Dpaschoal dá descontos em serviços para o veículo, proporcionando férias mais tranquilas. Para garantir uma ... (Leia mais)

**Parceria entre ASSIM Saúde e Sanofi-Aventis é destaque em prêmio internacional**  
Neste mês acontece na França a entrega do Prêmio Conexão Externa, Evolução Interna, promovido ... (Leia mais)

**Publicidade**

NOTEBOOK GUARDIAN

A segurança do seu Notebook e seus dados está

**Últimas Notícias**

quinta-feira, 20 de janeiro de 2011

- Mongeral Aegon abre vagas em Fortaleza
- Icatu Seguros tem novo Vice-Presidente Comercial Sudeste/Centro-Oeste
- SulAmérica Auto oferece desconto para revisão veicular
- Parceria entre ASSIM Saúde e Sanofi-Aventis é destaque em prêmio internacional
- Estão abertas inscrições do Curso para Habilitação de Corretores de Seguros em 51 cidades
- OnixSat Telecom está preparada para fornecer equipamentos para todo Brasil
- Prudential do Brasil realizou sua primeira Reunião Gerencial de 2011
- PrimaVida aposta no relacionamento com corretores e triplica a carteira de clientes em 201...
- HDI Seguros marca presença na descida das Escadas de Santos

Edições

Tempo Agora  
Vitória-ES  
QUA-20/01  
MÁX. 20°C  
MÍN. 24°C  
CHUV. 0mm  
FOCAL PRESS

O portal Planeta Seguro oferece o melhor canal de comunicação pela internet. Veja as vantagens:

- Atualização diária;
- Cobertura de eventos e notícias em tempo real;
- ClippingSegtotal diário;
- InformativoSegtotal a qualquer hora do dia;
- Download da revista Seguro Total eletrônica com o mesmo formato da revista impressa, tornando a revista mais lida do mercado;
- Mais de 55 mil mensagens enviadas diariamente.
- 15 mil Page View/dia

Gratuito  
Não precisa  
cadastro e senha

# Care Plus

## oferece produtos diferenciados para classes A e B

A operadora de saúde garante aos seus clientes produtos diferenciados e personalizados, que variam de acordo com as necessidades e preferências de seus associados

### A companhia

Fundada em 1992, a Care Plus é uma operadora de plano de saúde focada exclusivamente no segmento corporativo e conta com mais de 50 mil associados em cerca de 300 empresas clientes. Atuante na área de Medicina, a companhia se especializou no atendimento a empresas formadas por mão de obra qualificada e é a única que oferece soluções integradas em saúde, disponibilizando medicina ocupacional, preventiva e planos de saúde.

Certificada na Base de Dados Mundial da Dun & Bradstreet, que

assessora mais de 400 das 500 maiores empresas do Brasil e as maiores corporações do mundo na certificação de seus fornecedores, a companhia comemora neste ano 18 anos de existência. “Atuar num segmento corporativo diferenciado há 18 anos, com tantos clientes de renome como os nossos, é a maior prova da qualidade que buscamos oferecer em todos os segundos de nossa existência”, afirma Mauricio Amaral, Diretor Presidente da empresa.

De acordo com ele, a Care Plus dá preferência aos ramos de atividades que têm relação com a área de serviços e

produtos diferenciados, ou seja, aqueles com maior valor agregado: “entendemos que empresas desse ramo têm uma mão de obra bastante semelhante em termos de perfil e que precisa ser atraída. Além do salário que recebem, outros aspectos como perspectiva de crescimento e benefícios também contam positivamente e a Care Plus entra como sendo um benefício diferenciado”, explica Amaral. Os setores mais atendidos pela empresa são os seguintes: advocacia, comunicação e marketing, consultoria, desenvolvedoras de software, entretenimento, bancos de investimento, hotelaria (diretoria e gerência), indústria (diretoria e gerência), tecnologia, telecomunicações e subsidiárias de grandes corporações.

### Tecnologia

Preocupada em se manter sempre atualizada com relação às novas tecnologias, a operadora procura investir com rigor em novas ferramentas. Além de estar presente no LinkedIn e no Twitter, a Care Plus oferece inúmeras facilidades em seu website ([www.careplus.com.br](http://www.careplus.com.br)). Associados, credenciados, corretores e profissionais de Recursos Humanos têm acesso a vários serviços na página, como pedido de reembolso, autorizações, listagem de médicos e hospitais, agendamento de visitas, artigos voltados à saúde e ao bem estar e, até mesmo, receitas de pratos nutritivos. “O perfil do nosso cliente exige uma solução completa de auto-serviço, onde além de contar com todo o apoio de consultoras especializadas em seu plano, também podem obter tudo o



Mauricio Amaral, Diretor Presidente da companhia

que se refere ao seu benefício através do portal web”, reforça o executivo.

A Care Plus também disponibiliza a ferramenta mobile, que permite aos usuários consultar o site da empresa por meio de seu smartphone ou celular com acesso à internet. Em poucos segundos, o cliente pode utilizar todos os serviços disponíveis na página, basta inserir seu número de associado ou o CPF do titular da conta. O sistema permite a consulta por especialidade médica em cidades e estados específicos, além de oferecer endereço, telefone e o mapa do local. O associado também pode acompanhar a situação de seu reembolso, verificar se já foi processado, se foi devolvido ou se ainda permanece em análise. Caso autorize, o cliente recebe SMS com essas informações.

### Personal System

Lançado há onze anos pela Care Plus, o Personal System é um produto que tem o objetivo de oferecer um serviço focado na prevenção de doenças potencialmente evitáveis por meio de mudanças de hábitos de vida dos pacientes. É composto por uma equipe multidisciplinar formada por médicos, nutricionistas, orientadores de atividades físicas, psicólogos e enfermeiros. Totalmente personalizado de acordo com as necessidades de cada pessoa, esse serviço é voltado aos funcionários portadores de fatores de risco, como obesidade/sobrepeso, colesterol alto, diabetes, hipertensão ou aos que possuem um histórico familiar relacionado com esses problemas de saúde.

“Nosso sistema de prevenção oferece um acompanhamento específico. Frequentemente, as pessoas não sabem que têm determinada doença, pois é um risco hereditário. Nós identificamos esses problemas e convidamos essas pessoas para entrar no programa logo que se tornam associados da Care Plus. Assim, elas têm mais tempo de tratar e evitar que esse processo se complique”, acentua Amaral e completa: “para

aderir, o paciente deve assumir o programa com seriedade e cumprir uma seqüência estipulada, caso contrário, ele é convidado a sair. Não podemos cuidar de pessoas que não querem melhorar, pois objetivamos um resultado verdadeiramente efetivo”.

Os tipos de tratamento variam de acordo com o quadro de cada paciente e estão disponíveis à grande parte dos clientes Care Plus. Em São Paulo, o Personal System conta com duas unidades próprias: na Rua do Rocio, Vila Olímpia, e a filial mais recente, na Rua Haddock Lobo, nos Jardins. O serviço também está disponível nas cidades do Rio de Janeiro, Campinas, Osasco, Ribeirão Preto, entre outras. Nestas praças, o atendimento é feito por médicos parceiros, geralmente clínicos gerais ou endocrinologistas.

O Personal System também possui uma página na internet ([www.personalsystem.med.br](http://www.personalsystem.med.br)) com acesso livre a qualquer internauta. O website contém um Manual de Alongamento, além de páginas dedicadas à educação alimentar correta, tipos de exercícios e seus benefícios e uma quarta parte focada em doenças cardiovasculares, com explicações sobre suas causas e orientações nutricionais.

### Check-up do Viajante

Outro serviço oferecido pela Care Plus é o Check-up do Viajante, um dos produtos oferecidos por meio do Personal System que disponibiliza cobertura em caso de viagem ao exterior e prevenção contra doenças e viroses adquiridas durante o período. De acordo com pesquisas divulgadas pela própria operadora, cerca de 30% dos viajantes experimentam alguma doença relacionada à viagem e calcula-se que numa viagem de 15 dias pode-se perder até 3 dias em razão de alguma indisposição ou enfermidade.

Existente há cerca de 1 ano e meio, o Check-up é realizado em aproximadamente uma hora e inclui consulta clínica completa, controle de doenças preexistentes, orientação sobre vacinas obrigatórias de acordo com o destino e medicamentos para um kit médico, aconselhamento geral sobre insetos, cuidados com água, alimentos, queimaduras de sol, entre outros. Além desse trabalho preventivo anterior às viagens, os clientes da rede Master também contam com a assistência internacional Assist-Card, que possui 49 centrais de atendimento 24h, durante todos os dias do ano e com especialistas multilínguis no mundo todo.



### Confira os serviços oferecidos aos associados Care Plus que participam do programa:

- Fornecimento de medicação manipulada para auxiliar no emagrecimento, tratamento de diabetes, hipertensão arterial ou colesterol/triglicérides elevados;
- Verba academia: subsídio na mensalidade, exame médico, matrícula e carteirinha oferecidos aos pacientes sedentários com alto risco cardiovascular;
- Kits gratuitos de insulina e glicosímetro para diabéticos;
- Fitmate: mede avaliação da taxa metabólica e possibilita planejamento alimentar e atividades físicas para controle e perda de peso;
- Bio Feedback: habilita as pessoas a lidarem com situações de stress;
- Pediatras especializados em endocrinologia, focados na obesidade infantil.



“Priorizamos qualidade e não quantidade. Os clientes avaliam nossos profissionais credenciados diariamente e os resultados positivos dão mais pontos para alguns médicos, o que lhes confere muito destaque”

Herald Landy, Diretor Executivo

Além da assistência médica no valor de até US\$ 250 mil, os benefícios do seguro viagem incluem traslado, retorno e estadia de um familiar, acompanhamento de idosos ou menores, assistência odontológica e de medicamentos, assistência jurídica em caso de acidente e seguro de invalidez por acidente total e permanente.

Outras vantagens compreendem o reembolso de despesas por atraso ou cancelamento de vôo, seguro por cancelamento de viagem, assistência em caso de roubo e perda de documentos ou de compras durante a viagem, assistência em caso de perda de bagagem no valor de até US\$ 1.200, além de localização da bagagem extraviada, repatriação médica e/ou funerária.

### Care Plus Soho

Lançado no final de 2010 e direcionado a empresas que possuem entre 2 e 29 vidas, o Care Plus Soho oferece uma série de benefícios através de dois tipos de redes de atendimento: Executivo ou Master. A opção Executivo permite o acesso aos hospitais HCor, Sírio Libanês, Osvaldo Cruz, Grupo São Luiz, laboratórios Delboni Auriemo, CDB e centros de diagnósticos dos hospitais Sírio Libanês, HCor, São Luiz, dentre outros. Já a rede Master, oferece um acesso mais completo que inclui os mesmos hospitais e laboratórios do atendimento Executivo, além do

Hospital Albert Einstein e laboratórios Fleury e URP.

Os planos também permitem a escolha dos prestadores fora da rede credenciada da Care Plus, de acordo com a preferência dos usuários. O reembolso de uma consulta médica varia entre R\$ 200 e R\$ 600, conforme o plano escolhido. “Desenvolvemos um produto bastante atrativo que foca as classes A e B. Nosso diferencial é a agilidade no reembolso e autorização, além de prezarmos a facilidade de acesso e o atendimento personalizado. Temos o Personal Assistance, composto por um time de consultoras especializadas, que são dedicadas exclusivamente a determinado cliente, verificando a demanda de cada um”, conta Mauricio Amaral.

As vantagens da linha de produtos Care Plus SoHo são várias, entre elas: assistência viagem, programa focado na prevenção de doenças potencialmente evitáveis, atendimento personalizado por telefone ou e-mail para resolução de dúvidas, ferramenta móvel, acompanhamento de processos pelo website da operadora, check-up monitorado que alerta para eventuais problemas e estimula o cuidado com a saúde e o reembolso via web/fax. Além desses benefícios, o programa oferece mais um diferencial, o Care Plus Garante. A partir dele, a companhia se compromete a processar solicitações de autorização

de atendimento, reembolso e prévia de reembolso nos seguintes prazos: autorização (1 dia útil), prévia de reembolso (1 dia útil), reembolso de até R\$ 500 (1 dia útil) e reembolso acima de R\$ 500 (5 dias úteis) e uma multa é paga ao associado se algum prazo não for cumprido.

### Relacionamento

A Care Plus investe em sua proximidade com médicos e hospitais credenciados, o que para a operadora é de suma importância. Prova disso é a existência da Diretoria Executiva especialmente dedicada a essa área, sob o comando do Diretor Executivo e responsável pelo relacionamento com prestadores, Herald Landy. “O desafio da CARE PLUS é estabelecer com os profissionais médicos uma relação estreita que permita prever soluções ou pactuar modelos prévios de atendimento baseados em protocolos clínicos ou mesmo na própria característica de atuação de cada equipe e alinhar isto com cada hospital. Todos os componentes do sistema, operadora, médicos e hospitais, precisam atuar em conjunto para que, no momento em que o usuário der entrada para uma internação, para o nascimento de um filho ou para o atendimento em Pronto Socorro, possa ter acesso ágil e sem complicações ao melhor serviço a que tem direito. Isto só se consegue com algo muito

“Queremos ter uma presença marcante em nosso principal canal de distribuição - os corretores de seguros - aliada a uma política consistente de divulgação institucional dos atributos e vantagens competitivas dos produtos comercializados pela empresa”

Luiz Camargo, Diretor Executivo



parecido com a confiança que se estabelece na relação médico paciente”, afirma Landy.

De acordo com o executivo, a seleção da rede médica também é bastante exigente e os profissionais são constantemente avaliados pelos usuários: “priorizamos qualidade e não quantidade. Os clientes avaliam nossos profissionais credenciados diariamente e os resultados positivos dão mais pontos para alguns médicos, o que lhes confere muito destaque”.

As pesquisas com os clientes Care Plus são feitas por telefone, assim que os associados ligam para a operadora. A cada ligação realizada, os pacientes respondem determinada pergunta, seja com relação à qualidade do atendimento ou até mesmo se conhecem algum serviço. “Acreditamos que a experiência de usar a Care Plus tem de ser sempre positiva. A área em que atuamos já não é agradável, por isso, as experiências dos clientes devem ser as menos traumáticas possíveis”, enfatiza Mauricio Amaral.

### Canais de distribuição

A companhia conta hoje com 60 empresas corretoras que vendem seus produtos e serviços e a maioria delas encontra-se na cidade de São Paulo. Apesar de não possuir vendedores próprios, a operadora possui uma equipe que realiza a divulgação da

empresa perante os clientes, apresentando seus diferenciais. “Temos um banco de dados com 4.500 empresas que acompanhamos há 6 anos. Às vezes, alugamos mailings para reforçar, mas é basicamente um trabalho de pesquisas e visitas. Temos um relatório desse cliente, sabemos com qual operadora ele está, quando visitamos a companhia pela última vez e quais foram nossas propostas. Com esse histórico em mãos, a equipe Care Plus em parceria com o corretor daquele cliente, faz uma visita para apresentar os diferenciais que para aquele cliente, são mais importantes”, esclarece Mauricio Amaral.

### Faturamento e perspectivas para 2011

De acordo com Mauricio Amaral, em 2010, com a recuperação da economia, as empresas focaram muito em seus negócios, e o assunto “benefícios” ou mesmo “redução de custos” perderam importância, o que reduziu o número de oportunidades de novos contratos. “Por outro lado, como as empresas começaram a obter resultados melhores, ficaram mais receptivas a renegociar contratos já existentes. Então, 2010 o crescimento da receita foi atingido em boa parte por termos conseguido renegociar com clientes antigos”.

Com crescimento de 16% com relação a 2009, a Care Plus fechou

2010 com um faturamento de R\$ 175 milhões contra R\$ 150 milhões do ano anterior. Segundo Amaral, as metas para esse ano continuam sendo de expansão e crescimento constantes. “Para 2011, os objetivos são mais agressivos e esperamos alcançar os 20% de crescimento, chegando a um patamar de R\$ 210 milhões em dezembro. Baseamos nossa expectativa não só no crescimento da economia como também em nosso próprio investimento interno relacionado à equipe e sistemas. Investimos em nosso website, em novas ferramentas e, também, na área comercial”, reforça o Diretor Presidente.

Segundo Luiz Camargo, Diretor Executivo e responsável pela área comercial, o objetivo da Care Plus ao expandir a área comercial é intensificar a relação com os corretores de seguros. “Queremos ter uma presença marcante em nosso principal canal de distribuição - os corretores de seguros - aliada a uma política consistente de divulgação institucional dos atributos e vantagens competitivas dos produtos comercializados pela empresa. Nossa área comercial está totalmente preparada e treinada para assessorar os corretores e seus respectivos clientes na escolha do melhor produto de saúde Premium do mercado corporativo brasileiro – Care Plus”, finaliza Camargo. 

## Sincor-SP firma convênio para ampliar acesso ao DPVAT

O Sindicato dos Corretores de Seguros do Estado de São Paulo (Sincor-SP) firmou convênio de cooperação com a Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMSP), envolvendo o Corpo de Bombeiros, Polícia Rodoviária e Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) para a divulgação do acesso gratuito ao Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres (DPVAT).

Por meio desse acordo, assinado em 8 de dezembro na sede da PMSP, todos os boletins de ocorrência relativos a acidentes com veículos no Estado de São Paulo indicarão o endereço mais próximo de uma das 30 delegacias regionais do Sincor-SP, afim de que o interessado possa receber as orientações necessárias para agilizar o recebimento desse seguro.

Receber gratuitamente o DPVAT é um direito de toda a vítima de acidente automobilístico, mas poucos têm esse conhecimento. “Uma das consequências mais danosas desse desconhecimento é o aparecimento, num momento delicado para as pessoas e para os familiares de vítimas de acidentes, de pessoas inescrupulosas que, se valendo do desconhecimento da vítima, se oferecem para intermediar o recebimento desse seguro, cobrando uma porcentagem por algo que não se deve ter custo financeiro algum”, disse Mário Sérgio de Almeida Santos, presidente do sindicato.

Não raro fragilizados pela tragédia, muitos aceitam a intervenção. O golpe é lucrativo. Os intermediários cobram 30% do valor da indenização. Assim, por exemplo, nos casos de morte ou

invalidez permanente, embolsam mais de R\$ 4 mil, uma vez que a indenização é de R\$ 13.500.

No período de janeiro a novembro de 2010, o Sincor-SP orientou gratuitamente 5.375 pessoas, cujas indenizações somaram R\$ 34.370.605,40. “Se estivessem a mercê dos intermediários, estas pessoas teriam entregue a eles algo em torno de R\$ 8 milhões, considerando a taxa de 30% cobrada”, comentou Santos.

O presidente do Sincor-SP acredita que o convênio ampliará substancialmente o conhecimento a respeito do direito e uso do DPVAT. “Somados os efetivos da Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Polícia Rodoviária e CET, totalizam mais de 100 mil pessoas em todo o Estado comunicando esse direito”.

## Osmar Bertacini é reeleito presidente do CVG-SP

Em Assembleia Geral Ordinária realizada em dezembro, no Terraço Itália, em São Paulo, com a participação de associados do CVG-SP, foi feita a eleição de membros da Diretoria Executiva e Comissão Fiscal para a gestão 2011-2012. A chapa apresentada pelo atual presidente do Clube, Osmar Bertacini, única concorrente, foi homologada pelo Conselho Consultivo da entidade, oficializando a reeleição.

Na ocasião, também foram confirmadas a permanência de David Felipe Santiago de Souza, no cargo de presidente do Conselho Consultivo, e de Paulo de Tarso Meinberg como secretário, na gestão até 2012. Bertacini aproveitou a ocasião para apresentar um balanço de sua gestão no último biênio.

### Diretoria do CVG-SP – Gestão 2011-2012

- Presidente: Osmar Bertacini (sócio fundador/Humana Seguros)
- Vice-presidentes: Dilmo Bantim Moreira (American Life) e Francisco Alves de Toledo Neto (Chubb)
- Diretor Administrativo-Financeiro: Carlos Henrique Pereira (Bradesco Vida e Previdência)
- Adjuntos: Catulo Ribeiro de Freitas (Bradesco Vida e Previdência) e Paulo Rogério Lima (Icatu Hartford)
- Diretor de Relações com o Mercado: Márcio José Batistuti (Mongeral Aegon)
- Adjuntos: Carlos Alberto V. Rodrigues (MetLife), Marcos Henrique Alves dos Santos (Mapfre) e Reinaldo Oliveira da Silva (MetLife)
- Diretor de Seguros: Valmir Mongiat (Marítima Seguros)
- Adjuntos: Joana Barros Salgueiro dos Santos (Alfa Previdência e Vida) e Marcelo Figueiredo (sócio-parceiro)

### Comissão Fiscal

- Presidente: Mario Jorge R. C. Cruz (Generali do Brasil)
- Membros Titulares: Luiz Fernando Barsotti (MetLife) e Noemi Rocha Visintin (Bradesco Vida e Previdência)
- Suplentes: Regina A. Schuller de Almeida (Mapfre) e Ronaldo de Jesus (GBOEX)

## Sincor-SP apresenta estudo sobre perfil das corretoras de seguros

Em dezembro, o Sincor-SP (Sindicado dos Corretores de Seguros do Estado de São Paulo) apresentou um estudo inédito realizado pelo Sindicato com o Perfil das Empresas Corretoras de Seguros. O evento ocorreu na sede do Sincor-SP e o objetivo foi mostrar as características do setor por meio da pesquisa feita com as próprias corretoras do estado.

No total, foram 1.121 questionários respondidos, sendo que 766 foram respondidos por sócios do Sindicato e 355 por não associados. A pesquisa garantiu sigilo absoluto aos participantes.

Foram diversos os pontos analisados pelo estudo, como o tempo de funcionamento da corretora, a proporção de clientes (Pessoa Física ou Pessoa Jurídica), faturamento da corretora, grau de renovação da carteira, pontos mais relevantes para o negócio, grau de instrução do sócio, quantidade de pessoas que trabalham na empresa, características tecnológicas, entre outros.

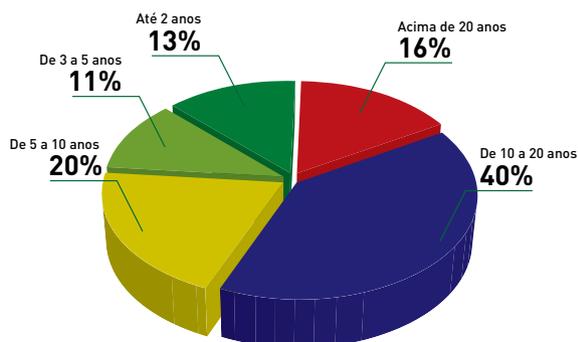
“Com este estudo, o Sindicato passa a conhecer melhor a classe dos corretores de seguros e terá condições de trabalhar com mais objetividade em prol do setor”, destaca o presidente do Sincor-SP, Mário Sérgio de Almeida Santos.



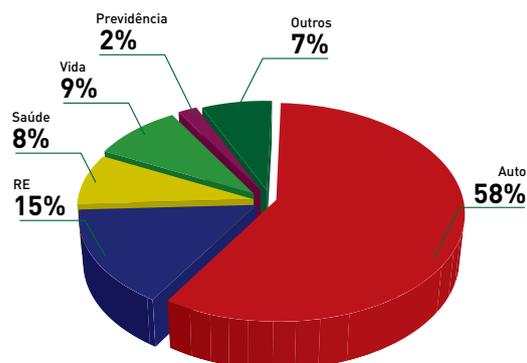
Distribuição das respostas - capital

| Região       | Respostas  | Distribuição (%) |
|--------------|------------|------------------|
| Zona Central | 113        | 21               |
| Zona Leste   | 113        | 25               |
| Zona Norte   | 92         | 17               |
| Zona Oeste   | 68         | 13               |
| Zona Sul     | 127        | 24               |
| <b>Total</b> | <b>533</b> | <b>100</b>       |

Idade da corretora de seguros



Perfil médio de carteira de uma corretora de seguros





## Tracker do Brasil chega a marca de 18 mil recuperações

A Tracker do Brasil, maior empresa de rastreamento e monitoramento do país, acaba de atingir o número de 18 mil recuperações. O veículo Toyota Corolla, ano 2010, foi roubado em Curitiba, no Paraná. Menos de três horas depois já havia sido localizado pela equipe de pronta resposta.

 <http://bit.ly/f03yJk>

## Posse da diretoria do Sincor-RJ

A solenidade de posse da diretoria Sincor-RJ, eleita no início de novembro, foi realizada em 20 de dezembro. A cerimônia, que também serviu como uma grande festa de confraternização dos corretores do Rio, foi realizada no Jockey Club do Rio de Janeiro.

 <http://bit.ly/huiLzK>

## Marítima Seguros incrementa serviços

A Marítima Seguros criou novos serviços para clientes do ramo de automóveis. Agora, por meio do atendimento da Marítima Assistência 24h, os veículos segurados afetados por enchentes e inundações contam com lavagem e higienização. Já no Plano Executivo, além de serviços, foi incluído o serviço de reboque com quilometragem ilimitada e fornecimento de carro reserva com ar condicionado durante o período de conserto.

 <http://bit.ly/gRQp4z>

## AutoGlass encerra 2010 com dez novas lojas no Brasil

Em 2010, o setor automobilístico apresentou um forte aquecimento nas vendas e esse bom momento foi sentido pela Autoglass, especializada na solução de serviços junto ao mercado segurador na área de vidros automotivos, que abriu dez novas lojas no Brasil entre os estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia, Santa Catarina, Mato Grosso do Sul, Espírito Santo e Goiás. Com isso, a empresa totaliza 30 estabelecimentos no Brasil.

 <http://bit.ly/ekCjyR>



## CESCEBRASIL reinaugura escritório em Salvador

A reinauguração do escritório na capital baiana integra o plano para a expansão das operações da empresa no mercado local de seguro Garantia e Crédito. A gerência executiva da CESCEBRASIL em Salvador passou para o comando de Claudia Maria dos Santos.

 <http://bit.ly/gBG0wm>



## Caixa lança consórcio para motocicletas

A Caixa Econômica Federal lançou consórcio no segmento de motos. De acordo com a instituição, esse consórcio terá como benefício um seguro de vida, que garante a quitação das parcelas em caso de morte ou invalidez total e permanente do consorciado.

 <http://bit.ly/e4Ybbh>

## Berkley apresenta novidades no seguro Engenharia

A Berkley International Brasil acaba de iniciar a operação com a cobertura de Responsabilidade Civil Operações, que pode ser contratada tanto pela indústria quanto pelo comércio e serviço. A nova modalidade faz parte da linha de negócios de Risco Engenharia e garante danos de responsabilidade civil do segurado por lesões corporais ou prejuízos materiais a terceiros.

 <http://bit.ly/gPq1Ku>

## Vendas de seguro de automóvel crescem também em 2011

Após um crescimento estimado em 2010 de 15%, o segmento de seguros para automóveis deverá manter uma expansão consistente também em 2011, ainda que a taxa estimada seja bem menor, em torno de 6%. A sinistralidade, que baixou 5% em 2010, também deve ficar estável, afirma o presidente da Comissão de Automóvel (CA) da FenSeg, Mauricio Galian.

 <http://bit.ly/h18wy7>

# Conhecer diferentes gerações é essencial para quem deseja ser um líder

O presidente e CEO da Chubb Seguros, Acacio Queiroz, ministrou a palestra *Liderança e motivação: os desafios da liderança moderna*, a convite da Escola Nacional de Seguros (Funenseg).

No universo corporativo, os grandes líderes das empresas precisam estar atentos às novas tendências e aos costumes das novas gerações. Deste modo, tornam-se capazes de conhecer os novos profissionais que estão ingressando no mercado de trabalho, pertencentes à geração Y.

Com experiência de mais de cinco décadas no mercado, Acacio Queiroz deu início ao encontro abordando a importância do equilíbrio emocional para os líderes modernos. Segundo ele, o executivo deve saber conciliar sua vida profissional com a pessoal. “Família é a base de tudo. Por mais que se trabalhe por horas, os momentos com a família têm de ser brilhantes”, orienta.

## Líderes

O executivo divide os líderes em três características diferentes: frustração, prosperidade e sobrevivência. “Há os que ficam na zona de conforto e só circulam pelo ambiente que conhecem. Há aqueles que saem deste ciclo e são os que caminham para a prosperidade, que agregam conhecimento. O que faz de um líder realmente ter liderança são os momentos de crise. Quando está tudo bem, qualquer um pode cumprir esse papel”, explica Queiroz.

Segundo o CEO da Chubb, liderança requer transparência e uma atuação ampla para que a comunicação aconteça em toda a empresa. “Antes, o líder ensinava o caminho. Hoje, ele não só ensina como também vai junto. Líder é aquele que diz ‘vamos’. O que é uma grande diferença”, salienta.

## Gerações

Hoje, existem algumas definições que classificam as diferentes gerações, divididas a partir do período que marcou o pós-guerra. Essas classificações determinam os anos que determinada geração abarca, o comportamento de seus membros, bem como as práticas de vida dessas pessoas. A geração do pós-guerra, que vai de 1946 a 1964, é conhecida como *Baby Boomers* e tinha como principal característica a permanência por décadas em uma mesma empresa, focava-se nos valores pessoais e no futuro, além de agir em consenso.

Já a geração X, que congrega os nascidos entre 1965 e 1977, foi a primeira a preocupar-se, verdadeiramente, com qualidade de vida. Buscou tornar o mundo mais humano sob o ponto de vista do trabalho e conseguiu equilibrar a vida pessoal e profissional. Além disso, foi a geração que assistiu à chegada da internet.

A geração Y, que reúne os nascidos entre 1978 e 1998, tem a alta tecnologia à sua disposição, é extremamente conectada e utiliza a comunicação em massa de maneira intensa. “Fazem diversas atividades ao mesmo tempo, trabalham

em rede e tratam seus superiores como colegas de turma. Para os profissionais dessa geração é preciso mostrar as oportunidades futuras, pois eles são imediatistas. Ao contratá-los, é preciso saber quais são seus objetivos e, se não estiverem alinhados aos valores da empresa, não dará certo”, afirma Acacio Queiroz.

O executivo explica que, ao contrário do que muitos acreditam, a geração Y é disciplinada. As estatísticas apontam alguns dados: 63% pretendem ficar na empresa por mais de cinco anos, 18% ocupam cargos de gestão e 71% afirmam que valores da empresa condizem aos seus próprios valores. “O modelo de liderança para essa geração é ter planos. Cabe ao líder ser flexível, ter compreensão, inteligência emocional e pensar em equipe”, reforça.

Se a geração Y já é tão atenta e envolvida com a tecnologia, a geração Z (nascidos entre 1993 e 2010) será ainda mais. “Essa é uma geração privilegiada e recebeu quase tudo pronto, com a interatividade digital desde a infância. São empreendedores, quebram paradigmas e tem senso crítico aguçado. Aceitam submissão, mas com restrições”, conclui o executivo. 



Acacio Queiroz, presidente e CEO da Chubb Seguros



## Akira Harashima

Apaixonado por basquete, o executivo japonês, à frente da Tokio Marine no Brasil, visa atingir a excelência operacional da companhia

**G**raduado em Ciências Sociais pela Hitotsubashi University, no Japão, Akira Harashima possui uma sólida carreira no mercado financeiro.

Em 1984, o executivo ingressou na Tokio Marine and Fire Insurance, onde atuou como vendedor. Posteriormente, trabalhou para o governo japonês, no Ministério de Relações Exteriores; retornou à Tokio; ficou durante sete anos em Nova York (EUA); voltou à seguradora japonesa em 2000; e, desde 2008 é o presidente da operação brasileira da companhia.

Na entrevista a seguir, conheça um pouco mais sobre Akira Harashima.

### Quem é?

**Nome completo:** Akira Harashima

**Idade:** 50 anos

**Estado civil:** Casado

**Tem filhos?** Tenho um casal de filhos. Atualmente, eles e minha esposa vivem no Japão.

**Hobby (ou hobbies):** Tenho três hobbies. O primeiro deles é praticar exercícios físicos. Além disso, gosto muito de viajar e também de assistir a jogos esportivos.

**Pratica algum esporte?** Jogo golf, faço caminhada e corrida.

**Time preferido:** Na verdade, são dois – Seleção Brasileira de Futebol e o time de futebol Ipatinga (Minas Gerais).

**Um ponto forte:** Minha experiência internacional, que faz com que eu tenha uma boa bagagem cultural e, também, sobre o mercado de seguros, pois sei como ele funciona em diversos países.

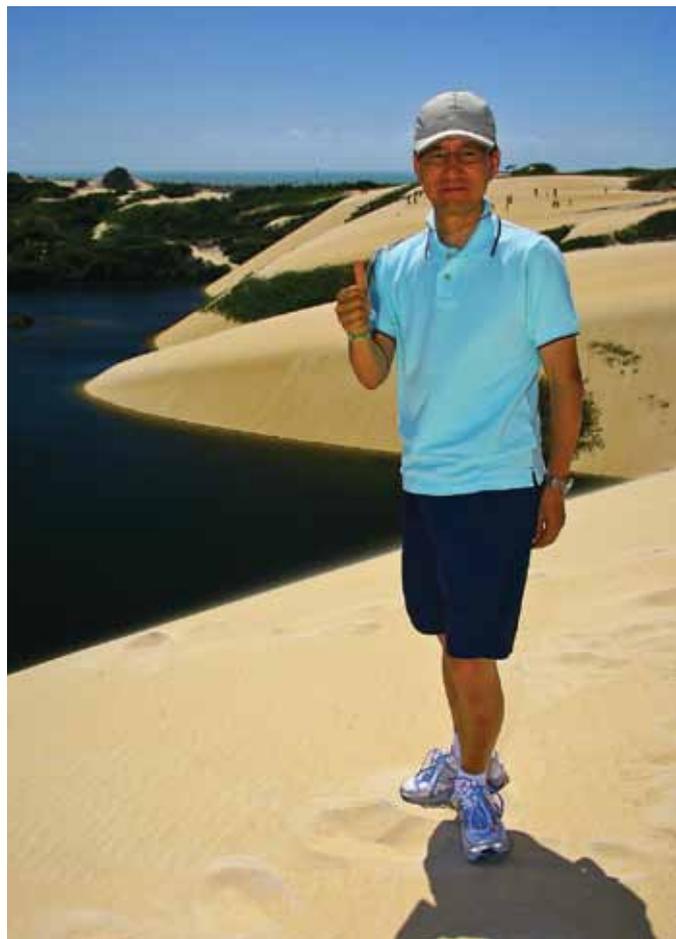
**Um ponto fraco:** Algumas vezes não consigo tomar uma decisão rápida, pois sempre quero ouvir diferentes opiniões antes de decidir algo.

**Um ídolo:** Mahatma Gandhi. Ele foi, e ainda é, um grande exemplo a ser seguido por todos. Foi o maior defensor do princípio da não-agressão e inspirou gerações de ativistas democráticos e antirracismo.

**Uma lembrança de infância:** Tenho boas lembranças dos times de basquete dos quais participei quando jovem, durante o período de escola. Adorava jogar basquete e tenho lembranças felizes das equipes das quais fiz parte.

**Uma situação marcante que tenha vivenciado:** Esse foi um momento marcante, que representou uma virada em minha vida. Quando entrei na escola, fui visitar pela primeira vez

a quadra de basquete e, nesse dia, tentei fazer uma cesta e consegui na primeira tentativa. Um amigo me disse que eu tinha um bom potencial para ser um super jogador de basquete e eu acreditei nele, achando que ficaria mais alto se jogasse basquete. Então, eu entrei para o time da escola e



“Não me tornei um super jogador nem fiquei alto. Entretanto, posso dizer que aprendi muito sobre como trabalhar em equipe, liderança, otimismo e espírito de vitória”

treinava com muita dedicação quase todos os dias, até entrar na Tokio Marine. Não me tornei um super jogador nem fiquei alto. Entretanto, posso dizer que aprendi muito sobre como trabalhar em equipe, liderança, otimismo, espírito de vitória, entre outros pontos importantes que me ajudaram muito durante a carreira.

**Um momento marcante em sua vida:** O dia em que me tornei presidente da operação brasileira da Tokio Marine.

**Um sonho a realizar:** Resumidamente, posso dizer que tenho três sonhos, todos interligados: fazer da Tokio Marine uma das maiores seguradoras do Brasil, que os colaboradores da companhia tenham orgulho em fazer parte da equipe e que os corretores e assessorias a considerem como a melhor opção para se trabalhar.

**Uma frase marcante:** “Com talento ganhamos partidas. Com trabalho em equipe e inteligência ganhamos campeonatos”, de Michael Jordan.

### Executivo

#### Conte um pouco sobre sua trajetória profissional:

Entrei na Tokio Marine em 1984 e iniciei minha carreira como vendedor. Em 1998, passei a trabalhar para o governo japonês, no Ministério de Relações Exteriores. Lá, eu era responsável pela Assistência Oficial de Desenvolvimento, que auxilia no desenvolvimento de países. Durante um período de dois anos, tive a chance de visitar 20 países. Em 1990, retornei para a matriz da Tokio Marine no Japão e passei a atuar no Departamento Internacional. Trabalhei em Nova York entre 1993 e 2000 e fui responsável pelo Planejamento Corporativo, Subscrição Corporativa, Recursos Humanos e Jurídico. Ao retornar à matriz japonesa, fui responsável pela Estratégia Global do Grupo Tokio Marine. Há dois anos, assumi a presidência da operação brasileira.



#### Como presidente da Tokio Marine, quais são, basicamente, suas atribuições?

Minhas atividades englobam a elaboração de estratégias; apontar a direção da companhia para os colaboradores e mostrar a eles como atingir os objetivos (para onde vamos e como vamos); fazer com que todos sejam um único time; e ouvir as vozes mais importantes para a companhia, que são os colaboradores, corretores de seguros e nossos clientes.

#### Quais os principais desafios de se dirigir uma companhia como a Tokio Marine?

Posso dizer que os principais desafios são fazer com que a Tokio Marine tenha crescimento e lucro sustentáveis em um mercado extremamente competitivo como o brasileiro e fazer com que a empresa seja escolhida pelos nossos parceiros de negócios como referência no mercado de seguros e como uma das melhores companhias seguradoras para se fazer negócios.

#### Quais os principais objetivos da companhia para os próximos anos?

Para os próximos anos, visamos atingir o crescimento sustentável e a excelência operacional. **SI**

# A visão do ressegurador estrangeiro sobre o mercado de seguros no Brasil

É fato que a abertura do mercado de resseguros no Brasil atraiu um grande número de resseguradores estrangeiros em busca de novos negócios, sem contar as oportunidades a serem geradas para a indústria de seguros derivadas dos programas de infraestruturas do PAC, além dos gerados em decorrência da Copa do Mundo (2014) e Jogos Olímpicos (2016) e das descobertas do pré-sal. Prova disso é o crescente número de resseguradores estrangeiros registrados na Superintendência de Seguros Privados (Susep), bem como de seguradoras estrangeiras que decidiram investir diretamente na aquisição de companhias locais.

Há alguns meses, quando o governo brasileiro anunciou seu intento de criar uma seguradora estatal – o que, felizmente, não foi levado adiante –, a resposta do mercado internacional, assim como do próprio mercado local, foi negativa e interpretada como um passo contrário no sentido da liberalização do mercado. À época, um relatório emitido pela agência Moody's alertou

que este passo

dificultaria o desenvolvimento do setor e reduziria o interesse de seguradores e resseguradores estrangeiros.

Frequentemente sou indagado sobre minha experiência em lidar com a indústria de seguros em várias partes do mundo e quais são os problemas que mais frequentemente surgem e se repetem. Posso afirmar que alguns aspectos do mercado de seguros de países em desenvolvimento que mais comumente causam preocupação para os resseguradores internacionais são a regulação e a liquidação de sinistros.

No Brasil, apesar do grande número de profissionais altamente qualificados, a preocupação não é diferente. Após tantos anos sob o controle de monopólio estatal – no qual, via de regra, o ressegurador monopolista também detinha o controle das regulações de sinistros –, é natural que, num mercado aberto, as práticas de mercado no que se refere à regulações de sinistros levem tempo para se assentar. Como em qualquer outro mercado de resseguros em fase de adaptação entre um regime fechado e aberto, os resseguradores estrangeiros antecipam que este aspecto se resolverá com o tempo como um consequente efeito do processo natural de desenvolvimento.

Outro aspecto que preocupa os resseguradores estrangeiros seria a resolução de disputas através do uso do já tão asoberbado judiciário brasileiro. Existe uma preocupação com a lentidão dos processos judiciais e a falta de varas comerciais especializadas para a resolução de complexas disputas de resseguro.

A maneira preferida de resolução de conflitos no mercado de seguros de Londres é a arbitragem. O uso de arbitragem internacional e a possibilidade de arbitragem ser conduzida em português ou inglês e em qualquer lugar é uma maneira de evitar este problema. Outra alternativa seria fazer uso dos tribunais comerciais e



Por Hermes Marangos

Sócio responsável da área de Direito Internacional e da equipe latino-americana da Davies Arnold Cooper, firma de advocacia internacional especializada em seguros e resseguros.



“Clareza na esfera regulatória é importante, uma vez que os resseguradores estrangeiros têm seus próprios investidores e órgãos regulatórios para se reportarem”

órgãos internacionais que são altamente especializados na área de seguro e resseguro, oferecem uma melhor relação custo-benefício e são imparciais e eficazes, o que os tornam mais previsíveis. Em geral, os resseguradores estrangeiros acreditam que a escolha da arbitragem como método de resolução de conflitos seria a opção mais viável para o mercado.

Em relação aos aspectos regulatórios, as várias categorias de resseguradores (local, admitida e eventual) estão agora bem estabelecidas e compreendidas pelos resseguradores estrangeiros. Todavia, apesar do grande número de resseguradores estrangeiros que obtiveram licença para operar, o processo sob uma perspectiva internacional ainda gera algumas dificuldades e entraves burocráticos. Clareza na esfera regulatória é importante, uma vez que os resseguradores estrangeiros têm seus próprios investidores e órgãos regulatórios para se reportarem.

Um ponto extremamente complexo e difícil de ser compreendido por resseguradores estrangeiros em minha experiência seria a questão tributária. Existem pontos que ainda não estão claros em relação a aplicação de tributos nos contratos de resseguros e as diferentes categorias de resseguradores.

É importante ressaltar que as dificuldades encontradas por resseguradores estrangeiros entrantes no mercado brasileiro não são desconhecidas ou novas para os resseguradores estrangeiros, nem são peculiares do mercado brasileiro: estão presentes em muitas jurisdições ao redor do globo, principalmente em

mercados que se abriram após um longo período de monopólio.

Uma observação importante vez que os mesmos problemas tendem a se repetir em diferentes jurisdições: o Brasil vive um *soft market* no momento e a tendência é que eventuais problemas sejam postergados para serem resolvidos posteriormente, quando o mercado estiver numa diferente fase. Na minha experiência, a tendência é que problemas surjam quando o mercado estiver mais amadurecido.

O que os resseguradores estrangeiros esperam é que haja uma convergência em termos de acesso ao mercado, regulação de sinistros, questões tributárias e contábeis, além de resolução de conflitos. Mais do que nunca, seria importante que as regulações de sinistros, assim como contratos de resseguro, incorporem normas e práticas internacionais e esta é uma área na qual advogados internacionais podem contribuir muito.

É fato reconhecido a necessidade de criação de órgãos especializados para resolução de conflitos, assim como a disponibilidade de profissionais especializados para atender ao grande número de empresas estrangeiras entrantes no mercado.

A visão geral é que as dificuldades encontradas no Brasil são superadas pelas oportunidades aqui surgidas. O Brasil é percebido como um mercado inovador, altamente capacitado e promissor. O país terá ainda maior destaque na arena internacional conforme avance nos esforços para adotar as práticas adotadas no mercado global de seguros. ■

102,5

## A Grande Jornada pelo Mundo dos Seguros

Toda segunda-feira, das 7 às 8 horas.

Apresentação: Pedro Barbato Filho



Rádio Imprensa FM 102,5

# Prodent investe no relacionamento com o canal corretor

Iniciativas visam consolidar relação da companhia com diversos públicos estratégicos

Um dos principais canais de venda de seus produtos. É assim que a Prodent enxerga o papel dos corretores de seguros em sua estratégia de negócios. Apontada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) como a operadora de assistência odontológica que mais cresceu no País nos últimos dois anos, a companhia vem colhendo os frutos dessa relação de respeito e sucesso.

Nos últimos anos, a Prodent vem investindo fortemente no relacionamento com os corretores. O maior exemplo foi a campanha de incentivo às vendas promovida pela operadora. A promoção Copa Premiada Prodent superou as expectativas, registrando um aumento significativo nos números de novas corretoras cadastradas,

emissão de propostas comerciais e novos clientes.

“A campanha Copa Premiada Prodent teve grande repercussão de mercado e gerou resultados significativos. Durante o período da promoção foram cadastrados mais de 100 novos parceiros comerciais em todo país e conquistamos mais de 300 novas empresas clientes. O excelente resultado alcançado foi consequência de um trabalho de comunicação e relacionamento bem estruturado”, afirma Luis Fernando Ribeiro Henrique, diretor comercial da Prodent.

“Nosso esforço em estar mais perto dos corretores se justifica também pela necessidade de divulgar os diferenciais comerciais de nossos planos e mostrar ao mercado que a Prodent oferece outras possibilidades de negócio”, explica Cesar Palmeira, diretor de Novos Negócios.

Atualmente, a Prodent é referência em gestão de odontologia, e leva ao mercado soluções tecnológicas personalizadas e flexíveis para a criação de novos produtos, seja para empresas da área da saúde, varejo ou outros segmentos.

A iniciativa durou dez meses e premiou os corretores de seguros que comercializaram os planos da operadora nesse período. Foram mais de 15 opções de prêmios, como viagem à Copa do Mundo, carros, motos, *notebooks*, entre outros. A principal diferença em relação aos tradicionais modelos já adotados pelo mercado é que a corretora podia escolher a premiação na forma de produtos ou dinheiro, com valores que variavam entre R\$ 100 e R\$ 120 mil.



Acima: Ações promovem o relacionamento entre a companhia e seus parceiros de negócio. Ao lado: Cena de Zorro, o Musical



Direcionada exclusivamente aos profissionais do setor, a campanha contou com diversas ações promocionais que contribuíram para o seu sucesso.

Outra razão apontada pela Prodent para o sucesso da iniciativa se deve às “promoções relâmpago” promovidas durante a campanha. A primeira dessas ações envolvia entradas de camarote para a última etapa da Stock Car Brasil, em São Paulo. O prêmio dava direito também a um passeio pelos boxes da principal categoria do automobilismo brasileiro.

A segunda premiava os corretores com ingressos na área VIP para assistir ao Cirque Du Soleil, o maior espetáculo circense do mundo. A terceira e última ação dava direito a um final de semana, com acompanhante, no Casa Grande Hotel Guarujá, no litoral paulista.

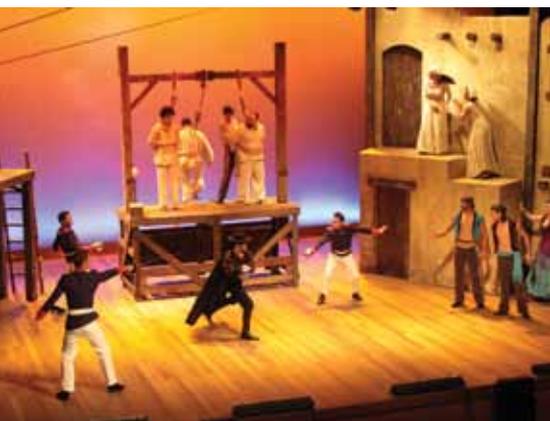
## Relacionamento

Mais recentemente, a companhia promoveu dois eventos com foco no relacionamento. O último ocorreu em novembro, no teatro da Dança, em São Paulo. O espetáculo “Tango sob dois olhares” recebeu o Prêmio Teatro de Dança de melhor espetáculo de 2009, eleito pela maioria de mais de 20 mil votos.

Encenado pela Raça Companhia de Dança, os bailarinos buscam a primeira inspiração sob o olhar da admiração para o tango, representado por músicas de renomados compositores argentinos



Mauricio Camisotti, presidente da Prodent



e pela leveza de uma dança precisa. A segunda inspiração – como sugere o título – vem por meio do olhar da contemporaneidade de uma dança fluida e emocional, sua principal característica, que é impressa no palco a partir da movimentação de seus integrantes.

O outro evento foi realizado em novembro, quando a operadora de odontologia fechou uma sessão exclusiva do espetáculo “Zorro, o Musical”. A ação, que contou com a presença de mais de 600 pessoas, foi realizada no Teatro das Artes, no Shopping Eldorado, em São Paulo.

Essa iniciativa, em especial, marcou as comemorações pelos 21 anos da Prodent e a superação da marca de 500 mil beneficiários pela operadora. Entre os presentes estavam executivos e RHs de empresas clientes, corretores, parceiros, *prospects*, membros da rede credenciada e outros colaboradores.

### Aprovação geral

Entre os profissionais do setor, a ação foi um sucesso. “A Prodent está de



parabéns. Essa iniciativa, além de ser uma ótima ação de relacionamento, promove nosso enriquecimento cultural”, declarou Kátia Tinguely, da Marsh Corretora de Seguros. Para Hélio Palmeira, também da Marsh, “uma sessão exclusiva de um espetáculo dessa magnitude foi uma iniciativa maravilhosa. Agradeço a Prodent pelo convite”.

Já Leticia Siqueira, da Aon Consulting, afirmou que “o relacionamento é muito importante em qualquer parceria e esse momento possibilita um contato fora do ambiente empresarial, um período de descontração. Foi muito válida essa iniciativa”.

Leonardo Neto, sócio da Corretora Liga Vitória, veio do Espírito Santo especialmente para prestigiar o evento. “Acho importante para o entrosamento entre as pessoas e a troca de ideias. É significativo esse gesto e aplaudo com toda veemência”.

Outro profissional que destacou a importância do evento e aproveitou para parabenizar a operadora pelo show foi o sócio da PrevQuali, Farias Sousa, que classificou a iniciativa como “inovadora, como a Prodent”.

Já o presidente da Prodent, Mauricio Camisotti, lembrou que a ação está alinhada com a política corporativa de apoio cultural e responsabilidade social da operadora. Desde 2003, a companhia apoia o Grupo Raça, de dança, e o Projeto Sorridente, que presta atendimento odontológico nas creches da prefeitura paulista. “Ações como essa fazem parte da nossa cultura. Foi uma ação muito positiva, em que tivemos a oportunidade de surpreender, estreitar e consolidar nosso relacionamento



César Palmeira, diretor de Novos Negócios da Prodent

com diversos públicos estratégicos. Em breve faremos outras iniciativas como essa”, garantiu o executivo.

### Perspectivas

Apesar do ótimo momento, a operadora mostra que tem planos ainda mais ousados para o futuro. “Nossa meta é atingirmos a marca de um milhão de beneficiários até 2012”, anuncia Camisotti. Para que isso seja possível, a companhia segue em busca de novas parcerias estratégicas, visando ampliar sua rede de atendimento e elevar ainda mais seu padrão de qualidade.

Hoje, a Prodent é uma das maiores operadoras de assistência odontológica do País, com mais de 500 mil beneficiários. Sua rede credenciada é composta por 17 mil opções de atendimento, que oferecem total cobertura para mais de 1.300 empresas em todo território nacional.

Seu segmento de atuação envolve planos corporativos e produtos personalizados em parceria com operadoras de assistência médica, redes de varejo, instituições financeiras e seguradoras. Entre seus clientes estão algumas das maiores empresas do Brasil, como Lojas Marisa, Renner, Atento, Dedic, Banestes, Di Santinni, Colombo, Procwork, Serpro, dentre outras. **SI**

# Mercado de Seguros encerra 2010 com crescimento de 12,78%

De acordo com avaliações dos executivos do mercado, 2010 foi bastante produtivo para o setor e o próximo ano dará continuidade ao crescimento

O Brasil foi um dos países menos afetados pela crise econômica mundial de 2008. O forte aquecimento da economia brasileira em 2010 impulsionou o mercado de trabalho do país, que encerra o ano tendo gerado mais de 2 milhões de empregos formais, o que representa a menor taxa de desemprego da história. Além disso, o Brasil finaliza o ano com o melhor resultado do PIB em décadas, com uma expansão de 8,8% quando comparado ao mesmo período de 2009. O crescimento da economia esteve centralizado nos modelos de consumo, com elevação nos gastos públicos, no incentivo do consumo das famílias, bem como na oferta de crédito e no aumento do poder aquisitivo das classes C e D.

## Balanço

O mercado de seguros também contou com grande crescimento. Segundo dados preliminares da CNSeg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais), o setor

teve um aumento de 12,78% em 2010 e a projeção para o próximo ano é que o crescimento alcance a casa dos 12,08%. “O crescimento econômico brasileiro, em 2010, serviu para atrair novos segurados, portanto, foi muito útil ao mercado”, avalia Jorge Hilário, presidente da CNSeg.

Mário Sérgio de Almeida Santos, presidente do Sindicato dos Corretores de São Paulo (Sincor-SP), acredita que o ano de 2010 foi diferente dos anteriores: “Acho que esse ano foi uma dádiva para o mercado segurador, pois as pessoas não só ganharam dinheiro como também ficaram felizes e satisfeitas. Tem épocas em que as seguradoras ganham dinheiro, mas não estão contentes por vários motivos, seja por dificuldades ou alguns problemas que tenham enfrentado. Mas esse ano foi diferente. O mercado de seguros teve receita e todos estão satisfeitos”.

Para Milton Bellizia Filho, Diretor Executivo Administrativo Financeiro

da Marítima Seguros, o ano de 2010 foi um dos melhores anos da história do mercado de seguros brasileiro, com um crescimento bem acima da média do PIB. “Tudo indica uma expansão sustentável que deverá se manter nos próximos anos. Os segmentos acompanhados pela SUSEP registraram crescimento da receita na ordem de 50% de 2007 a 2009. A estimativa é que o setor, incluindo saúde suplementar, feche o ano com receitas superiores a R\$ 179 bilhões, o que representaria 5,05% do PIB”.

Com relação ao desempenho da seguradora durante o ano, Filho foi bastante positivo. “O ano de 2010 foi excepcional para a Marítima Seguros que, em alguns ramos, apresentou o maior crescimento do mercado segurador sem sacrificar as margens do negócio. Nós trabalhamos em 2010 por uma seleção de risco superior nos segmentos e regiões nos quais temos expertise e em segmentos valorizados pelos nossos corretores e seus



Jorge Hilário Gouveia Vieira,  
Presidente da CNSeg



Mário Sérgio de Almeida Santos,  
Presidente do Sincor-SP



Milton Bellizia Filho, Diretor Executivo  
Administrativo Financeiro da Marítima  
Seguros



Fábio Luchetti, Vice-presidente  
Executivo da Porto Seguro



Gustavo Henrich,  
Diretor da JMalucelli



Luiz Cláudio Friedheim, Diretor de  
Marketing da Mongeral Aegon

clientes. A capitalização da empresa pelo grupo Sampo Japan, ocorrida em 2009, permitiu à companhia alcançar taxas de crescimento bastante expressivas, retomar os investimentos em processos, controles internos, pessoas e tecnologia”, explica o diretor.

Com um crescimento acima do projetado, a Marítima é hoje a segunda companhia no ranking da SUSEP para seguros massificados e no segmento de automóvel apresentou o melhor índice de sinistralidade. Com relação às indenizações, o grupo devolveu à sociedade o montante de R\$ 515 milhões em forma de benefícios e indenizações em geral.

Para Fábio Luchetti, vice-presidente executivo da Porto Seguro, o segmento de seguro para automóveis continua sendo o de maior visibilidade, apesar do crescimento de outros ramos, como seguro viagem, eventos e equipamentos. Segundo ele, 2010 foi marcado por uma série de momentos significativos: “Este foi o ano de entender a Itaú Seguros de Auto e Residência, dentro do primeiro ano da operação da marca. Além disso, tivemos as ações de incentivo à prática da gentileza no trânsito, por meio do Trânsito mais Gentil, e diversas novidades em produtos, serviços

e campanhas. Fizemos investimentos em novos escritórios e unidades de atendimento. Todas essas iniciativas são importantes para acompanhar o crescimento do mercado segurador, que apresenta potencial de bom desempenho para os próximos anos”, destaca.

Luchetti afirma que os prêmios da companhia chegaram a R\$ 5,7 milhões nos primeiros nove meses do ano. “Foi um crescimento de 44,8% em relação ao mesmo período do ano anterior. A sinistralidade total no período foi de 57,4% contra os 58,7% no mesmo período de 2009. Até o momento, os sinistros retidos - que compreendem as indenizações avisadas, líquidas de recuperação de resseguro e co-seguro, salvados e ressarcimento - acumulados até setembro foram de R\$ 3.112.442”, relata o vice-presidente executivo da companhia.

O diretor da JMalucelli, Gustavo Henrich, também acredita que o desempenho do mercado segurador tenha sido favorável. “A redução do desemprego, o aumento do poder aquisitivo da população brasileira e a crescente oferta de crédito proporcionaram um incremento de vendas de automóveis, residências, planos de saúde, previdência privada, etc. Este

comportamento do consumidor refletiu diretamente no mercado segurador, que experimentou até setembro deste ano, um crescimento de 16% no volume de prêmios em relação ao mesmo período do ano passado”, reflete Henrich.

Apesar do crescimento da seguradora não ter chegado ao número projetado no início do ano, o executivo conta que o progresso pôde ser sentido na JMalucelli. Por ser uma empresa que tem como foco o seguro garantia, a maioria de seus clientes são empresas de construção civil que hoje se beneficiam dos investimentos em infraestrutura que estão sendo realizados em todo o Brasil. “Hoje a Jmalucelli é a maior seguradora de garantias da América Latina e conta com 39% de market share no Brasil, segundo as últimas estatísticas divulgadas pela SUSEP. Até novembro de 2010 emitimos mais de 50.000 apólices que geraram R\$ 260 milhões de prêmios apenas na operação de seguro garantia, com um índice de sinistralidade inferior a 3%”, comenta Henrich.

De acordo com Luiz Claudio Friedheim, diretor de marketing de Marketing da Mongeral Aegon, o crescimento do mercado durante o ano de 2010 é fruto do processo de



Alexandre Ruschi, Diretor Técnico da Unimed Seguros



Matias de Ávila, Vice-presidente Comercial da SulAmérica Seguros e Previdência



Sérgio Rosa, Presidente da Brasilprev

desenvolvimento verificado nos últimos anos. Segundo ele, a CNSeg divulgou dados que apontam que a área de seguros de vida e previdência já representa 33% da receita do setor: “a expectativa é chegar a um crescimento de 14% no próximo ano. O avanço da economia brasileira, cada vez mais sólida, permitiu que o brasileiro poupasse cada vez mais seu futuro. Dessa forma, o aumento da renda e do crédito também alavancou o consumo de produtos financeiros de uma forma geral”.

A Mongeral Aegon fechou o ano com um crescimento acima da meta estipulada em 2009, alcançando os 30%. Em 2010, completou um ano de associação com a multinacional Aegon e teve um faturamento de R\$ 212 milhões, sendo que seus ativos somaram R\$ 353 milhões. “No segundo semestre, a companhia alcançou, até novembro, um crescimento de 26% nas vendas de risco, acumulação e empréstimo consignado. O ano foi muito positivo para a empresa, proporcionado também pelo forte intercâmbio de informações e tecnologia com a Aegon. O planejamento foi muito bem definido e os lançamentos de novos serviços e produtos somados ao desenvolvimento de novos canais de distribuição permitiram que a empresa ampliasse sua presença no mercado”,

revela Friedheim.

Para a Seguros Unimed não foi diferente. O lucro líquido da seguradora cresceu 71,64% nos nove primeiros meses do ano, quando comparado ao mesmo período de 2009. Foram, ao todo, R\$ 45,2 milhões, ou seja, R\$ 18,9 milhões a mais do que no ano passado. O aumento mais expressivo do lucro ocorreu na Unimed Seguros Saúde, que evoluiu 264,8%. Na seguradora, o crescimento foi de 4,9%, de 19,5 milhões para R\$ 20,5 milhões. Na avaliação de Alexandre Ruschi, diretor técnico da companhia, o ano foi muito produtivo e gerou um crescimento acima do esperado. Segundo ele, “são vários os fatores que colaboraram para esse crescimento, como a cultura do seguro que está cada vez mais disseminada entre as pessoas, o crescimento de nossa participação no PIB, ascensão das classes C e D e, principalmente, devido à baixa da sinistralidade dos planos”.

Outro destaque do balanço foi o incremento de 18,29% no faturamento da Seguros Unimed – R\$ 493,2 milhões, o que representou R\$ 90 milhões a mais do que os primeiros meses de 2009. O faturamento da Seguradora subiu 9,5%, o que resultou em R\$ 184,2 milhões. Já na Unimed Seguros Saúde, o faturamento

aumentou 22,8%, totalizando R\$ 399,2 milhões. Para o diretor presidente da Seguros Unimed, Dalmo Claro de Oliveira, os bons resultados obtidos em 2010 são consequência da estratégia da empresa de investir e se preparar para o crescimento: “há alguns anos, a Seguros Unimed vem apresentando um crescimento intenso e não interrompemos os investimentos nem mesmo durante a crise de 2008. Esse resultado está relacionado à redução da sinistralidade, por meio da medicina preventiva, e também pela renegociação de alguns contratos”, conta Oliveira.

Ruschi acredita que esse resultado é fruto do bom desempenho do mercado segurador durante o ano de 2010. “Acho que um dos principais pontos que leva a essa euforia do mercado segurador é o fato de termos conseguido ultrapassar algumas barreiras que há algum tempo vinham sendo desafiadoras para o setor. A primeira delas foi superar a casa dos 3% do PIB brasileiro. Tudo indica que nesse ano estaremos rompendo esse índice e alcançando os 5%, o que é um resultado muito importante para o mercado segurador brasileiro. É claro que isso tudo está alicerçado ao movimento da cultura do brasileiro em relação ao seguro e aos resultados econômicos



Tarcísio Godoy, Ouvidor Geral do Grupo Bradesco Seguros



José Bailone Junior, Diretor Geral da Berkley Internacional do Brasil

favoráveis”, destaca o diretor.

Matias de Ávila, vice presidente comercial da SulAmérica Seguros e Previdência, afirma que os resultados obtidos pelo mercado segurador têm justificativa: “Esse desempenho mostra que o mercado de seguros soube aproveitar as oportunidades que surgiram ao longo do ano”. Assim como as demais empresas, a SulAmérica também tem motivos para comemorar: “o ano foi muito positivo para nós. Nos primeiros nove meses do ano, registramos lucro líquido recorrente de R\$ 268,4 milhões. Além disso, a receita de prêmios nos nove meses somou R\$ 6,2 bilhões e o índice de sinistralidade da companhia acumulado no ano é de 73,8%”, conta Ávila.

Com um crescimento alinhado às expectativas do início do ano, a SulAmérica registrou aumento de 18,9% nos prêmios de sua principal carteira, a de seguro saúde. Na carteira de automóveis, os prêmios cresceram 44% em relação ao terceiro trimestre de 2009, elevando a frota segurada para mais de 1,3 milhão de veículos.

A Brasilprev também irá encerrar o ano com importantes resultados. A empresa manteve o maior crescimento em arrecadação nas modalidades

PGBL e VGBL do mercado, cerca de 58,7%. Esse desempenho permitiu à companhia fechar, até novembro, com R\$ 8,4 bilhões em arrecadação total, o que foi 55% superior ao mesmo período do ano passado, que correspondeu a R\$ 5,4 bilhões. “A Brasilprev mantém constante o seu forte crescimento na indústria brasileira de previdência privada aberta e, devido aos bons resultados em arrecadação e a fidelização da carteira de seus clientes, se mantém na liderança em captação líquida, com 31,1% de participação de mercado. Os bons resultados nesse indicador e a manutenção da liderança desde novembro de 2008 reforçam nossa preocupação com um crescimento sustentável”, afirma o presidente da empresa, Sérgio Rosa. E completa: “foi mais um ano muito bom para a previdência complementar. Houve crescimento em praticamente todos os segmentos e mais uma vez o setor cresceu e a Brasilprev também, aliás, acima da média do mercado”, enfatizou Rosa.

O diretor geral da Berkley International do Brasil, José Bailone Júnior, entende o crescimento do mercado segurador como sendo fruto da estabilização financeira. “O mercado de seguros vem se desenvolvendo muito bem desde a estabilização da

economia. Não foi diferente neste ano. Segundo dados da Susep, de janeiro a outubro, o mercado cresceu 15,84% no volume de prêmios. O País apresenta uma excelente oportunidade de crescimento para o mercado segurador, consequência de diversos fatores positivos, como o bom desempenho econômico, o aumento do poder de compra das classes C, D e E, a necessidade de investimentos em infraestrutura e a abertura do mercado de resseguro. Quando analisamos todos estes fatores positivos e o baixo nível de contratação de seguro *per capita*, percebemos que o segmento continuará sendo bastante atraente nos próximos anos”, afirma Júnior.

Segundo ele, a Berkley pôde sentir esse crescimento devido à conjugação de alguns fatores: “já prevíamos um crescimento da ordem de 80% e ficamos muito felizes de realizarmos as nossas previsões. A Berkley Brasil é uma empresa focada na agilidade, qualidade e especialização em subscrição. Atuamos em uma pequena parcela do mercado e concorremos com empresas enormes, com grande capacidade financeira e de distribuição. Temos que ser muito bons no que fazemos para vencer. Possuímos uma equipe fantástica e contamos com parceiros corretores fiéis que valorizam a prestação de serviços, por isso apresentamos um crescimento de 83,6% nos prêmios emitidos de janeiro a outubro. Durante o ano de 2010 conseguimos estabelecer as bases de processos e TI que nos permitirão acelerar a expansão de nossas filiais e rede comercial, além de oferecer serviços ainda melhores para nossos clientes e corretores”, reforça.

Líder no mercado segurador latino-americano, o Grupo Bradesco Seguros faturou R\$ 22,056 bilhões até setembro de 2010, nos segmentos de seguro, capitalização e previdência complementar aberta. Esse valor representa uma evolução de 20,57% quando comparado aos R\$ 18,293 bilhões totalizados no mesmo período de 2009. Já o



Roberto Ciccone, líder da área de consultoria da IBM Brasil para o segmento de seguradoras



Paulo Castro, da Paulo Castro Corretora



Nagib Raduan, Diretor do Grupo Raduan

lucro líquido foi de R\$ 2,125 bilhões, a rentabilidade ficou em 26,56% e a participação do Grupo Bradesco Seguros no resultado do Banco foi de 30%. De acordo com dados da SUSEP, o lucro líquido do Grupo Segurador, até agosto de 2010, representava 38,07% do lucro líquido de todo o mercado segurador brasileiro e 47,39% do lucro líquido de seguradoras ligadas a Bancos Privados. O total pago em indenizações e benefícios atingiu a marca de R\$ 15,458 bilhões, ou seja, 17,67% a mais que os R\$ 13,137 bilhões que foram registrados nos primeiros nove meses de 2009.

Com um crescimento estimado em 14,15% em relação a 2009, o Grupo Bradesco Seguros recebeu, em dezembro, o Prêmio Top Consumidor, promovido pela revista Consumidor Teste em parceria com o Instituto Nacional de Educação do Consumidor e do Cidadão (INEC). A premiação reconhece o esforço de empresas que desenvolvem práticas de excelência no atendimento e respeito aos consumidores aliadas à sustentabilidade. “A premiação demonstra o resultado de um trabalho intenso em busca de qualidade no relacionamento com o cliente como também de práticas para um negócio cada vez mais sustentável”, afirma Tarcísio Godoy, ouvidor geral do Grupo Bradesco Seguros.

Para a IBM Brasil, o ano de 2010 foi diferenciado. Além do crescimento verificado, a empresa lançou um serviço inovador no mercado brasileiro, a terceirização de processos de negócio de Seguradoras. Além disso, houve uma grande procura por produtos e soluções para a área de seguros: “A área de Seguros, para a IBM, é uma das indústrias foco, recebendo inclusive investimento da corporação para crescimento no Brasil. Não só recebemos mais procura de produtos e serviços, como estruturamos uma Diretoria exclusiva para o atendimento pró-ativo do setor, com o objetivo de entender e atender às necessidades de nossos clientes em todo o portfólio IBM”, explica Roberto Ciccone, líder da área de consultoria da IBM Brasil para o segmento de seguradoras.

Segundo ele, 2010 foi um ano bastante satisfatório para a companhia. “A IBM Brasil obteve um ano muito produtivo. Os mercados maduros ainda não se recuperaram totalmente. Os mercados emergentes são os que estão mantendo o crescimento sustentável. Destes, os principais são o Brasil, China e Índia, além de alguns países da Europa Oriental e Ásia. Temos o desafio de continuar crescendo a cada ano. A empresa possui linhas de produtos e serviços que superaram suas

metas. As linhas ligadas a Seguros estão entre aquelas que superaram o projetado para o ano. No todo, a IBM performou muito bem”, conta Ciccone.

Já para o corretor Paulo Castro, da Paulo Castro Corretora, a crise de 2008 não impossibilitou o crescimento do país. “A crise financeira mundial que se iniciou nos Estados Unidos, em 2008, repercutiu em toda a economia mundial e teve reflexo no Brasil. No ano de 2009 foi muito difícil para todos os países e bem menos complicado para o nosso país, que obteve um resultado excelente, pois o consumo teve um crescimento excepcional. No ano de 2010, os mercados se recuperaram, inclusive o seguro e esperamos um crescimento do PIB na ordem de 8%”, avalia Castro.

Ainda que a crise financeira mundial tenha afetado a corretora, o crescimento da empresa foi acima do esperado. Segundo o corretor, a expectativa para o próximo ano é grande: “Com o início dos preparativos para a Copa de 2014 e das Olimpíadas de 2016, teremos investimentos de vulto na infraestrutura do país em termos de construção de estádios de futebol, reforma de aeroportos e na malha ferroviária e metroviária. Todos esses eventos irão gerar bons negócios



Natanael de Castro,  
Diretor Comercial da Brasilcap



Luis Osório, Diretor da Aclub  
Capitalização e Vice-presidente da  
Aclub Seguros



Akira Harashima,  
Presidente da Tokio Marine

para as empresas corretoras que estejam planejadas e preparadas para participar desse crescimento da economia brasileira”.

Segundo Nagib Raduan, diretor do Grupo Raduan, o mercado de seguros reflete o que ocorre nas economias de países emergentes. “O setor alternou resultados negativos e positivos entre produção e níveis de consumo, com uma resultante positiva de crescimento em relação a outras economias, após as instabilidades causadas pela crise econômica mundial de 2008. Esta resultante é muito perceptível no mercado de seguros quando balizada na elevação de consumo de bens duráveis e serviços relacionados com o turismo, porém, quase imperceptível no universo de alguns seguros pessoais assistenciais primários, como os seguros de assistência médica e hospitalar”, considera o diretor.

Com relação ao crescimento do Grupo, o executivo foi enfático: “o crescimento dos negócios em consultoria de benefícios superou as expectativas das metas definidas ao início do ano em resposta aos investimentos realizados em uma divulgação mais ampla da expertise desenvolvida na consultoria de benefícios. Para o empresariado, de uma forma geral, há

uma constatação de crescimento de negócios e resultados, não obstante a perda do foco sobre a produção e crescimento orgânico em face de maior interesse nos resultados financeiros pelo investimento em fusões e incorporações que determinam a atual e inadequada consolidação do mercado. Para o nosso Grupo Empresarial, e notadamente para o principal negócio voltado à consultoria empresarial de benefícios assistenciais, o ano foi muito promissor ainda que o mercado específico não tenha indicado crescimento significativo”.

De acordo com o diretor comercial da Brasilcap, Natanael de Castro, o ano de 2010 foi extremamente produtivo para o mercado segurador como um todo e, particularmente, para a capitalização. “A expectativa inicial era que o setor de capitalização alcançasse um crescimento da ordem de 10% e as projeções atuais apontam para uma evolução de 20% no período, o que demonstra um desempenho realmente excepcional”, aponta Castro.

Segundo ele, 2010 representou um ano histórico, uma vez que a empresa completou 15 anos de atuação. Além disso, foi lançado o Cap Fiador, o primeiro produto comercializado fora do balcão Banco do Brasil, o que representou uma abertura de

canais de vendas muito importante para a evolução da Brasilcap. “Fomos eleitos, pela terceira vez consecutiva, uma das 100 Melhores Empresas para Trabalhar do Brasil, promovido pelo Guia Época e aparecemos no topo do ranking do anuário Valor 1000. Fomos contemplados nos dois mais importantes prêmios de marketing do País, Destaque no Marketing e Marketing Best”, comemora o diretor. E completa: “E, além de todas essas importantes conquistas, nos mantivemos na liderança do mercado em faturamento, reservas técnicas e premiações distribuídas. Entre janeiro e outubro, sorteamos mais de 24 mil títulos e distribuímos mais R\$ 79 milhões em prêmios. Esse resultado parcial já supera o total do ano passado, quando entregamos R\$ 72 milhões em premiações.

O Grupo APLUB também apresentou um crescimento relevante no mercado, uma vez que tem focado suas operações em nichos de negócios na área de capitalização, previdência e soluções para o mercado de seguros. Para Luiz Osório Silveira, diretor da APLUB Capitalização e vice-presidente da APLUB Seguros, o crescimento do mercado de seguros pode ser justificado por diversos fatores: “o mercado de seguros brasileiro mais uma



Richard Vinhosa, CEO de Vida e Previdência da Zurich Seguros

vez apresentará crescimento de dois dígitos, impulsionado por diversos fatores, como o aumento da renda das classes sociais, novas oportunidades de mercado, obras do PAC, desenvolvimentos regionais acentuados, investimentos em infraestrutura, projetos como microcrédito, Minha Casa Minha Vida, entre outros”.

O ano foi bastante produtivo para o Grupo APLUB, com a ampliação de sua base de clientes, lançamento de novos produtos, atuação em nível nacional e um crescimento acima dos 100%, o que gerou um faturamento de R\$ 500 milhões. “Até março de 2011, estaremos presente em todos estados do Brasil. Lançamos alguns produtos de vanguarda (Cartão de Benefícios, Motociclista Seguro, Multiprêmios, entre outros), com toda emissão de apólices/certificados online, com agilidade no atendimento e nos pagamentos de benefícios. A APLUB Capitalização é líder nacional em pagamento de premiações e opera com os principais players do mercado segurador. Conquistamos importantes clientes neste ano de 2010 e no primeiro trimestre de 2011 vamos ter grandes novidades”, sugere Silveira.

### Perspectivas para 2011

De um modo geral, os executivos do mercado segurador estão recebendo de maneira positiva a chegada de Dilma Rousseff à presidência da República. A maior parte das autoridades considera que os últimos 8 anos, marcados pelos dois mandatos de Luiz Inácio Lula da Silva, contribuíram de forma significativa para o progresso do mercado e que o novo governo irá favorecer ainda mais o crescimento do setor.

Na opinião de Akira Harashima, presidente da Tóquio Marine, a gestão comandada pelo PT colaborou para o aquecimento econômico brasileiro. “Acredito que, nos últimos anos, o Brasil mudou sua cara e aumentou sua exposição mundial. O governo promoveu importantes mudanças macroeconômicas e a abertura do mercado e, desta forma, o aqueceu. Também é importante citar as conquistas de sediar uma Copa do Mundo e uma Olimpíada, eventos que vão mexer com toda a infraestrutura do País. Além disso, também podemos mencionar como destaque a redução do IPI dos automóveis e o programa Minha Casa, Minha Vida, iniciativas que também movimentaram o mercado e proporcionaram mais crédito à população. Com todas estas ações, consequentemente, as oportunidades para o mercado de seguro foram ampliadas”, pontua Harashima.

Com relação ao novo governo, o executivo não hesitou: “essa trajetória de evolução deve continuar com a eleição da Dilma Rousseff e não seria diferente se o vencedor fosse o candidato José Serra. Ambos têm perfil desenvolvimentista e certamente apoiariam o crescimento do mercado”.

Já Gustavo Henrich, diretor da JMalucelli Seguradora, acredita que as grandes virtudes do atual governo foram a manutenção da política econômica e os investimentos que foram realizados em infraestrutura, principalmente no segundo mandato do presidente Lula. Entretanto, faz

uma observação: “a partir de agora, por parte do governo, entendo que os maiores desafios serão promover a tão propagada reforma tributária, manter a inflação sob controle e combater os efeitos negativos proporcionados pela alta valorização de nossa moeda. Obviamente também é necessária a correta aplicação dos recursos destinados aos setores em que nosso país é muito carente, como educação, segurança, saúde e infraestrutura”. A respeito do mercado de seguros, o diretor foi enfático: “o aumento da renda do brasileiro e a farta disponibilidade de crédito torna mais fácil a aquisição de um automóvel e, consequentemente, aquece o mercado segurador que atua nesse segmento. O mesmo ocorre no setor habitacional, aonde a conjunção renda/crédito aliada a programas como o “Minha casa minha vida” reflete positivamente no incremento do mercado de construção civil e, na seqüência, no mercado de seguro garantia e residencial”.

Sobre o novo governo, o executivo se mostra confiante. “A perspectiva é positiva. Com a manutenção de parte da equipe técnica do atual governo e da filosofia de trabalho implantada pelo presidente Lula, acredito que o Brasil tem tudo para continuar sendo uma das principais economias emergentes do mundo. Os desafios e as carências já citadas são grandes e vão requerer do novo governo habilidade, seriedade e comprometimento com seus projetos”, conclui Henrich.

Richard Vinhosa, CEO de Vida e Previdência da Zurich Seguros, acredita que o Brasil avançou muito nos últimos anos, com a queda do desemprego, crescimento da economia e com o crédito atingindo valores inéditos. Mas faz uma ressalva: “o governo deve manter a estabilidade econômica e continuar a fomentar uma competição saudável no mercado de seguros, continuando a ter o Estado como papel de regulador e fiscalizador e a iniciativa privada como motor do investimento”. E acrescentou:

“O Pré-sal, o PAC e a realização dos Jogos Olímpicos e da Copa do Mundo continuam a indicar boas perspectivas para o Brasil. Esperamos que o novo governo mantenha e aprofunde as conquistas da era Lula, especialmente as reformas estruturais e uma maior atenção à saúde, educação e segurança”.

De acordo com Milton Bellizia Filho, Diretor Executivo Administrativo Financeiro da Marítima Seguros, as perspectivas para 2011 são excelentes. “Estatísticas do BNDES apontam para investimentos na ordem de R\$ 311 bilhões em infraestrutura nos próximos quatro anos. Isso alavanca o crescimento de toda a cadeia produtiva do país, inclusive o segmento das pequenas e médias empresas. Por exemplo, há mais de 50 projetos prioritários para a promoção do Mundial de 2014. Os principais investimentos estão em estádios de futebol e em logística. Há R\$ 5,5 bilhões disponíveis para 13 aeroportos em doze cidades. As estatísticas oficiais projetam 600 mil visitantes e mais de três milhões de brasileiros viajando em conexão com os jogos. Este cenário cria um grande mercado para o setor de seguros”, exemplifica Filho.

Ao avaliar o governo Lula, Milton Bellizia Filho defende que o mandato teve uma série de pontos positivos e negativos. “O principal mérito do governo Lula foi a manutenção e sustentação da estabilidade macroeconômica e a manutenção das regras do jogo no ambiente empresarial e financeiro. O ativismo na frente externa, com o aumento da influência e poder do Brasil no cenário internacional, também foi um ponto bastante favorável do governo. Como principal ponto negativo, destaco o mau funcionamento do Estado, a insistência na criação de empresas Estatais e a manutenção e perpetuação das ineficiências administrativas nas organizações públicas”, critica Filho.

Para o gerente de Marketing da Mongeral Aegon, Luiz Cláudio

Friedheim, a meta da companhia para 2011 é manter o crescimento de 30% e abrir 12 novas unidades de negócio. Com relação ao governo Lula, o executivo afirma que gerou muitos benefícios para a população em geral: “acreditamos que um dos principais benefícios do governo Lula para a economia do país foi a ampliação do crédito, que atingiu, principalmente as classe C e D. Este movimento impactou de forma significativa nos diversos mercados, dentre eles, o de vida e previdência. O aumento do crédito para empresas privadas e geração de novos empregos também aqueceu a economia, gerando uma maior pré-disposição da população em adquirir produtos para sua proteção financeira e de suas famílias”. Segundo ele, a perspectiva para 2011 é manter o ritmo de crescimento e a mesma política do governo Lula. “O principal destaque do mercado é a entrada das classes D e C no consumo de produtos de vida e previdência, que deve se manter em 2011. A economia está aquecida e, cada vez mais, as pessoas estão se conscientizando para as necessidades de se prevenir para os riscos sociais de morte, invalidez e garantir um futuro tranquilo para a aposentadoria”, afirma Friedheim.

O Diretor Geral da Berkley International do Brasil, José Bailone Júnior, sustenta que o governo petista manteve os princípios de uma economia de mercado e permitiu que o setor de seguros continuasse crescendo. “Mais pessoas que passam a ser consumidoras de seguros e previdência, maior competitividade, mas, principalmente, pelo interesse de novos investidores no setor. Em um mercado de uso intensivo de capital e muito controlado, continuam a surgir novas seguradoras de capital nacional e estrangeiro. A manutenção das regras de mercado é importante para que o ambiente continue favorável ao investimento”, avalia Júnior.

Ao que Alexandre Ruschi, diretor técnico da Seguros Unimed,

complementa: “a expectativa com relação ao governo de Dilma Rousseff é bastante positiva. Acredito que vivemos momentos muito bons nos oito anos do mandato do FHC e também com os dois mandatos de Lula. A expectativa com relação ao governo de Dilma não poderia ser melhor. Percebemos que a população tem escolhido muito bem seus governantes e com essa democracia vemos que a vontade do povo tem sido respeitada”, acentua Ruschi.

Como corretor de seguros, Paulo Castro defende que os principais desafios para esses profissionais é saber aproveitar a abertura do mercado para alcançar a especialização em novos produtos e novos nichos de mercado. De acordo com ele, o presidente Lula deu continuidade às regras de economia deixadas por Fernando Henrique Cardoso, o que contribuiu para o crescimento da economia internacional e o consequente aumento do poder aquisitivo do povo brasileiro. “Sem dúvida, o bolsa família e outros projetos sociais beneficiaram em muito a população brasileira. Com relação ao mercado de seguros, Lula favoreceu a abertura de mercado e o aumento do consumo interno. Mudança de governo sempre aconteceu em um país democrático e a nova presidente se diz uma boa gestora que irá gerenciar a economia, portanto, cabe a nós empresários aguardar os resultados”, conclui Castro.

Mário Sérgio de Almeida Santos, presidente do Sincor-SP, se mostrou entusiasmado com o próximo ano: “acredito que estaremos muito mais felizes no ano que vem, independentemente de qual governo estiver no poder, pois os governantes não alteram o nosso mercado. Se for para prejudicar o país; serão depostos, se for para favorecer; serão reeleitos. O ano de 2011 será ainda melhor, pois a base está pronta, os corretores e o mercado de seguros se prepararam e no próximo ano irão deslançar”, finaliza Santos. 

### SulAmérica no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa

Pelo segundo ano consecutivo, a SulAmérica participará da carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, que vigorará entre 3 de janeiro e 29 de dezembro de 2011, reunindo 47 ações de 38 companhias. A companhia será a única empresa representante do segmento de seguros. “A inclusão da SulAmérica no ISE pelo segundo ano consecutivo confirma o acerto das medidas que estamos adotando na companhia para valorização dos princípios da sustentabilidade em nossas políticas e operações”, afirma o vice-presidente corporativo e de Relações com Investidores, Arthur Farne d’Amoed Neto. “O compromisso com a sustentabilidade passou a constar de nossa declaração de valores, tendo efeitos práticos nos contratos de gestão dos executivos da empresa. Isso inclui desde o desenvolvimento de novos produtos e serviços de seguros, previdência e gestão de ativos até ações voltadas à redução dos impactos econômicos, sociais e ambientais inerentes às nossas atividades”.



### Chubb é uma das finalistas do Prêmio Ética nos Negócios

A Chubb foi uma das finalistas do Prêmio Ética nos Negócios, realizado pelo Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios, em São Paulo. As empresas que concorreram ao prêmio são estabelecidas no Brasil e que atuam na área industrial, comercial e de serviços. A Chubb concorreu por seus projetos nas categorias “Sustentabilidade” e “Comunicação e Transparência”. “É com muita alegria que recebemos a indicação

a este prêmio, como forma de reconhecimento de nosso trabalho. Além disso, é uma imensa satisfação observar o reconhecimento nestas áreas tão importantes para a companhia. Este valor é resultado do trabalho permanente que a seguradora realiza no sentido de surpreender e encantar seus clientes com produtos e serviços diferenciados e exclusivos”, afirmou o presidente & CEO da Chubb, Acacio Queiroz.

### Garantec coleta 1,2 tonelada de lixo eletrônico

O programa Garantia Sustentável, lançado pela Garantec em dezembro de 2009 para fazer recolhimento e descarte sustentável de lixo eletrônico, contabiliza 1,2 tonelada de material coletado. A companhia colocou pontos de coleta em assistências técnicas credenciadas na Grande São Paulo, interior e litoral paulista. Além do descarte de pilhas, baterias e equipamentos eletrônicos quebrados ou sem uso, a empresa também estimulou as assistências técnicas credenciadas a entrarem no programa, enviando também os componentes trocados em consertos

(monitores, fios metálicos, componentes plásticos, placas eletrônicas, cabos, entre outros) para o descarte ambientalmente correto. Os itens coletados serão agora destinados a empresas especializadas e parceiras do projeto, responsáveis pelo tratamento, pela reciclagem e pelo reaproveitamento dos materiais. “A quantidade de material arrecadado é um sinal de que a sociedade está consciente da necessidade de minimizar os impactos ambientais causados por resíduos de equipamentos eletrônicos”, afirma André Rutowitsch, diretor da Garantec.

## Coletas da Porto Seguro recolhem itens nocivos ao meio ambiente

A campanha de coleta de óleo de cozinha promovida pela Porto Seguro recolheu, em um ano, cerca de 10 mil litros do material. Já a campanha para coletar pilhas, baterias e cartões plásticos somam seis toneladas de itens recolhidos. “Preservar o ambiente demanda repensar nossa maneira de viver e mudar alguns hábitos”, afirma Mirian Mesquita, responsável pela área de Responsabilidade Social e Ambiental da Porto Seguro. “Por isso é que a corporação promove as campanhas de coleta, a fim de incentivar essa postura e também contribuir com a preservação dos recursos naturais”, comenta. Ampliado, o número de pontos de coleta soma cerca de 60 unidades na Grande São Paulo e regiões de Campinas, Vale do Paraíba e litoral paulista, além da cidade do Rio de Janeiro. Estão distribuídos nas sucursais e regionais da corporação e Centros Automotivos Porto Seguro. A novidade agora é a coleta de celulares e suas baterias, junto com a campanha de pilhas e cartões.

## CesceBrasil participa da Copa Rei da Espanha

A CesceBrasil foi uma das empresas participantes do mais antigo evento de golfe privado do Brasil, a Copa Rei da Espanha, realizada em Trancoso, na Bahia. Há 14 anos, o evento esportivo tem estreitado os laços comerciais e de amizade entre empresas brasileiras e espanholas. A seguradora copatrocinou o evento. Parte do dinheiro arrecadado junto às empresas com a Copa ajudará três entidades sociais que acolhem os idosos pobres da comunidade espanhola no Brasil: Sociedade Beneficente Rosalia de Castro (São Paulo); Sociedade Recreo de los Ancianos – Residência Santiago Apostol (Rio de Janeiro) e o Centro de La Tercera Edad Manuel Antas Fraga – Hospital Español (BA).

## Programa Amigo do Seguro certifica 29 alunos em MS

No final de 2010, 29 jovens foram certificados no curso oferecido pelo Programa Amigo do Seguro, uma parceria entre a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Mato Grosso do Sul (Fecomércio-MS), Senac-MS e o Sincor-MS. Eles estão aptos a dar seus primeiros passos neste mercado. Diante da demanda, o Sincor-MS procurou a parceria do Senac para desenvolver o curso de capacitação voltado a jovens com idades de 16 a 20 anos que frequentam o Ensino Médio em escolas públicas. Estiveram presentes Edison Ferreira de Araújo, presidente da Fecomércio-MS; Ana Carina Pini de Melo, gerente do Senac Campo Grande; Edil Albuquerque, vice-prefeito de Campo Grande; Milton Rodrigues, presidente do Sincor-MS; Cláudio Roberto Contador, diretor de Pesquisa e Desenvolvimento da Funenseg-RJ; e Dorival Alves de Sousa, vice-presidente regional da Fenacor.

## Porteiro Amigo do Idoso entrega diploma a mais 60 porteiros

O Projeto Porteiro Amigo do Idoso, promovido do Grupo Bradesco Seguros e pela Bradesco Vida e Previdência, realizou a formatura de mais de 60 porteiros, concluindo a certificação de mais de 200 porteiros do bairro de Copacabana, no Rio de Janeiro. O projeto-piloto optou pelo bairro por ser aquele que concentra, em todo Brasil, o maior contingente de pessoas com mais de 60 anos, onde três a cada dez moradores encontram-se nesta faixa etária. A intenção do grupo segurador é preparar esses profissionais para prestarem melhor atendimento a essa população dentro do programa Longevidade da Bradesco Vida e Previdência, que inclui ainda um fórum internacional e o Circuito de Corridas e Caminhadas da Longevidade. A grande surpresa do projeto foi a formatura de Viviane Chaves da Cunha, neta de um porteiro dos inúmeros condomínios do Rio de Janeiro, e primeira mulher a receber o certificado do projeto.



## Banestes lança VGBL para incentivar planejamento financeiro de correntistas

A Banestes Seguros iniciou a oferta do VGBL Banestes, investimento de longo prazo que garante renda futura ou mensal ao segurado. O produto destina-se a correntistas do Banestes e a seus dependentes de qualquer idade que possuam CPF. O produto funciona da seguinte maneira: o cliente (segurado) faz contribuições mensais e aportes esporádicos, constituindo um fundo de recursos que são convertidos em renda por ocasião de sua aposentadoria ou que podem ser resgatados a qualquer tempo, de acordo com a necessidade do cliente. O valor de contribuição a ser pago

mensalmente fica a critério do cliente. Quanto maior o aporte de recursos, maior será o valor da renda proporcional. O VGBL Banestes parte de uma contribuição mínima mensal de R\$ 70, a ser debitado em conta-corrente do Banestes. “O lançamento do produto sintoniza a Banestes Seguros com a popularização dos fundos de previdência privada no Brasil. A cada dia, aumenta o número de pessoas preocupadas com a sua independência financeira e com o planejamento financeiro para o futuro”, comenta José Carlos Lyrio Rocha, diretor-presidente da seguradora.



## Allianz Propriedades Rurais ganha agilidade na contratação

A Allianz Seguros desenvolveu um novo modelo de contratação da apólice de Propriedades Rurais, que cobre danos a casa ou escritório do produtor rural, bem como galpão, silo e demais dependências características dos ambientes campestres. A partir de agora, o processo será feito em plataforma similar ao Allianz Cálculo Fácil, sistema adotado pela seguradora para o cálculo de seguros e envio de propostas de automóvel, residência, condomínio e empresa. Orientado para pequenos e médios produtores, o Allianz Propriedades Rurais oferece desde

modelos de cobertura básica, em que o produtor conta com proteção contra incêndio, explosão de qualquer natureza, raio, vendaval, granizo, danos elétricos, alagamento, desmoronamento, quebra de vidros, impacto de veículos de qualquer espécie -, incluindo aeronaves e aviões agrícolas -, até coberturas especiais, como por morte acidental e invalidez permanente e total por acidente do produtor. Além disso, aparelhos eletrônicos e eletrodomésticos instalados na residência do produtor em sua propriedade rural também possuem cobertura.



## ACE oferece seguro aos donos de animais de estimação

A ACE Seguradora está oferecendo a possibilidade de se contratar, de forma facilitada e via internet, um novo conjunto de proteções e serviços para clientes donos de animais de estimação. O RC PET é um seguro de responsabilidade civil que protege estes proprietários em caso de prejuízos pessoais ou materiais causados pelo animal contra terceiros, de modo acidental. O produto garante ao segurado a reposição da quantia pela qual vier a ser responsável civilmente em sentença judicial em que não cabe mais recurso ou em acordo autorizado pela seguradora, dentro dos limites segurados contratados. Em caso de morte do animal, a proteção dá direito ao reembolso de despesas com funeral e cremação, além de gastos com a aquisição de outro bichano, caso o dono assim requisite. O produto também agrega assistência emergencial para o animal de estimação. Assim, se o pet de um segurado agredir acidentalmente uma pessoa, o produto garante o reembolso de despesas médicas para atendimento à vítima e as devidas reparações dentro dos limites do plano contratado. Da mesma forma, se o animal danificar um bem de um terceiro como, por exemplo, um aparelho eletrônico, janela, vaso, veículo, entre outros, o RC PET garante o reembolso dessas despesas materiais, dentro dos limites do plano contratado.

## Marsh cria pacote de risco político

A crescente apreensão das companhias multinacionais com a elevação dos riscos políticos em todo o mundo fez com que a corretora Marsh desenvolvesse o pacote de seguros *Mobile Asset and Commodity Expropriation* (Mace). O produto estará disponível globalmente e oferecerá cobertura até US\$ 100 milhões por risco para equipamentos, instalações e estoques localizados em países estrangeiros e em águas territoriais, ou enquanto em trânsito entre localidades. O novo pacote oferece ainda proteção contra o abandono, privação, expropriação, motim, greve, comoção civil, sabotagem, terrorismo, danos maliciosos, guerra e guerra civil, revolução, rebelião, insurreição e ato hostil por uma força beligerante. Ele também pode ser estendido para cobrir o bloqueio de terceiros ou quarentena e interrupção de negócios cobrindo a margem bruta, a receita, o faturamento bruto, a perda de renda, gastos extras e custos incrementais do trabalho. O produto não tem requerimentos mínimos de prêmio e possui uma cláusula de não-cancelamento de até 3 anos. A cobertura pode ser contratada por meio de uma carteira de ativos garantidos país por país, ou em uma localização específica e também pode ser oferecida a credores.



## Mitsui Sumitomo e Mondial Assistance lançam aplicativo para iPhone

A fim de acompanhar as tendências tecnológicas revolucionárias, a Mitsui Sumitomo Seguros, em parceria com a Mondial Assistance, oferece um atendimento diferenciado para prestação de serviços: a assistência 24 horas para iPhone. Trata-se de um aplicativo que os segurados podem instalar gratuitamente em seu aparelho para solicitar assistência 24 horas, acompanhar a chegada do prestador de serviços e localizar oficinas referenciadas. “Se o aparelho já possui tantas funcionalidades do mundo moderno, porque

não disponibilizar também facilidade de um atendimento ainda mais ágil, em um dos momentos em que o segurado mais precisa da seguradora?”, afirma Deborah Sant’ana Soares Alves, gerente de Operações da seguradora. “Nosso objetivo é proporcionar ainda mais comodidade aos segurados, que já contam com um seguro de qualidade, garantido pela solidez de dois grandes grupos com mais de 300 anos de tradição no Japão, e com grandes parcerias na prestação de serviços, que é o caso da Mondial Assistance”.

## Aplicativo do BB Seguro Auto traz alertas personalizados sobre trânsito e meteorologia

A Brasilveículos lançou no final do ano passado o aplicativo Rádio Alerta BB Seguro Auto. Destinado a clientes e não-clientes, o novo serviço alia a praticidade e rapidez do celular a um sistema de alertas personalizados sobre os assuntos que mais interessam aos motoristas. Os usuários do sistema podem selecionar e receber informações atualizadas sobre trânsito, previsão do tempo, data para licenciamento, manutenções do veículo ou renovação do seguro. Há duas formas de utilizar o sistema: os donos de iPhones (3G ou superior), iPads (com iOS 4.0 ou superior) e iPods Touch (2ª geração em diante) poderão fazer o download de um aplicativo na App Store da Apple, e através dele

escolher os alertas que deseja receber e o horário de envio das mensagens, que serão entregues no próprio aparelho. Em breve, a Brasilveículos também disponibilizará o aplicativo para os donos de Blackberrys e celulares da série Nokia S60. O conceito do Rádio Alerta BB Seguro Auto parte do princípio que, nas grandes cidades, os usuários querem receber exatamente a informação que interessa, no momento em que precisam. Saber qual trajeto é mais adequado para ir ao trabalho no momento de sair de casa ou estar preparado para as mudanças de clima pode fazer muita diferença no dia-a-dia dessas pessoas, que agora podem contar com um canal de notícias pessoal.



**SODRÉ SANTORO**

Leiloeiro Oficial

## **LEILÕES DIÁRIOS**

Veículos • Equipamentos • Imóveis

Online • Presenciais • Simultâneos  
Judiciais • Extra-Judiciais

São Paulo (SP) • Guarulhos (SP) • Campinas (SP) • Ribeirão Preto (SP) • Bauru (SP)

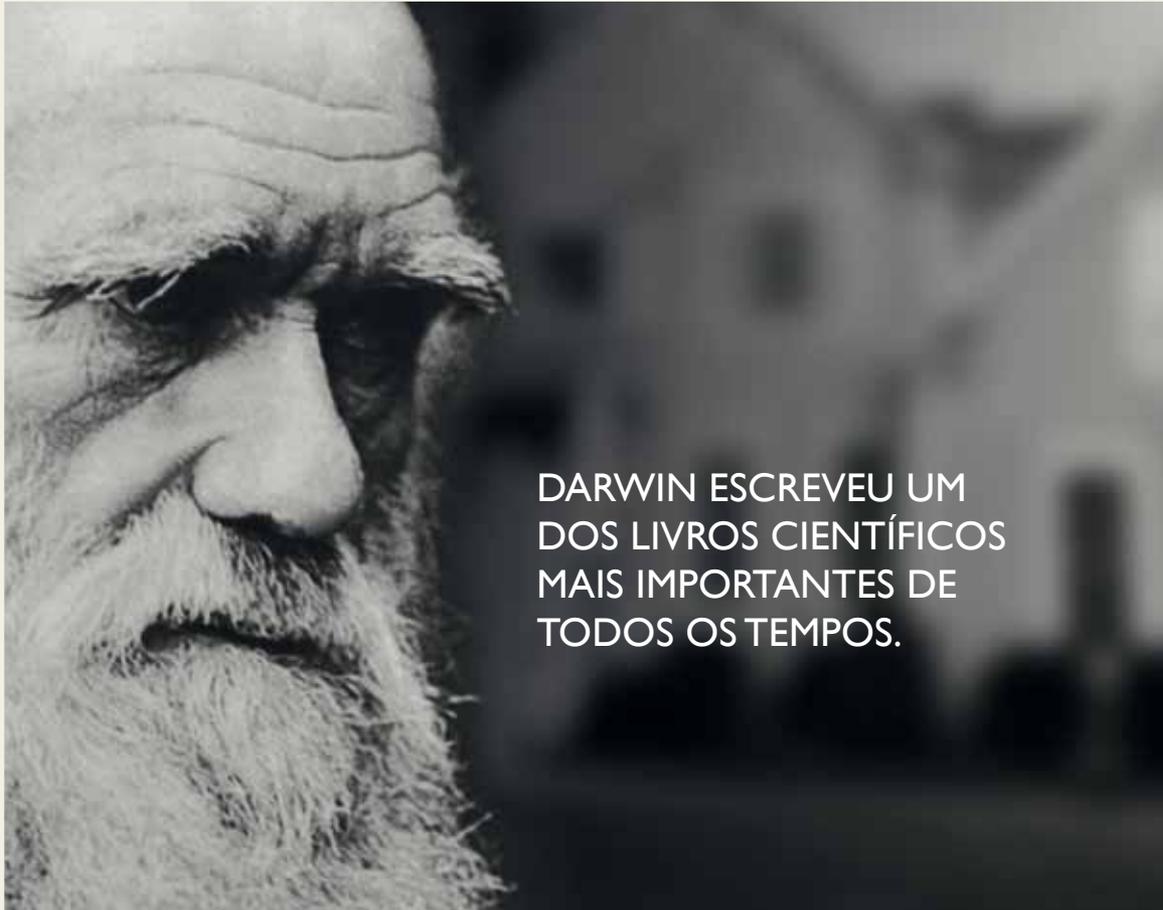
Belém (PA) • Belo Horizonte (MG) • Brasília (DF) • Curitiba (PR) • Recife (PE)

Rio de Janeiro (RJ) • São Luis (MA) • Manaus (AM) • Teresina (PI)



**(11) 2464-6479**

**[sodresantoro.com.br](http://sodresantoro.com.br)  
[sodresantoro.com.br/blog](http://sodresantoro.com.br/blog)  
[twitter.com/sodre\\_santoro](https://twitter.com/sodre_santoro)**



DARWIN ESCREVEU UM  
DOS LIVROS CIENTÍFICOS  
MAIS IMPORTANTES DE  
TODOS OS TEMPOS.

PODEMOS DIZER  
QUE NÓS  
ASSEGURAMOS  
A PUBLICAÇÃO  
DESSE LIVRO.

Charles Darwin já era reconhecido pela sociedade vitoriana quando começou a escrever "A Origem das Espécies". Mas, após a publicação dos diários que ele escreveu a bordo do *HMS Beagle*, Darwin se tornou uma "estrela".

E, mesmo sendo uma celebridade acadêmica, à medida que elaborava suas teorias a partir destes estudos, preocupava-se com a repercussão de suas pesquisas. A sociedade da época era muito conservadora e ele temia que a sugestão de que os humanos compartilhavam os mesmos ancestrais com os macacos pudesse ser considerada uma heresia.

Com tanta informação em mãos, é incrível que ele tenha conseguido escrever. E isso também foi possível devido ao isolamento que conseguiu na Down House, em Kent.

A partir de 1844, as instalações da Down House e todo o conteúdo da casa foram

assegurados pelo Sun Fire Office. Livros, diários e até os materiais de escritório de Darwin – tudo foi assegurado pela empresa que viria a se tornar a RSA.

No ano em que celebramos nosso 300º aniversário, orgulhamo-nos por essa contribuição, mesmo que simbólica, para a maior ideia da ciência da vida.

A preocupação de Darwin foi desnecessária, pois no dia da publicação de "A Origem das Espécies", em 1859, todos os exemplares se esgotaram. E, apesar de controverso, o livro foi reconhecido imediatamente como uma incrível contribuição para o pensamento científico. Nos negócios, assim como na vida, os mais aptos são os que prosperam.

Em eventos épicos ou cotidianos, contribuimos para o progresso de pessoas e empresas em todo o mundo.

Para saber mais, visite [www.rsaseguros.com.br](http://www.rsaseguros.com.br)

Garantindo o progresso desde 1710

# Porto Seguro implementa certificação digital para contratos de garantia

Implantação de assinatura eletrônica garante autenticidade de contratos e reduz morosidade e custo de processos à seguradora

Paula Craveiro

A Certisign, empresa especializada em soluções de certificação digital, e a Porto Seguro Seguros firmaram parceria para a implantação de assinatura eletrônica de contratos de garantia na seguradora. A iniciativa, vigente desde janeiro de 2009, visa a emissão de apólice eletronicamente e a comprovação de sua autenticidade por meio de certificado digital, cuja veracidade é atestada pela Certisign.

“Esse tipo de seguro (Garantia de Obrigações Contratuais) é principalmente exigido em licitações. Portanto, para fortalecer a segurança, a solução de assinar e autenticar todas as apólices dessa modalidade de contrato se configurou como ideal para nossa companhia. Porém, o processo manual, realizado em cartório, gerava desconforto, pois era demorado e custoso. Assim, surgiu a ideia de implementar a assinatura digital como meio de comprovar a autenticidade dos documentos, eliminando custos e prazos cartoriais e com disponibilidade constante”, explica Rafael Caetano, gerente de Canais Eletrônicos e Marketing Direto da Porto Seguro.

## Certificação no mercado de seguros

Segundo Júlio Consentino, vice-presidente de relações institucionais da Certisign, o mercado de seguros tem a segurança como fator preponderante, pois o cliente deposita na seguradora a confiança de que quando ocorrer um sinistro, ele terá amparo dentro de condições contratuais estipulados e com as quais ele concorda. “A certificação digital fornece três características básicas: sigilo – as partes conversam entre si e documentam suas vontades

eletronicamente; inviolabilidade – não existe interferência de agentes externos na troca de informações; e confidencialidade – tudo o que foi acordado é restrito às partes envolvidas”, explica.

Assinar uma apólice de seguro é o ato final de uma negociação entre partes para garantir tudo o que nela é válida. “A Medida Provisória nº 2.200 garante a validade da assinatura eletrônica feita com um certificado digital emitido dentro da ICP Brasil (Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira). Desta forma, o processo de emissão de uma apólice ganha agilidade de confiabilidade. Em suma, certificação digital e mercado segurador são complementares e promovem ganhos”, afirma Consentino.

## Redução de custos

Segundo dados da Porto Seguro, o retorno financeiro é tão significativo que nove meses após a implantação do uso da assinatura eletrônica, o projeto começou a gerar lucros à companhia. A partir do segundo ano, a economia com os gastos operacionais foi reduzida em aproximadamente R\$ 180 mil anuais.

“Com a aplicação da tecnologia, somente nesse setor, foi possível reduzir de 240 quilos de papéis impressos ao ano para 120. Isso representa uma queda de 50%, ou seja, de 2.550 folhas passaram a emitir somente 1.275 ao ano”, destaca Caetano.

O custo era muito elevado, inclusive com armazenamento de papel, contêiner, energia e impressão, e não havia agilidade no processo. Fazendo um paralelo da economia que é possível gerar



Jorge Casais/PhotoXpress

com a desmaterialização de processos, no que diz respeito a estocagem desses arquivos, anteriormente, essa mesma quantidade de papel (240 quilos) ocuparia uma área de cerca de 59 metros quadrados, gerando custo de R\$ 590 mil caso empresa estivesse localizada na região da Cidade Jardim, área nobre da capital paulista.

“A partir da implantação da assinatura, os documentos já nascem digitais e são armazenados eletronicamente, reduzindo, assim, gastos com arquivos e retenção de papéis por períodos longos de tempo, que custa locação de espaço, infraestrutura de armazenagem, segurança e combate a incêndios, além de um seguro sobre o patrimônio armazenado”, ressalta Júlio Consentino.

Quanto à economia de tempo, comenta Rafael Caetano, demorava-se em média um dia para fechar um contrato, pois era necessário ir até um cartório reconhecer firma. “Hoje, é possível fechar negócio com o cliente em questão de minutos”.

## Meio ambiente

Do ponto de vista ambiental, os dois executivos afirmam que as principais vantagens da adoção da assinatura digital são: economia de energia elétrica (luzes, ar condicionado, dispositivo de segurança), uso consciente de papel (imprime-se apenas o necessário), transporte consciente (menos viagens de carro ou outro transporte para levar documentos de um local para outro) e melhoria da qualidade de vida de todos os envolvidos no processo. **SI**