

REVISTA

SEGURO

Ano XV
Nº 148 - 2014
R\$ 20,00

TOTAL



*Especial aborda
impacto da TI
sobre o ambiente
organizacional
das seguradoras*

**Mais de meio século
dedicado a uma só empresa**

Norton Glabes Labes

O CERTIFICADO DIGITAL
É OBRIGATÓRIO.

A DOR DE CABEÇA
É OPCIONAL.



COMPRA ONLINE
INTELIGENTE



OS MELHORES
PRODUTOS



PROFISSIONAIS
ESPECIALIZADOS



PRESEÇA FÍSICA
EM TODO O BRASIL



A ICP Seguros reúne os melhores produtos de certificação e uma rede de atendimento presencial qualificada para você adquirir seu certificado digital de forma rápida, segura e sem complicação.

Acesse nosso site e compre seu certificado digital. Tem sempre um ponto da ICP Seguros perto de você, pronto para atendê-lo.



ICP Seguros

www.icpseguros.com.br



Editor

José Francisco Filho - MTb: 33.063
francisco@revistasegurototal.com.br

Diretor de Marketing

André Pena
andre@revistasegurototal.com.br

Diretor Comercial

José Francisco Filho
francisco@revistasegurototal.com.br

Jornalista

Aurora Ayres
aurora@revistasegurototal.com.br

Redação

Ana Paula Ribeiro e Bruna Diniz
redacao@revistasegurototal.com.br

Designer

Marco Antonio Betti
marcoantonibetti@gmail.com

FOTOS DE CAPA:
Wellington Nemeth



Portal Revista Seguro Total
www.planetaseguro.com.br

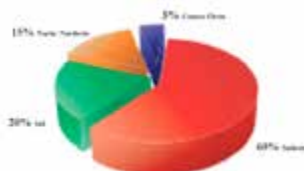


Siga nosso Twitter
twitter.com/seguro_total



CompartilhenossoFacebook
facebook.com/Revista-Seguro-Total

Distribuição Nacional



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

A ordem é: investir em mobilidade

Conectar pessoas com pessoas, pessoas com máquinas e até mesmo máquinas com máquinas não é mais uma utopia futurista. Já é realidade. Pesquisas preveem que as empresas que investirem mais em conexões entre pessoas, processos, dados e outras coisas conseguirão gerar lucros maiores. A utilização de novas tecnologias tem sido considerada vital para a sobrevivência de uma organização. A adaptação a esse novo tipo de economia torna-se fator fundamental para descortinar os caminhos que levam ao sucesso. Um deles é priorizar investimentos em infraestrutura de Tecnologia da Informação. Nesta edição, apresentamos algumas das inúmeras soluções oferecidas pelo mercado de TI que contribuem para a venda de novos produtos/serviços de fidelização dos clientes segmento de Seguros, que está a pleno vapor.

Segundo uma análise feita pela KPMG sobre as operações do segmento de seguros nos próximos anos, a tendência é de crescimento com expansão permanente. O levantamento ainda apontou os dez pontos principais que devem nortear essa expansão: oportunidades criadas pelo uso da tecnologia; aumento da atividade de *private equity* na área; novas demandas oriundas da Ásia; crescimento esperado na América Latina; mercados da África, Turquia e Oriente Médio começam a chamar a atenção; mudanças regulatórias continuam a impulsionar os negócios; aumento de fusões e aquisições em economias em desenvolvimento; seguradoras tradicionais devem focar no seu *core business*, gerando negociações de setores secundários; criação de infraestrutura básica em países de alto crescimento; e utilização de base de dados.

Esta edição vai além da mobilidade tecnológica e aborda outro tema recorrente que é a mobilidade urbana ou a falta dela no setor de transporte brasileiro, um problema social, ambiental e de saúde. Estudo recente feito pela Fundação Mapfre analisa a percepção da sociedade em relação à segurança no trânsito. Em síntese, a pesquisa aponta que o desconhecimento das leis de trânsito é elevado, especialmente quanto ao limite de velocidade das rodovias. Além disso, a maior parte dos entrevistados afirma respeitá-las, mas entende que a maioria não respeita: uma contradição que reflete transferência de responsabilidade. A mudança do paradigma de priorização histórica do automóvel individual pelos governos, que até hoje impacta as grandes cidades brasileiras, foi discutida durante o Seminário de Mobilidade Urbana promovido no final do mês de junho, pelo Greenpeace reunindo representantes da prefeitura, da sociedade civil e acadêmicos. Leia no caderno de Infossustentabilidade.

Boa leitura!



30



PESQUISA

14

71% dos brasileiros desconhecem as leis de trânsito no Brasil de acordo com pesquisa feita pela Fundação Mapfre e Instituto Opinião Informação Estratégica de Brasília.

32

CAPA

A carreira de Norton Glabes Labes não termina com sua saída do Bradesco, onde permaneceu durante mais de meio século. O executivo inicia uma nova fase com escritório na rua Sena Madureira, em S. Paulo.



ESPECIAL

7 bilhões de habitantes e 6,5 bilhões de dispositivos com acesso à web. A revolução digital é irreversível e o mundo está cada vez mais conectado a tudo e a todos.

6

MURAL

20

INFOSUSTENTABILIDADE

26

RESSEGURO

13

INOVAÇÃO

26

RESSEGURO

42

TECNOLOGIA

Realização

sem juros

210

Se seu cliente quer mais do que um **imóvel** e um **automóvel**, ele precisa conhecer o **Porto Seguro Consórcio**.

Com ele seu cliente realiza os projetos e não paga juros, ainda participa de contemplações mensais por lance ou sorteio. Quem faz planos com o **Porto Seguro Consórcio**, tem o tempo certo para alcançar o que deseja.

Consórcio de Automóvel:

- Créditos de R\$18 mil a R\$106 mil¹.
- Até 80 meses para pagar.

Consórcio de Imóvel:

- Créditos de R\$ 55 mil a R\$ 500 mil.
- Parcelas a partir de R\$ 346,08¹ sem juros.
- Até 200 meses para pagar.
- Possibilidade de utilização do FGTS².

Porto Seguro Consórcio

Porque o plano é ser feliz.

Para mais informações, consulte o seu **Gerente Comercial**, promotor ou ligue para (11) 3366-COTA (grande São Paulo) ou 0800 727 9888 (demais regiões).

Se precisar, acesse o chat do consórcio no Corretor on-line ou envie e-mail para corretores.consorcio@portoseguro.com.br

Porto Seguro Administradora de Consórcios Ltda. CNPJ: 48.041.735/0001-90. SAC - cancelamento, reclamações e informações: 0800 727 2743. Ouvidoria: 0800 727 1184. Consulte a região de abrangência no site www.portoconsorcio.com.br **Automóvel:** Consulte valores pelo site. 1. Valores sujeitos a alteração de acordo com a variação da tabela de preços de comercialização de veículos novos divulgados pela tabela Fipe. **Imóvel:** Taxa de administração total de 20% para créditos de R\$ 55 mil a R\$ 250 mil. Taxa de administração total de 17% para créditos de R\$ 250 mil a R\$ 500 mil. Correção anual de acordo com o INCC. Consulte-nos sobre créditos acima de R\$ 500 mil. Taxa adesão de 2% no ato da venda. 1. Parcela inclui seguro de vida de 0,031% sobre saldo devedor. Fundo de reserva de 0,5%. 2. Em conformidade com as normas do FGTS.

**PORTO
SEGURO**

CONSÓRCIO

Dobra o número de fusões e aquisições no setor de seguros

O número de fusões e aquisições no setor de seguros dobrou, se comparado ao mesmo período de 2013, com oito operações realizadas no primeiro trimestre deste ano. Dados de uma pesquisa feita trimestralmente pela KPMG e que envolve 43 segmentos da economia.

Dentre as transações fechadas nos três primeiros meses deste ano, cinco foram domésticas (envolvendo apenas empresas brasileiras) e três foram realizadas por estrangeiros comprando companhias brasileiras estabelecidas no País.

“O setor também registrou, em apenas três meses, 40% de todas as negociações realizadas ao longo do ano passado. Ou seja, o segmento começou 2014 bem aquecido e podemos chegar próximo dos números de transações dos anos mais movimentados”,

afirma o sócio da KPMG e responsável pela pesquisa, Luís Motta.



Luís Motta: segmento está aquecido

Beneficiários gastam quase R\$ 180 por mês com planos de saúde

IESS indica que há equilíbrio na variação entre receitas e despesas

Cada um dos 50,2 milhões de beneficiários de planos de saúde no Brasil pagou, em média, R\$ 179,10 por mês para contar com a cobertura de seu plano em 2013. Um aumento de 10,9% em relação ao gasto per capita com plano de saúde registrado em 2012. Em contrapartida, as operadoras gastaram, em média, R\$ 150 por mês de assistência médica com cada beneficiário. Um avanço de 9,41% em relação ao gasto per capita de 2012, que foi de R\$ 137,10.

Os números constam na Nota de Acompanhamento do Caderno de Informações da Saúde Suplementar

(Naciss), produzido pelo Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) com base nas informações da ANS que acabam de ser atualizadas. Os números representam uma inversão da variação notada no período anterior, quando as despesas cresceram 16,1% e a receita, apenas 12,7%. “O resultado positivo é muito importante para o setor, e pode ser visto como uma recuperação das operadoras, já que em 2011 e 2012 o crescimento das despesas assistenciais teve ritmo mais acelerado do que o das receitas”, avalia Luiz Augusto Carneiro, superintendente-executivo do IESS.

8ª edição do Insurance Service Meeting

Evento abordará as mudanças tecnológicas e sociais

SOB O TEMA “Meios remotos: perspectiva ou realidade?”, a Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), fez o lançamento comercial da 8ª edição do Insurance Service Meeting, no dia 9 de junho, em São Paulo. O evento acontecerá entre os dias 14 e 16 de novembro no Club Med Rio das Pedras, em Angra dos Reis, no Rio de Janeiro e deve reunir cerca de 300 pessoas, entre representantes de entidades do mercado, presidentes de seguradoras, e executivos.

Esse ano, a programação do encontro trará uma novidade. Será a primeira vez que haverá um painel com a participação dos órgãos reguladores do setor. “A presença dos reguladores é fundamental para o desenvolvimento estratégico do mercado e para que seja montada uma agenda de trabalho para os próximos anos”, comentou Eugenio Velasques, presidente da Comissão de Microseguros e Seguros Populares da CNseg e mentor do evento.

Em termos de tecnologia, Velasques ressaltou ainda que a indústria do seguro brasileira é muito bem equipada na parte de serviços, principalmente, no pós-venda. Porém, sinalizou que ainda há muitos desafios, como a falta de acessibilidade das pessoas para compra de produtos em ATMs, celulares e em meios remotos de uma forma geral.

Serviço:

Insurance Service Meeting

Data: 14 a 16 de novembro de 2014

*Local: Club Med Rio das Pedras
Angra dos Reis – RJ*

UMA IDA AO DENTISTA
PODE SER IMPREVISÍVEL,
MAS O ATENDIMENTO
QUE O SEU CLIENTE
IRÁ RECEBER NÃO.

A VIDA É IMPREVISÍVEL.
E ISSO É MUITO BOM.

Viva o imprevisível e deixe o resto com a SulAmérica.

Quando um cliente contrata um plano odontológico para a sua empresa, quer ter o melhor atendimento. E com o SulAmérica Odonto ele pode ficar tranquilo. Todos os nossos planos oferecem ampla cobertura, Rede Credenciada Nacional e reembolso.

• SULAMÉRICA ODONTO EMPRESARIAL • ODONTO PME MAIS • ODONTO PME

OUVIDORIA: 0800 725 3374


SulAmérica
Odonto

OFEREÇA SULAMÉRICA PARA O SEU CLIENTE.

Seguro no palco

No Brasil, apenas 20% dos eventos são segurados, estima Mentor Seguros

O fortalecimento do Brasil como palco para realização de grandes eventos mundiais tem aquecido o mercado de seguros nacional e internacional, mas a contratação de seguros ainda é baixa se comparada à crescente demanda. A corretora Mentor Seguros estima que, por mês, são realizados entre 10 e 15 mil eventos no País, mas, em média, apenas 20% deles são segurados.

O levantamento da corretora mostra também que a maior contratação de seguros é feita para a realização de shows e eventos esportivos – cerca de 30% desses eventos são segurados. Feiras, congressos e seminários têm 15% de suas realizações protegidas – mesmo percentual de contratação de seguro para ações de live marketing. Espetáculos teatrais, circos, palestras e treinamentos contratam seguro em apenas 10% dos casos.

Segundo o diretor da Mentor Seguros, Fernando Dias, nos próximos anos a disseminação do seguro de eventos deve crescer, principalmente, entre hotéis e resorts em todo o Brasil, que recebem muitos eventos de pequeno porte em um curto espaço de tempo. A contratação da proteção, porém, é maior entre as empresas que realizam grandes eventos, com exposição e investimentos maiores.

Para reverter o cenário de baixa penetração do seguro, Rodrigo Cesar, CEO da corretora, afirma que é necessário tornar obrigatória a contratação do seguro de eventos. “Certamente temos um volume de comercialização



Rodrigo Cesar: a contratação do seguro de eventos deve ser obrigatória

abaixo da demanda atual. A contratação desse seguro sendo obrigatória e necessária para a liberação dos alvarás das prefeituras e do Corpo de Bombeiros daria mais fôlego às operações, contribuindo para expandir a cultura de seguros no Brasil”, explica. Hoje, países como os Estados Unidos, Canadá, Inglaterra, Espanha e Itália já são líderes na disseminação de proteções para eventos.

O seguro de eventos é hoje considerado uma das ferramentas de responsabilidade social, prevenção de riscos e prejuízos financeiros mais eficientes, voltada para organizadores de eventos, produtoras, agências de marketing e publicidade, fornecedores de serviços para eventos, exposi-

tores, cerimonialistas, entre outros. Entre as coberturas, as mais contratadas são as de responsabilidade civil, instalação, montagem e desmontagem, estruturas temporárias e palcos, cancelamentos, *no show* e equipamentos.

Segundo Cesar, da Mentor Seguros, o valor da apólice varia entre 1 e 3%, em média, em relação ao valor total estimado para a produção do evento. “Esse número é muito baixo perto da tranquilidade de realizar um evento com segurança”. Ele completa ainda que após a tragédia da Boate Kiss, em Santa Maria, região Sul do Brasil, pouca coisa mudou na prática. “Não vemos mudança de mentalidade por parte dos proprietários de espaços, dos organizadores e dos fornecedores sem que haja uma legislação e fiscalização mais efetiva. A obrigatoriedade da contratação ajudaria no amadurecimento cultural do segmento de eventos”, ressalta.

Entre os principais sinistros que ocorrem na realização de eventos, o não comparecimento de artistas aos shows ou até o adiamento do fato são os mais comuns. Cesar cita ainda alguns casos que ficaram marcados, como o não comparecimento da cantora Norah Jones em sua turnê devido à morte do pai em 2012, e a interrupção e o adiamento do show da banda Iron Maiden por conta da queda do alambrado que separava o palco da plateia. “São casos que, sem o seguro, poderiam resultar em grandes prejuízos financeiros para as empresas envolvidas”, explica Cesar.

Proteção para danos causados ao meio ambiente

Seguro Ambiental AIG

Pioneira no Brasil e líder mundial no ramo de riscos ambientais há mais de 30 anos, a AIG definiu o padrão da indústria desde então. Contamos com uma equipe altamente capacitada e oferecemos apólices de Seguro Ambiental adaptadas às necessidades de gestão dos riscos ambientais de nossos clientes e parceiros.

Saiba mais sobre este produto em: www.AIG.com



Prontos para o amanhã

Entre em contato com os nossos especialistas: (11) 3809 2177

Processo SUSEP Empreiteiros: 15414.002208/2010-59 Danos de Poluição: 15414.002372/2010-66

I – “A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco”;

II – “O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização”; e

III – “O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF”.

Bradesco Seguros traz inovação

Seguradora lança novo aplicativo para facilitar a vida do cliente

A Bradesco Seguros, conceituada na área de seguro e previdência, possui vários polos de inovação para propor novas ideias. Um deles é o de Saúde, que traz uma proposta para suprir as emergências do cliente, possibilitando mais conforto. A novidade é eliminar o uso de vários cartões substituindo pelo uso de smartphone. Durante evento realizado em São Paulo, Henrique Adam, diretor da área tecnológica da seguradora, falou sobre o novo aplicativo, que chega para unir todos os cartões em um único lugar. A escolha de uso é do cliente e não elimina o processo com o cartão físico, trazendo ainda, espaço virtual para as áreas de Previdência e Vida.

Com a qualidade do produto e essa possibilidade de escolha, o aplicativo tem como objetivo facilitar situa-

ções em que o cliente precisa utilizar o serviço mas não está preparado. A Bradesco Saúde está em parceria com a Orizon para facilitar ainda mais em caso de situação hospitalar. O funcionamento do aplicativo é auxiliado com os códigos QR codes e formada uma numeração a cada 30 segundos; em caso de roubo do celular, é ativado um sistema de segurança garantindo os cartões do cliente a salvo. Em termos de sustentabilidade, também ocorre como consequência o benefício da redução de papel.

A Bradesco Seguros pretende divulgar de várias formas o instrumento que, segundo Adam, não foi criado para modificar o relacionamento entre as operações bancárias mas sim com a finalidade de facilitar cada vez mais a vida do cliente.



Henrique Adam: aplicativo une todos os cartões em um único lugar

Escola Nacional de Seguros promove curso gratuito

APRESENTADO ao mercado durante o XXV Congresso Panamericano de Seguros, que aconteceu em abril deste ano, no Peru, o curso de extensão online e gratuito Gestión de Cambios, desenvolvido pela Escola Nacional de Seguros, já aceita inscrições. Podem participar brasileiros e estrangeiros que tenham ensino médio completo ou escolaridade equivalente.

Este é o primeiro curso lançado pela instituição em outro idioma e, assim como a versão em português, oferece material didático para download, conteúdos interativos, vídeos e exercícios de autoavaliação em ambiente virtual de aprendizagem. O objetivo é mostrar a importância da gestão de mudanças para as empresas no mundo contemporâneo.

“Há anos mantemos convênios com instituições de ensino de fora do País para aplicação de seus exames no Brasil e tradução de livros. Agora, estamos fazendo o movimento inverso, abrindo caminho para expandir ainda mais a nossa atuação além das fronteiras”, explica Claudio Contador, diretor de Ensino Superior e Pesquisa da Escola.

Ao final do curso o aluno realiza avaliação e, se aprovado, recebe declaração de participação. Mais informações e inscrições podem ser feitas no www.funenseg.org.br/ead, link “Extensão”, ou através do e-mail ead@esns.org.br. Assista ao vídeo sobre o curso no vimeo.com/funenseg/review/92075021/fd53c083e2.

S.R.A.

SISTEMA DE REPARO DE ARRANHÕES

- ⌚ **RÁPIDO E PRÁTICO.**
- 🏠 **SEM NECESSIDADE DA PINTURA CONVENCIONAL.**
- 🔧 **TECNOLOGIA EXCLUSIVA DA AUTOGLASS.**



SOLUÇÃO EM VIDROS E PEÇAS AUTOMOTIVAS

Quer saber mais?

0800 721 7055
www.autoglass.com.br

Willis é eleita melhor corretora de resseguros do Brasil

Premiação promovida pela revista londrina ocorreu em Miami

Pelo segundo ano, a revista Reactions, publicação londrina especializada em Resseguros, elegeu empresas e nomes do mercado de seguros e resseguros que tiveram a melhor atuação na América Latina, em 2013. O evento, que ocorreu no dia 29 de maio, em Miami, premiou a Willis Corretora de Resseguros como a melhor do Brasil em seu segmento.

A Willis atua no Brasil há mais de 50 anos, sendo que desde 1996 pos-

sui uma empresa dedicada especificamente ao setor de resseguros. Coligada ao Willis Group, os negócios de resseguros da corretora são fator chave para o crescimento do Grupo na região.

“A nomeação da Willis como a melhor corretora de Resseguros no Brasil foi uma honra para nós e mostra que estamos no caminho certo”, afirma Luigi Giancristofaro, CEO Willis Corretora de Resseguros Brasil.



Luigi Giancristofaro: “a nomeação mostra que estamos no caminho certo”

Assist Card Brasil inaugura segunda loja no aeroporto de Guarulhos

A maior loja de assistência viagem da América Latina em aeroportos. É assim que a Assist Card Brasil trata da sua mais nova unidade, inaugurada recentemente com o restante do Terminal 3 do Aeroporto Internacional de São Paulo, em Guarulhos. Com 60 metros quadrados, o novo espaço fica no Mezanino, no final do corredor de conexão desse terminal.

“Devemos atender cerca de mil passageiros por mês em curto espaço de tempo”, explica Flávio Faria, gerente da empresa e responsável pela loja do aeroporto. Nesse cálculo não estão apenas produtos comer-

cializados, mas também o volume de serviço prestado aos clientes. “O passageiro estrangeiro tem 24 horas para conseguir adquirir um dos nossos produtos, se ele não teve nenhuma assistência anterior. Mas nosso objetivo, em primeiro lugar, é não deixar esse passageiro sem assistência”, explica Faria.



Equipe da Assist Card em nova loja

AGCS lança “Global Risk Dialogue”

Allianz Global Corporate & Specialty lança o “Global Risk Dialogue”, um periódico que comenta a complexidade de gerenciamento de riscos dos maiores projetos arquitetônicos do mundo e suas características únicas.

Entre as construções está o Kingdom Tower, arranha-céu em edificação em Jeddah, na Arábia Saudita, que será o prédio mais alto do mundo e a primeira estrutura a alcançar a marca de um quilômetro de altura.

A elaboração de um projeto recordista como esse pode representar riscos únicos para o setor. De acordo com o estudo, cada projeto traz uma série de novos cuidados, planejamentos e avaliações por seus próprios méritos e riscos, que garantam a eficiência e o sucesso. “O gerenciamento de risco tem se sofisticado e desempenha um papel crucial na garantia do êxito das construções”, avalia Axel Theis, CEO global da AGCS.

TransUnion lança solução de crédito para varejo

Empresa aposta em plataforma tecnológica flexível com menor custo

O Brasil é o segundo maior mercado de informações de crédito do mundo, perdendo apenas para os Estados Unidos. De olho nesse nicho, a TransUnion – multinacional atuante do segmento de crédito e análise de informações de dados – lançou uma solução inovadora para varejistas, financeiras e bancos. O Crivo + Varejo é um processo pronto de análise de crédito ao consumidor e vem para se ajustar à política de crédito das empresas de pequeno e médio portes. A fórmula é completa e ao mesmo tempo adaptável a qualquer cliente, auxiliando no financiamento das compras no varejo.

De acordo com Juarez Zortea, presidente da TransUnion no Brasil, a carência por crédito no País é grande. Em comparação com o PIB nacional, que fica em média de 2% ao ano, o segmento de crédito gira em torno de 12% a 14%. “A solução vem auxiliar e automatizar o processo de decisão das empresas de forma rápida. É possível acessar desde a base de dados a partir de cruzamentos tradicionais até dados públicos não pagos. Tudo para entender o consumidor”, ressalta.

Flexível, o Crivo + Varejo pode ser usado, por exemplo, para a análise de crédito de consumidores que pleiteiam financiamento de compras, cartão de crédito e empréstimo pessoal, tanto em comércios e lojas, quanto em bancos que atuem em finan-



Juarez Zortea: “ferramenta ajuda a entender melhor o consumidor”

ciamento de varejo. A solução pode operar no ambiente de tecnologia da TransUnion ou no próprio cliente.

Claudio Pasqualin, diretor de Produtos e Desenvolvimento de Negócios, reforça as vantagens da plataforma online: agilidade; flexibilidade; viabiliza o acesso aos dados a partir de diversos canais – telas de captura e SMS; permite a prevenção de fraudes; proporciona informações internas válidas; viabiliza mais vendas ao autorizar vendas cruzadas e permite controles e relatórios.



ONDE ENCONTRAR TALENTOS?

Somente após ter delineado a descrição para o cargo e o perfil do candidato, é que você deve decidir onde procurar os novos colaboradores.

Benedito Pontes, em seu livro “Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal”, define “recrutar” como atrair mão de obra interna ou externamente. No entanto, o autor acredita que se deva priorizar sempre o recrutamento interno. “No caso de não haver internamente nenhum candidato com potencial é que se deve recorrer à fonte externa” aconselha.

Você poderá ficar surpreso com os talentos ocultos de alguns de seus próprios colegas e reforçará na Empresa a ideia de que todos os funcionários fazem parte de uma verdadeira equipe, na qual os méritos e potenciais futuros podem ser e serão reconhecidos.

No entanto deve-se tomar muito cuidado para não tirar um funcionário de uma área que ele domina para colocá-lo erroneamente em outra função que ele pode não gostar de fazer. Busque sempre colocar as pessoas que tenham perfil adequado ao cargo disponível.

Pense nisso!

Peça Chave Seguros - O ELO ENTRE QUEM PROCURA COLABORADORES E QUEM BUSCA OPORTUNIDADE DE TRABALHO NO MERCADO DE SEGUROS.

Está precisando contratar? Está buscando uma recolocação e não está trabalhando em nenhuma empresa do Mercado de Seguros? Entre em contato conosco.

Tel.: (11) 3662-0756

www.pecachaveseguros.com.br
rh@pecachaveseguros.com.br

BANCO
BRASILEIRO
DE
DESCONTOS
S/A.



O GRANDE MAESTRO

Depois de uma vitoriosa carreira no Bradesco, Norton Glabes Labes se prepara para reger um novo ciclo em sua vida

Aurora Ayres

Ao contrário do que muitos pensam, o executivo Norton Glabes Labes, de 65 anos, não teve apenas um emprego ao longo de sua carreira – dedicada ao Bradesco durante incríveis 52 anos e meio. O talento natural para vendas já corria em suas veias aos 10 anos de idade. Foi quando conseguiu o seu primeiro emprego na vida: vender doces de leite aos espectadores dos espetáculos de circos que aportavam na cidade de Penápolis (SP), onde morou por alguns anos com a família. Norton já queria ter seu dinheirinho e unia o útil ao agradável por assistir “de camarote” as exhibições dos artistas nos picadeiros. Desde então, não parou mais de trabalhar.

Tudo começou aos 13 anos, quando comentou com seu pai que gostaria de trabalhar em um banco. O cenário era desafiador: a rua XV de Novembro de 1961, no centro de São Paulo, surgia a sua frente como se cada agência bancária o estivesse chamando. O menino Norton escolheu bater na porta do então “modesto” Banco Brasileiro de Descontos, hoje o segundo maior banco privado da América Latina. E por lá ficou, dedicando-se com maestria durante meio século até se aposentar, no último dia 10 de março, do cargo de presidente da Bradesco Capitalização por ter atingido a data limite estabelecida no estatuto social do Grupo.

Na época, sua pouca idade exigiu o aval de um juiz para começar a atuar como aprendiz de contínuo. Nessa fase, a maestria – intimamente ligada à visão pessoal perante a realidade e que se torna força motriz para o alcance dos resultados desejados - já era latente em seu jeito de ser. Os ensinamentos que obteve ao longo de sua trajetória não foram poucos. Com ninguém menos que o fundador do Bradesco, Amador Aguiar, uma das mais bem-sucedidas carreiras de self made man do País, Norton teve a chance de aprender, e vivenciar, entre outras coisas, que sucesso na vida profissional é saber montar uma boa e bem liderada equipe. Lázaro Brandão, sucessor de Aguiar e um dos banqueiros mais poderosos do País – e que, atualmente, preside o Conselho de Administração do Bradesco – também se tornou uma pessoa especial em sua vida com quem apreendeu a filosofia da instituição. “Tive sorte de conhecer exemplos de humildade e percebi a importância de olhar a clientela da mesma forma, tratando todos igualmente”, conta.

Formado em Direito e pós-graduado em Recursos Humanos, atuou em diversas funções na organização passando por chefia de seção,





sub-gerente, gerente até chegar a diretor regional. Em 1998, foi transferido para a Bradesco Capitalização como diretor. Em 2009, após 35 anos de casa, Norton passou de bancário a securitário, assumindo um novo desafio: o cargo diretor presidente da Bradesco Capitalização, parte do Grupo Bradesco Seguros, maior conglomerado de seguros da América Latina. “Depois que conheci o mercado de seguros, me apaixonei. Fiz muito amigos. Hoje sou uma pessoa completa por compreender os dois lados: o do banco e o da seguradora”, revela.

Para Norton, não basta “vestir” a camisa. É preciso “suar” a camisa, se dedicar, gostar do que faz e não trabalhar contrariado. “Eu sempre procurei competir comigo mesmo. Somos nós quem fazemos o ambiente de trabalho. Torcer para o sucesso dos amigos é crescer junto com eles”, ensina, comentando que os universitários de hoje, têm muitas oportunidades. “Atualmente, há mais condições de estudar do que na minha época, assim como tantos intercâmbios entre países. É preciso aproveitar as oportunidades. Hoje, os jovens são imediatistas e se esquecem que são os degraus da escada da vida, que nos trazem os ensinamentos e as experiências”, diz.

Em poucas palavras, Norton dá a receita para se obter sucesso com vendas: ser sincero no que está se ofertando e ter metas a cumprir. “É acreditar no produto e, antes de mais nada, gostar e conhecer o que está vendendo”, recomenda o executivo. Passar verdade no que se diz, ser simpático e olhar ‘olho no olho’ são outras armas para seduzir o comprador.

1. Norton, chefe de serviço na agência da rua Alfonso Bovero
2. Seu sogro Mário Coelho Aguiar, o ex-governador Laudo Natel, a esposa Suely Maria Aguiar Labes e Norton
3. Em 1973, durante inauguração da agência Senador Feijó (atual Praça da Sé), Norton comemora sua primeira gerência com diretores do Bradesco e gerentes de agências vizinhas
4. Norton e o fundador do Bradesco, Amador Aguiar
5. Na despedida do banco com a família: missão cumprida
6. Atores globais, campanha O Câncer de Mama no Alvo da Moda
7. Assembleia que definiu sua aposentadoria, com Luiz Carlos Trabuco Cappi (à esquerda) e Lázaro Brandão (à direita)

“Assim, o cliente não vai comprar com você apenas uma única vez. Ele vai voltar a lhe procurar”, garante um Norton cheio de energia e vivacidade.

Um dos fatores que o ajudou a enfrentar o ritmo alucinante do dia a dia ao longo de tantos anos foi investir na própria saúde, tanto física, quanto mental e nas amizades que fez nos últimos 30 anos. Há dez anos, Norton passou a fazer ginástica para se manter saudável, pois tem uma nova etapa pela frente: já montou um escritório, onde pretende canalizar parcerias que possam continuar a motivá-lo. “Ninguém é nada sozinho”, acredita.

Norton atuará em outros focos de negócios. Um deles será no apoio à organizações não-governamentais – como Fundação SOS Mata Atlântica, Projeto Tamar, Câncer de Mama no Alvo da Moda, Projeto Arara Azul, entre outros – seguindo o que vivenciou também com a Fundação Bradesco, que há quase 60 anos promove a inclusão e o desenvolvimento social por meio da educação. Por outro lado, Norton passa a apoiar os seus filhos profissionalmente, procurando levar a eles toda a experiência adquirida em uma organização como o Bradesco. Sua credibilidade e maestria é tamanha que no dia seguinte ao qual se aposentou já tinha reunião agendada com um deles, ambos empresários. Além disso, busca parcerias para atuar no setor de incorporação imobiliária, na construção de prédios comerciais e residenciais, shopping centers etc., em áreas que tendem a crescer muito fora da capital. “Eu não consigo parar. São muito anos trabalhando e eu ficaria perdido. Preciso vender algo!”, confessa o eterno vendedor.



GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO + SEGUROS E PREVIDÊNCIA



A melhor graduação para o mercado de seguros é muito mais que um detalhe no seu currículo.

Um curso superior de alto nível, reconhecido e valorizado pelo mercado de trabalho e que vai abrir muitas portas. Você terá um diploma em Administração + uma sólida base de conhecimentos em Seguros e Previdência.

Faça mais pelo seu futuro: qualifique-se para atuar em um mercado que não para de crescer! A Escola Nacional de Seguros está esperando por você.

INSCRIÇÕES ABERTAS!

ACESSE O SITE E AGENDE SUA REDAÇÃO E ENTREVISTA.

www.esns.org.br/processoseletivo

Rio de Janeiro – Centro – Tel.: (21) 3380-1044 / 1046

São Paulo – Consolação – Tel.: (11) 3062-2025 / 2143



ESCOLA NACIONAL de SEGUROS
TINERESQ

IMOBILIDADE URBANA

O panorama do setor de transporte nos grandes centros brasileiros sob o enfoque ambiental

Aurora Ayres

ATUAL



IDEAL



A mobilidade urbana no Brasil é um problema que gera discussões em múltiplos aspectos: de política industrial, de interesse do consumidor e da cidadania, de saúde pública e ambiental. Recorrente em muitas discussões em grandes centros urbanos nos últimos 20 anos, o tema foi debatido recentemente por representantes da prefeitura de São Paulo, da sociedade civil e da academia, durante o seminário “Mobilidade Urbana: desafios e oportunidades”, realizado pelo Greenpeace no dia 27 de junho, em São Paulo. “O setor de Transporte já virou um problema há muito tempo. Todo mundo sabe apontar as falhas, mas precisamos sair desse engarrafamento de ideias e chegar às soluções”, diz Sérgio Leitão, diretor de Políticas Públicas do Greenpeace.

O ideal de “transporte mais limpo” – para a diminuição da emissão de gases de efeito estufa que provocam o aquecimento global e que por sua vez, levam às mudanças climáticas – foi mais uma vez acentuado com a palestra “Os impactos ambientais do setor de transporte: por que precisamos de melhorias na mobilidade urbana e de carros mais limpos?”, feita por Marcio D’Agosto, especialista em TRANSPORTE, professor da Coppe/UFRJ e presidente da Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes (Anpet).

Não é novidade que o sistema rodoviário focado no ônibus e no automóvel – por onde milhões de brasileiros deslocam-se diariamente – está sobrecarregado. Em um panorama clássico do transporte no País, verifica-se a pulverização na escala do transporte: um trem equivale a 80 ônibus e a 400 automóveis. “Estamos carregando o sistema rodoviário com veículos poluentes, já que o setor de transporte é um grande consumidor de energia derivada de petróleo e, portanto, emissor de dióxido de carbono, principal gás do efeito estufa. São 130 milhões de toneladas de CO² emitidas pelo transporte rodoviário. A frota aumenta e o consumo de energia continua aumentando também. Resultado: cidade paralisada e poluição”, resume D’Agosto.

O que fazer para se obter uma gestão sustentável no transporte? Parece óbvio, mas a saída – conforme recomenda o estudioso – é utilizar veículos com melhor eficiência energética e privilegiar modos coletivos e não individuais, fazer caminhadas e optar por bicicletas, quando possível. Segundo D’Agosto, partindo desse princípio, uma série de trabalhos foi realizada pela Anpet para mostrar o impacto a partir: da redução de atividade, ou seja, reduzir as distâncias mé-

dias a fim de diminuir o uso de energia e consequentemente, a emissão de poluentes atmosféricos; da mudança para modos mais eficientes, o uso do modo individual deve ser substituído pelo coletivo, ou para o não motorizado. A redução da emissão de gases poluentes também ocorre quando se utiliza veículos com etanol, gás natural, diesel gás e veículos híbridos, este último uma opção interessante para velocidades médias mais baixas. “Há redução de poluentes, mas um aumento do custo operacional, pois os biocombustíveis são mais caros que o diesel”. Há muitas oportunidades tecnológicas a serem desenvolvidas mas a questão é: como integrar todo o sistema de transporte com a tecnologia rumo à diminuição da emissão de poluentes atmosféricos?

SÃO PAULO, CAPITAL DA DINAMARCA?

Pensar que São Paulo possa, quem sabe um dia, tornar-se “uma Copenhague” – cidade dinamarquesa que hoje conta com 350 km de ciclovias – não é utopia para o consultor na área de mobilidade urbana Daniel Guth, diretor de Participação do Ciclocidade - Associação de Ciclistas Urbanos de São Paulo.

Em sua visão, há que se investir em vários pontos para eliminar os gargalos que limitam a população a pensar em uma “cultura da bicicleta” na ca-



Hora do rush típica em Copenhague

pital paulista, que tem apenas 63 km de ciclovias (veja em gráfico abaixo). “A bicicleta sempre esteve escanteada no planejamento urbano das cidades e não integrada à visão de mobilidade. A redistribuição do espaço e uma melhor equidade é o que mais se discute hoje. Ainda temos 80% do espaço viário público voltado para o carro, e eles só representam 1/3 dos deslocamentos. O nosso modelo de desenvolvimento capitalista baseado no consumo e esgotamento dos recursos naturais favoreceu, historicamente, os meios de transportes poluentes”, critica Guth.

Entre os pontos a serem melhorados estão a ampliação da infraestrutura – hoje são apenas 68 km de vias segregadas; instalação de ciclofaixas permanentes; ciclo-rotas sinalizadas;

construção de bicicletários públicos; romper com o mito de que um dos grandes obstáculos são as ladeiras; ciclovias em canteiro central; questionar qual a percepção da população sobre o uso da bicicleta em São Paulo; combater a cultura do medo, “que ainda é forte”; campanhas de educação e respeito contínuas; intermodalidade – integrar a bicicleta com os meios de transportes; ampliar a coleta de dados técnicos; medidas urgentes de “acalmamento” de tráfego. “As vias rápidas têm um efeito devastador à vida ao ar livre e medidas simples para acalmar o tráfego podem ser feitas sem a necessidade de obras faraônicas”, resalta Guth exemplificando pequenas interferências que podem ser implementadas como faixas elevadas de pedestres, ciclo ajardinados, desenhos das ruas e faixas de rolamentos, alongamento das esquinas, arborização mais próxima, entre outras. “A cultura da bicicleta não deveria existir. A bicicleta deveria ser como o fogão a gás, todo mundo usa, mas ninguém faz parte de uma cultura do fogão a gás”, conclui.

ASSIM NÃO ESTÁ DANDO CERTO

Pensar na introdução de mais rodovias e viadutos na cidade e na ampliação do sistema viário brasileiro vai na contramão de toda a experiência internacional que mostra que



Fonte: Secretaria de Transportes de SP

tudo isso é inútil diante dos pequenos resultados acrescidos por vultosos investimentos. Soluções que há 25 anos poderiam resolver o problema do congestionamento nos grandes centros estão ultrapassadas.

Essa é a visão do engenheiro civil Eduardo Vasconcellos, assessor técnico da Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP), ao comentar sobre estudo recente elaborado pela equipe técnica da Secretaria de Transportes Metropolitanos, que antecipa o que vai acontecer na região metropolitana de São Paulo até 2020, 2030, por meio de simulações feitas com o auxílio de modelos matemáticos: foram testados a oferta de infraestrutura nos grandes investimentos em metrô, na recuperação da CPTM e na ampliação dos corredores de ônibus. Os dois modelos avaliados pela secretaria mostram que em relação ao transporte coletivo, a divisão modal continuará a mesma. “Apesar do investimento para ampliação de trilhos – de 350 quilômetros existentes na cidade atualmente para 600 km – a gente vai bater na trave. A pergunta que fica é: por que só isso não dá certo?”, indaga Vasconcellos. “As forças políticas que não querem mudanças são muitas”, argumenta.

Em sua análise, concebida a partir de comparações com outras sociedades que conseguiram atingir os

objetivos nessa área, chega-se à conclusão, que até simples parece, de que as pessoas decidem o modo pelo qual se locomovem a partir do custo que terão – seja pela tarifa a ser paga nos ônibus ou no metrô, combustível no carro, estacionamento a pagar no período e tempo gasto para se deslocar – ou seja, o que interessa para a população é gastar menos, o chamado menor custo generalizado. “A motocicleta ganha de dez a zero do ônibus e até do automóvel. Quanto ao custo generalizado de se usar um automóvel, por incrível que pareça é igual ao do ônibus. A quantidade de pessoas na capital paulista que paga para estacionar o carro em espaço público é ridiculamente pequena: 3% a 4% das pessoas que saem de carro pagam estacionamento. A maioria não paga. São mais de 1 milhão de operações de estacionamento gratuitos nas vias públicas, subsídios feitos para que haja circulação e não para estacionar. Se fosse cobrado R\$ 10,00 de cada um que estacionasse, daria R\$ 3 bilhões por ano só em São Paulo. Então, se a percepção que a sociedade tem é que andar de moto ou de automóvel é melhor e mais barato, as pessoas não vão usar o transporte coletivo”, argumenta.

Vasconcellos resume que só ofertar transporte coletivo e ciclovias não resolve o problema e que a única forma

de se dar um salto grandioso é abrir uma discussão na sociedade para a importância de se seguir o modelo europeu: ao usar o próprio automóvel nas regiões centrais da cidade, há que se pagar pelo custo verdadeiro que isso implica. Outra solução que ele dá está em retirar 30% do fluxo dos automóveis nos horários de pico, ganhando-se em qualidade e espaço. “Há que se reduzir o uso inadequado do carro. E não adianta aumentar o espaço viário para eliminar os congestionamentos e sim fazer um rearranjo no que já existe”, conclui.

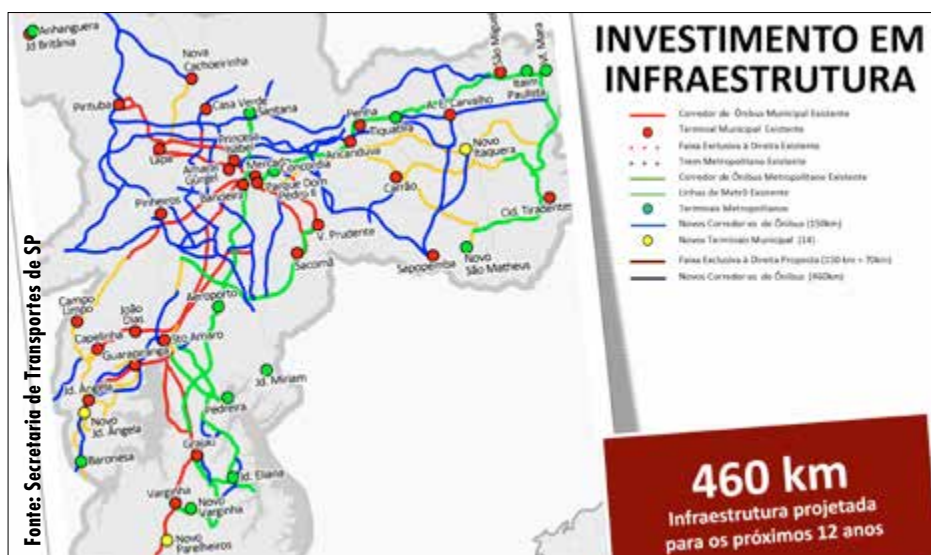
TRANSPORTE PÚBLICO PARA TODOS

A mudança do paradigma de priorização histórica do automóvel individual pelos governos até hoje impacta as grandes cidades brasileiras e os deslocamentos diários dos usuários do transporte coletivo não envolvem apenas a utilização dos meios de transporte. O trajeto engloba todo o ambiente urbano em que a pessoa se desloca. Problemas de segurança, má iluminação, calçadas esburacadas, mendigos na rua, pontos de ônibus em péssimas condições (quando existem) entre outras dificuldades são apenas alguns dos problemas que os usuários de transporte têm que enfrentar desde o momento que sai de casa. E o transporte coletivo é apenas um entre diversos aspectos da experiência de deslocamento em São Paulo.

Pesquisa da Secretaria Municipal de Transporte de São Paulo aponta que, atualmente, quase 30 milhões de viagens são motorizadas na cidade. Desse total, 54% ocorrem por meio do transporte coletivo – ônibus, metrô e trem – e 46% através do transporte individual. “70% dos deslocamentos na cidade se dão sobre pneus. Aqui está um dos principais gargalos de São Paulo, pois a infraestrutura de transporte de massa ainda é muito pequena”, ressalta Jilmar Tatto, secretário municipal de Transporte de São Paulo. De fato, são apenas 78 km



Foto: Secretaria de Transportes de SP



de rede metroviária – a chinesa Shanghai oferece 538 km –, 134 km de trens (CPTM) e 130 km de corredores de ônibus.

Segundo Tatto, o investimento em infraestrutura deve fazer pular para 460 o número de quilômetros com corredores de ônibus nos próximos 12 anos (veja mapa de infraestrutura acima). “Desses 460, estamos nos propondo a fazer 150 km até 2016, trazendo forte impacto na zona Leste da cidade que hoje não tem nenhum corredor de ônibus para atender cerca de três milhões de pessoas que se locomovem por dia naquela região”, frisa.

Em atendimento à Lei Federal 12.587, o Plano de Mobilidade Urbana de São Paulo, institui a Política Nacional de Mobilidade Urbana como instrumento da política nacional de desenvolvimento urbano. Algumas diretrizes desse plano são: integração com a política de desenvolvimento urbano; democratização do espaço viário; prioridade aos pedestres e aos modos não motorizados; prioridade para o transporte público coletivo; garantia do abastecimento e circulação de bens e serviços; gestão integrada do trânsito, do transporte de pessoas e do transporte de bens e serviços; mitigação dos custos ambientais e sociais; incentivo ao desenvolvimento técnico; gestão integrada

do trânsito, do transporte de pessoas e do transporte de bens e serviços; mitigação dos custos ambientais e sociais e incentivo ao desenvolvimento técnico. “Este é o nosso Norte”, define Tatto.

Entre as obras para melhorar o desempenho das faixas exclusivas e gargalos de trânsito na cidade estão: ampliação dos corredores, alargamento de vias e adequação do viário, implantação de baia de ultrapassagem e recuperação de pavimento rígido. A revitalização semaforica de 4.800 cruzamentos também está na pauta da Secretaria até julho de 2015, assim como a implantação de semáforos inteligentes, que diminuem em 20% o tempo médio por trajeto. Constituir o tratamento prioritário para bicicletas em 400 km de vias municipais, buscando realizar as intervenções com um custo reduzido, e atingir a redução de acidentes em vias de circulação de bicicletas no município é outra meta da secretaria, assim com o a construção de 21 km de ciclovias municipais, estrutura que servirá como meio de transporte fazendo integração modal com transporte de média e alta capacidade.

“Com o início da implantação de faixas localizadas à direita, já enfrentamos manifestações que só servem para privilegiar os carros, principalmente em função de estacioná-lo na

frente do local onde se quer ir. Por meio de pesquisas sabemos que, geralmente, o proprietário do carro é o dono do comércio ou seu funcionário e não o cliente. O que deve interessar para o comerciante é a rotatividade, ou seja, a partir da implantação da Zona Azul da CET, mas para eles isso é sinônimo de espantar o cliente”, lamenta o secretário.

Mestre em Políticas sociais, Clarisse Linke, diretora do Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento (ITDP) ressalta a perda da qualidade de vida que já faz parte do dia a dia de quem vive em grandes centros: “como podemos lidar com os efeitos colaterais perversos desse modelo atual nas cidades brasileiras? Sem investimento planejado em transporte não teremos qualidade de vida nas cidade. Temos alguns planos mas muitos desafios”, disse. “Existe investimento sim, mas de forma nada sustentável, pois a maior parte do investimento feito é para a minoria, a que utiliza automóvel.”

E como se muda a realidade? Quais os princípios que devem nortear novos modelos de cidades e de integração entre transportes e planejamento urbano? Clarisse mostra que uma das saídas é propor uma cidade adensada, compacta, com uso misto do solo, ou seja, a partir de um bom plano de uso e ocupação do solo. “O transporte tem papel fundamental para a definição das cidades. Como queremos que as pessoas se desloquem? Isso está intimamente ligado com a forma urbana. As cidades mais adensadas consomem menor energia, emitem menos gás de efeito estufa. Há que se ter uma integração entre a política de habitação social e política de planejamento urbano e pensar no adensamento urbano sempre ao longo das linhas de metrô, tendo cinco minutos de raio num todo até as estações. Isso deve nortear o planejamento da cidade. Não queremos espriar a cidade ainda mais e sim compactá-la”.

Economia inteligente

Ações da Bradesco Seguros impactam positivamente no meio ambiente

No ano passado, a Bradesco Seguros economizou 543 milhões de folhas de papel usadas na impressão de apólices, redução de 76% no volume impresso total. Essa economia foi obtida por meio do Kit Digital Auto, implantado pela empresa no início do ano com o objetivo de diminuir o uso de papel em apólices dos ramos Automóvel, Residencial e Vida e Previdência, que passaram a ser encaminhadas aos segurados em arquivo digital (PDF).

“Buscamos não apenas oferecer produtos e serviços alinhados com as necessidades do consumidor moderno, cada vez mais exigente, mas mostrar para o cliente que o Grupo está atento às boas práticas de sustentabilidade com o mínimo de impacto ao meio ambiente”, afirma Eugênio Velasques, diretor da Bradesco Seguros.

Somente no último ano, a implantação do Kit Digital pela Bradesco Seguros, para os segmentos Auto, Re-

sidencial e Vida e Previdência gerou a economia de 632 toneladas de massa de papel (50 kg de papel equivalem a 1 árvore). Já a redução da água utilizada na fabricação do material atingiu um volume de 63 milhões de litros (1 tonelada de papel utiliza 100 mil litros de água).

PARCERIAS SUSTENTÁVEIS

Essa é apenas a mais recente de uma série de ações sustentáveis que o Grupo Segurador desenvolve. Em 2004, em uma iniciativa pioneira, o segmento de capitalização lançou títulos com apelo socioambiental, abrangendo áreas como Ecologia, Educação e Saúde. Ao adquirir os produtos, além de concorrer a prêmios em sorteios, os clientes contribuem diretamente com entidades de cunho social que mantêm parcerias com o Grupo.

Os resultados incluem o plantio de mais de 24 milhões de mudas de árvores nativas (Fundação SOS Mata



Eugênio Velasques: atento às boas práticas

Atlântica); e o atendimento de mais de 35 mil pessoas em 15 Unidades de Conservação da região amazônica (Fundação Amazonas Sustentável). Além disso, a parceria com o Projeto Tamar tem sido decisiva para o monitoramento, pesquisa e proteção do ciclo de vida das tartarugas marinhas, já tendo assegurado a manutenção de mais de 15 milhões de filhotes.

PROGRAMA AUTO RECICLAGEM

Com o objetivo de propiciar uma destinação final correta ao material descartado por oficinas de automóveis e reduzir o impacto ao meio ambiente, o Grupo Segurador lançou em 2009, também de forma pioneira, o “Programa Auto Reciclagem”. Desde então, foram recicladas mais de 7,6 mil toneladas de peças resultantes dos reparos de carros, caminhonetes, ca-



“Programa Auto Reciclagem”: mais de 7,6 mil toneladas de peças reaproveitadas

minhões e motocicletas danificados em acidentes com segurados e terceiros. Somente no ano passado, 1,9 mil toneladas de material foram encaminhadas à reciclagem.

A marca Bradesco Seguros também foi a primeira, no mercado segurador, a aderir aos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês). A PSI é uma iniciativa financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, lançada em 2012. O Grupo Segurador também participa do Protocolo Verde, iniciativa criada pela CNseg e pelo Sindicato das Seguradoras (RJ/ES) para implantar uma agenda de sustentabilidade na indústria de seguros.

NÚMEROS DA RECICLAGEM

- 63 milhões de litros d'água são suficientes para abastecer uma cidade de 570 mil habitantes por 1 dia (segundo cálculos da ONU que considera suficientes 110 litros por pessoa).
- 76% foi a redução no volume de folhas de papel tipo A4 utilizadas na impressão das apólices.
- 632 toneladas de papel correspondem a 12.640 árvores. Suficientes para cobrir um espaço equivalente a 126 hectares (cálculo utilizado pela Embrapa levando em consideração 100 árvores por hectare - cultivo de pinus para celulose).
- Mais de 7,6 mil toneladas de peças resultantes dos reparos de carros, caminhonetes, caminhões e motocicletas danificados em acidentes com segurados e terceiros foram recicladas por meio do Programa Auto Reciclagem, desde que foi lançado, em 2009.

Reciclagem de óleo de cozinha usado

Ação estimula paulistanos a trocar óleo vegetal por barras de sabão biodegradável

O Instituto Triângulo, em parceria com a Secretaria Municipal do Verde de São Paulo e apoio da Bunge Brasil, por meio da marca de óleo Soya, estimulou os paulistanos a se mobilizarem pela importância da reciclagem do óleo de cozinha. “A mudança de postura com relação à preservação do meio ambiente passa por um processo de sensibilização e conscientização. Além de recolher o óleo, queremos formar opinião e multiplicar práticas de ecologia urbana e cidadania”, diz Michel Santos, gerente de sustentabilidade da Bunge Brasil.

A ação envolveu visitantes dos parques Ibirapuera, Linear Mongaguá, Aclimação, Anhanguera e Parque do Carmo, que realizaram a troca do óleo vegetal usado por sabão. Para cada dois litros de óleo de cozinha usado, o participante recebeu duas barras de sabão biodegradável, que é produzido a partir do próprio óleo reciclado. Todo óleo recolhido é encaminhado ao Instituto Triângulo, ONG que atua

na reciclagem do produto, e também a usinas parceiras que transformam o óleo em biodiesel, um combustível renovável.

A iniciativa faz parte do “Soya Recicla”, o maior programa de coleta voluntária de óleo de cozinha usado do País. Realizado desde 2006, pela marca de óleo Soya, em parceria com o Instituto Triângulo, o programa já conta com uma rede de mais de 1.600 pontos de coleta voluntária (PEVs) em São Paulo e no ABC paulista.

Desde o início do programa, há sete anos, já foram recolhidos e reciclados mais de dois milhões de litros de óleo vegetal pós-consumo. A usina verde do Instituto Triângulo já produziu mais de 700 mil pedras de sabão 90% biodegradável. Para os interessados em adotar essa prática sustentável, o site do Instituto traz informações completas sobre como se engajar e se beneficiar com a reciclagem, além da lista dos postos de coleta. Basta acessar: www.triangulo.org.br.



A usina verde do Instituto Triângulo já produziu mais de 700 mil pedras de sabão

Certificação em Resseguros

Documento identifica o nível de conhecimento técnico e qualifica o profissional para o mercado

O mercado de resseguros possui uma quantidade de executivos especializados menor do que a demanda efetiva do setor. Até agora, para um profissional obter conhecimento técnico e ser reconhecido, era preciso já estar atuando na área ou fazer cursos no exterior. Assim, é um segmento que ainda atrai executivos de outras áreas, algumas mais próximas como a área de seguros e outras um pouco mais distantes, como instituições financeiras. A partir do segundo trimestre deste ano, o profissional do mercado ressegurador passará a ganhar o Certificado de Proficiência em Resseguros (CPR), que permite identificar o nível de conhecimento técnico, qualificando-o para o mercado. A iniciativa da Federação Nacional das Empresas de Resseguros (Fenaber), em conjunto com a Funenseg, teve o apoio da AIG Brasil e da Escola Nacional de Seguros (ENS).

Desde 2007, quando ocorreu o fim do monopólio de resseguro no País, mais de 100 resseguradoras se instalaram por aqui, demandando profissionais especializados nessas operações. A partir da abertura do mercado, a demanda explodiu e o País passa por uma “juniorização” da mão de obra no segmento. “Como até agora não temos parâmetro para avaliar o conhecimento técnico dos profissionais, e com o aumento inevitável da demanda, muitas pessoas estão sendo forçadas a assumir posições técnicas sem o devido preparo ou capacitação”, comenta Marcos Fugise, diretor técnico da resseguradora AIG Brasil. A certificação é um marco na história de seguros do País. Pela primeira vez, teremos em nível nacional,

um documento que demonstra a capacitação dos profissionais de resseguros no Brasil, similar ao que já existe em outros países. Isso demonstra a maturidade desse mercado”, acentua.

Alexandre Zuvela, sócio para a prática de Seguros na Fesa, consultoria de busca e seleção de altos executivos considera que, de forma geral, as empresas ainda têm dificuldade na busca por executivos que possuam características tanto técnicas como relacionais bem desenvolvidas, além de uma visão das práticas e tendências internacionais neste setor. “Para as posições com perfil mais técnico e específico, existe uma dificuldade no preenchimento. De forma geral, elas podem levar até o dobro do tempo de um processo padrão. Preencher posições com profissionais superficiais do ponto de vista técnico pode resultar em perdas relevantes na carteira da resseguradora”, explica.



Alexandre Zuvela: “empresas ainda têm dificuldade na busca por executivos”

“Assim, como não existe um grande número de executivos com um perfil híbrido, aqueles que apresentam conhecimentos específicos no mercado de Seguros e habilidades de relacionamento interpessoal continuarão a ser disputados pelo mercado”, analisa. Segundo ele, são raros os cursos focados neste segmento no Brasil, o que dificulta ainda mais o processo de seleção. “O País conta com poucos cursos superiores voltados para a área de seguros e resseguros. Assim, a disponibilização do conhecimento para o desenvolvimento dos profissionais é um tema essencial no setor”, acredita.

A iniciativa para a Certificação surgiu a partir de uma reunião entre a diretoria da Fenaber e da Escola Nacional de Seguros onde foram discutidas as opções de solução para melhorar a qualidade dos profissionais que atuam hoje no ramo, e identificação e preparo de novos profissionais para suprir a demanda do mercado de resseguros. Chegou-se então a um consenso sobre a necessidade da certificação e treinamentos mais adequados e específicos para as necessidades do mercado brasileiro. Serão dois certificados: CPR 1 e CPR 2, atestando diferentes níveis de conhecimento. O exame para o CPR 1 será realizado em novembro deste ano, pela Escola Nacional de Seguros, no Rio de Janeiro e em São Paulo, e o CPR 2 em data a ser definida no próximo ano. Qualquer profissional que se sinta capacitado, pode se candidatar aos exames e se aprovado, obter as certificações. A partir de 2015, serão disponibilizados cursos preparatórios para os exames. Vale ressaltar que a certificação se dará apenas por exame.



Marcos Fugise: "a certificação é um marco na história de seguros do País"

A AIG, além de contribuir na liderança do grupo de trabalho, contribuiu com seu *know how* de mais de 20 anos atuando no setor, junto com outros resseguradores, na elaboração do material didático a ser usado nos cursos preparatórios, bem como na elaboração das questões dos exames, que serão realizados, regulamentados e divulgados pela ENS. A certificação servirá como atestado do conhecimento técnico dos candidatos, facilitando os processos de recrutamento, e criando uma classificação exclusiva para o segmento. "Obtida a certificação, ela certamente terá um impacto positivo sobre a empregabilidade e a carreira dos profissionais do setor", avalia Fugise.

Alexandre Zuvela verifica que cada vez mais o dinamismo para a troca de experiências globais do setor de resseguros e a tradução e a aplicabilidade deste conhecimento no contexto local trarão um impulso importante de inovação no segmento. "Desta forma, a tradução das experiências globais para o nosso contexto no que tange a aceitação e a precificação do setor será item fundamental no futuro", ressalta, complementando que as novas tecnologias são fundamen-

tais para a análise de fontes de dados alternativas, subsidiando principalmente as áreas técnicas e de novos produtos das empresas.

"O grande desafio não é apenas obter a informação mas traduzi-la em termos práticos para os novos produtos e negócios", salienta. "Por outro lado, sabemos que o cliente tem utilizado cada vez mais as novas

tecnologias para a tomada de decisão. Nota-se, então, uma tendência de aumento da capacidade do consumidor em traduzir as suas necessidades em produtos mais adequados ao seu perfil. Desta forma, as empresas que estiverem mais adaptadas, com produtos simples e flexíveis, terão uma chance maior de sucesso no futuro", analisa o executivo.

A Escola Nacional de Seguros, única no País voltada exclusivamente para a formação de profissionais para os mercados de seguros, resseguro, capitalização e previdência, oferece uma gama de cursos e atividades voltada para os profissionais de resseguros. Merecem destaque:

- ▶ **Graduação em Administração + Seguros e Previdência:** inclui a disciplina Princípios de Resseguro, no sétimo período, em que são explicadas as características e tipos de resseguro e formas de contratação. Atualmente, o curso está com inscrições abertas no Rio de Janeiro e em São Paulo e há quatro formas de ingresso.
- ▶ **MBA Executivo em Seguros e Resseguro:** já formou 20 turmas em sete cidades. No momento, as inscrições estão abertas para São Paulo e podem ser feitas até 26 de julho, com as aulas iniciando em 18 de agosto.
- ▶ **Programa de Extensão em Resseguro Avançado:** também ministrado na capital paulista, o curso é destinado a quem já trabalha com resseguro e busca aprofundamento sobre o assunto.
- ▶ **Programa de Treinamento no Exterior:** o tema é o foco desse curso de uma semana, realizado há quatro anos consecutivos em parceria com o *Chartered Insurance Institute* (CII), em Londres, na Inglaterra. Desde 2011, 41 profissionais brasileiros já participaram.
- ▶ **Curso técnico Resseguro - Princípios e Aplicação:** com início nos dias 4 e 25 de agosto, em São Paulo e no Rio de Janeiro, respectivamente, o curso abrange principais conceitos do resseguro, características gerais do contrato e detalhes de suas cláusulas.

Mais informações podem ser obtidas no www.funenseg.org.br

Marco Civil da Internet deve intensificar atuação do mercado de seguros no meio eletrônico

Por Thais Ruco*

A disseminação da internet para a prática das mais diversas operações faz com que surjam também variadas formas de crimes cibernéticos. Hoje, há no Brasil cerca de 105 milhões de usuários de internet, todos nós estamos consumindo conteúdo e produtos com a comodidade da forma online, e o mobile e internet banking já respondem por 47% das transações bancárias no País. Por outro lado, ocupamos o oitavo lugar entre as nações que mais sofrem ataques virtuais.

Contra esse mal, foi aprovada em abril e entrou em vigor no dia 23 de junho a Lei nº 12.965, mais conhecida como Marco Civil da Internet, que pode trazer mais controle, estabelecendo princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da web. Essa legislação foi adotada pioneiramente no Brasil (elogiada pelo mundo inteiro, incluindo o criador da World Wide Web, Tim Berners-Lee) e deve ser seguida por outros países, como acontece com a área de certificação digital, cujas ações de desmaterialização de processos promovidas pela ICP-Brasil (Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira) são modelos.

No final de maio, durante o evento “Cyber Risks: a ameaça cibernética para seus negócios”, o gerente de linhas financeiras da Willis Brasil, Marcelo Pollak, apontou o Marco Civil da Internet como um importante avanço. Para ele o alto índice de ataques virtuais no Brasil ocorria devido às fracas medidas legais vistas até então para a punição desses crimes. E

defendeu que o Marco Civil da Internet serviu para fomentar a discussão sobre a importância das empresas preservarem seus dados, além de responsabilizá-las pelo sigilo das informações de seus clientes.

O Marco Civil da Internet deve não apenas propiciar um melhor ambiente para o comércio eletrônico de seguros como refletir em uma oportunidade para a venda de novos seguros, produtos de responsabilidade civil que protejam as empresas dos ataques cibernéticos, mediante o levantamento das discussões sobre os riscos. Há uma preocupação crescente em definir responsabilidade pela segurança de conteúdos que circulam pelos ambientes virtuais. No novo cenário, extravio ou roubo de dados, violação de leis de privacidade e de propriedade intelectual, além de riscos relacionados às mídias sociais, como ofensas e ataque à imagem de pessoas ou instituições, integram a relação de eventos capazes de gerar ações em busca de ressarcimento financeiro.

Poucas seguradoras no País oferecem produtos para riscos cibernéticos e entre estas ainda não há sequer registro de sinistros, embora a exposição das empresas seja cada vez maior, de acordo com a sócia da JBO Advocacia Marcia Cicarelli Barbosa de Oliveira. Estudo elaborado em 2013 pela Symantec e pelo Ponemon Institute aponta que a violação de dados no Brasil gera perdas médias de R\$ 2,64 milhões, podendo chegar a R\$ 9,74 milhões. A pesquisa afirma ainda que o custo médio de R\$ 143 por registro comprometido cai para até R\$ 19 em organizações com uma boa estrutura de segurança.



O novo Marco Civil representa evolução, mas ainda é o primeiro passo em direção a um longo caminho de uma regulamentação completa. Por enquanto estabeleceram-se apenas princípios de uso da internet e regras gerais de utilização – começa agora a criação de normas específicas, principalmente para a segurança de dados e registros, com o objetivo de coibir e punir o mau uso e a violação de informações sigilosas.

Avanços tecnológicos são o principal fator de mudanças no mercado de Seguros, que já integra a economia digital desde o início da atuação dos corretores de seguros como Autoridades de Registro de certificados digitais, produto comercializado via web, até o crescente número corretoras de seguros online que vemos atualmente. Com a contribuição do cenário de regulamentação da internet, a consultoria PwC prevê que, nos próximos cinco anos, o mercado de Seguros vai enfrentar tantas mudanças quanto as registradas nos 50 anos anteriores.

*Jornalista dos setores de seguros e certificação digital, coordenadora de comunicação da Rede ICP Seguros

PLANETA SEGURO

Destaques

Fonte: Folha de São Paulo

Uefa fecha setor de estádio e multa Bayern por faixa homofóbica

BB e Mapfre prepara atendimento a produtores rurais
A seca, que vem prejudicando as principais culturas de verão (soja e milho), levou o Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre... [\(Leia mais\)](#)

Icatu Seguros Anuncia seu novo presidente
Luciano Snel assumirá a Presidência da Icatu Seguros a partir de 31 de março. A atual presidente, Kati de Almeida Braga... [\(Leia mais\)](#)

Londres sediará a 50º Seminário Anual da IIS
O 50º Seminário Anual da International Insurance Society (IIS) acontecerá em Londres, de 22 a 25 de junho... [\(Leia mais\)](#)

HDI cria ferramenta de cotação para sites de corretores
A HDI Seguros disponibiliza ferramenta de cotação de seguro de automóvel que pode ser alocada no site de corretores com... [\(Leia mais\)](#)

Últimas Notícias

- ▶ IAPRO se destaca entre as 25 PMEs
- ▶ Grupo BB e Mapfre patrocina peça "Cartas de Rodez" em Brasília
- ▶ Ação Global em Realengo teve informações sobre Seguro DPVAT
- ▶ Susep orienta corretores e sociedades supervisionadas sobre normativas
- ▶ Stefanini inaugura Centro de Desenvolvimento Global no México
- ▶ Assist Card Brasil congela o dólar até a Páscoa
- ▶ Seguro para Restaurantes também cobre arrastões
- ▶ Curso para corretores está com inscrição aberta para 47 localidades
- ▶ Chubb Seguros patrocinou 3ª Convenção Nacional Lojacor
- ▶ CVG-SP realiza evento com presidente da FenaPrevi

Edições

Edição nº 144

Edição nº 143

Tempo Agora
São Paulo-SP

MÁX. 24 °C

MÍN. 16 °C

CHUV. 0mm

EUROS PARVENS

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



PESQUISA DE OPINIÃO CONFIRMA: BRASILEIRO REPROVA O TRÂNSITO

ESTUDO ANALISA PERCEPÇÃO DA SOCIEDADE EM RELAÇÃO À SEGURANÇA NO TRÂNSITO

Aurora Ayres

CAOS, congestionamento, perigo, imprudência... Para muitos brasileiros estes são alguns sinônimos da palavra “trânsito”, principal espaço de convívio social no meio urbano. O ambiente é retratado como hostil e a sensação de insegurança toma conta do brasileiro. É o que mostra os resultados da pesquisa nacional de opinião pública, intitulada “O Trânsito e o Brasileiro”, que contemplou entrevistas em profundidade. Realizada recentemente em todo o País, o estudo inédito aponta que 20% dos brasileiros já teve um familiar morto ou ferido em acidentes de trânsito. São cerca de 46 mil pessoas que perdem a vida por ano e cerca de 1 milhão de feridos, vítimas de acidentes de trânsito, e a tendência desses números é aumentar.

Em parceria com a Fundação Mapfre, a pesquisa foi desenvolvida pelo Instituto Opinião Informação Estratégica de Brasília sob a coordenação do diretor da entidade, o professor de estatística David Duarte Lima, também presidente do Instituto Brasileiro de Segurança de Trânsito, juntamen-

te com o consultor em Segurança do Trânsito há 25 anos, J. Pedro Corrêa. O trabalho - realizado entre os dias 10 de fevereiro e 7 de março deste ano - teve como base para amostragem um total de 1.419 pessoas divididas em grupos distintos: a população no geral, que concentrou a amplitude das respostas à pesquisa, e ainda representantes das três esferas do governo (federal, estadual e municipal), além do setor privado (frotistas, motofretistas e formadores de condutores).

A idade média dos entrevistados é de 44,4 anos e cerca de um em cada quatro deles possuía ensino fundamental completo. A maioria (70%), tinha até o ensino médio completo e aproximadamente um em cada quatro completou o ensino superior. Sete em cada dez pessoas pertenciam à População Economicamente Ativa (PEA) e 60% dos entrevistados possuíam carteira de motorista.

Quanto à segurança nas vias de trânsito nas cidades representadas na amostra, a maioria dos entrevistados se sente insegura. Em uma escala de 0 a 10, a média desta questão foi 4,62, o que reflete um sentimento de insegurança generalizado. Refletindo as estatísticas e informações propagadas pelo senso comum, o avião é o meio

de transporte mais seguro. Em outro extremo, a moto transmite insegurança aos respondentes que, na escala de 0 a 10, atribuíram nota 2,95. Para melhorar o trânsito, a maior parcela dos entrevistados indica que é preciso melhorar a educação dos motoristas. (veja Tabela 1). Fiscalização aparece em seguida com 34% das citações. Já sinalização e educação dos pedestres estão em um segundo patamar com 24% e 22%, respectivamente.



David Duarte Lima: “esta pesquisa é um bom diagnóstico para que ações sejam tomadas”

Tabela 1

Na sua opinião, o que falta para melhorar a segurança de trânsito da sua cidade? (RM)



Fonte: Opinião Informação Estratégica

Para melhorar o trânsito, a maior parcela dos entrevistados indica que é preciso melhorar a educação dos motoristas. Fiscalização aparece em seguida com 34% das citações.

Sinalização e educação dos pedestres estão em um segundo patamar com 24% e 22%, respectivamente.

Já o índice de satisfação do brasileiro em relação às instituições de trânsito é moderado. Segundo a pesquisa, a Polícia Rodoviária Federal conta com maior credibilidade junto aos brasileiros, enquanto que os agentes municipais de trânsito receberam as piores avaliações com uma nota média de 5,17.

Em relação à infraestrutura de trânsito, a satisfação do brasileiro é bem baixa. (veja Tabela 2). A sinalização recebeu nota média de 4,99 e a pior nota ficou para as calçadas, com média de 3,48.

NINGUÉM SE RESPONSABILIZA

As leis de trânsito no Brasil são consideradas boas ou regulares para 76,5% dos respondentes, mas os entrevistados responderam que 71% dos brasileiros desconhecem essas leis. Na opinião de 90% dos pesquisados, os motoristas não respeitam os pedestres nem os ciclistas. Enfim, a pesquisa revela que os brasileiros entendem que “bom motorista é aquele que não leva multa”. Apenas 15% informaram ter levado alguma multa em 2013. A média dos entrevistados foi de 0,44 multa no período.

Em síntese, a pesquisa aponta que das leis de trânsito o desconhecimen-

to é elevado, especialmente quanto ao limite de velocidade das rodovias. Além disso, a maioria afirma respeitá-las, mas entendem que a maioria não respeita: uma contradição que reflete transferência de responsabilidade.

Para o professor David Duarte Lima, a percepção dos brasileiros sobre a segurança no trânsito é uma questão maior e indica que a sociedade está madura para receber e apoiar grandes projetos nessa área. “Esta pesquisa é um bom diagnóstico para que uma série de ações possam ser

tomadas. Não basta educar a sociedade, não basta fiscalizar, é preciso envolver o Ministério Público para diminuir a impunidade vista no trânsito”, ressalta.

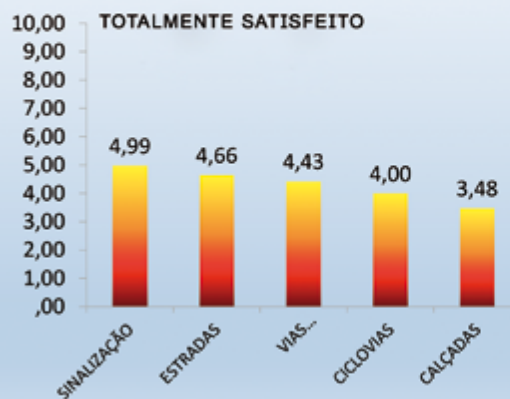
“Sempre tentei fazer entender como a sociedade brasileira vê o nosso trânsito mas, no Brasil ninguém valoriza a pesquisa, o que é lamentável. Ficamos sem base para trabalhar a partir do que se descobre por meio delas”, lamenta o especialista em trânsito, J. Pedro Corrêa.

O primeiro passo já foi dado e os resultados da pesquisa estão disponíveis ao setor público e aos gestores do Sistema Trânsito. Segundo os coordenadores da pesquisa, o objetivo principal foi obter uma visão nacional do assunto. A próxima etapa é elaborar uma amostra mais robusta a partir das regiões geográficas para nível de comparatividade.

“O trânsito brasileiro é um problema social gravíssimo. A Fundação dialoga com o setor público para a promoção da melhoria contínua ao disponibilizar esses dados ao governo, maior interessado em conhecer a opinião da sociedade brasileira”, acentua Fátima Lima, diretora de sustentabilidade da Fundação Mapfre.

Tabela 2

Dê uma nota de 0 a 10 para sua satisfação em relação aos itens de infraestrutura de trânsito na sua cidade e região. Sendo 0 caso esteja “totalmente insatisfeito” até 10 caso esteja “totalmente satisfeito”



O índice de satisfação dos entrevistados em relação à infraestrutura de trânsito é baixo.

A sinalização de trânsito recebeu a maior nota média com 4,99 e o destaque negativo foram as calçadas com média de 3,48.

Fonte: Opinião Informação Estratégica



Revolução digital: dos átomos para os bits

A utilização de novas tecnologias é vital para a sobrevivência de uma organização. Conheça algumas das soluções em Tecnologia da Informação que podem contribuir para a fidelização dos clientes do segmento de Seguros.

Aurora Ayres

A NATUREZA FÍSICA, constituída de átomos, passa a ser “transformada” em outra natureza: a digital (bits). É dessa forma que o cientista americano Nicholas Negroponte, um dos mais respeitados visionários, explica a base em que assenta toda a revolução digital. A informação em bits, “menor elemento atômico no DNA da informação” pode ser transmitida em um tempo e espaço menores, ultrapassando os limites da informática e cada vez mais presente na vida do ser humano.

O estilo de vida das pessoas no mundo todo mudou radicalmente, graças à influência de aplicativos viabilizados pelo uso intensivo das redes de comunicação e aparelhos móveis. O planeta tem 7 bilhões de habitantes e 6,5 bilhões de dispositivos com acesso à web, segundo a consultoria IDC. Toda essa conexão - resultado dos esforços e das inovações que emergem da área de Tecnologia da Informação - demanda não só uma capacidade imensa de dados gerados por diversas fontes mas de uma impressionante velocidade de processamento dessas inúmeras informações.

Mudanças que transformam o universo corporativo de forma irreversível, obrigando a uma maior racionalidade

na gestão das organizações. A busca por competitividade, por meio de redução de custos e ganhos de produtividade, faz com que as empresas procurem por inovações tecnológicas que permitam vantagens competitivas em um mercado saturado de produtos similares. Entender o cliente, seus comportamentos e necessidades básicas - a partir da coleta e correta análise de dados - é a chave para melhorar a eficiência em todos os segmentos de mercado.

Segundo Sérgio Losa, diretor de analytics da IBM no Brasil, é provável que as empresas do setor financeiro e de seguros liderem esses processos nos próximos anos, em função de sua maior capacidade de investimentos em novas tecnologias. Para o cientista da IBM Mike Rhodin, que palestrou durante o Ciab Febraban - Congresso e Exposição de tecnologia da Informação das Instituições Financeiras, um dos maiores eventos de tecnologia da América Latina - a análise de dados de forma mais inteligente vai impactar diretamente na redução de fraudes ou no cálculo mais preciso dos riscos envolvidos em uma apólice de seguros, por exemplo.

NOVO CENÁRIO: NOVOS MODELOS

O RÁDIO levou 38 anos para atingir 50 milhões de pessoas. A TV levou 13 anos para atingir a mesma quantidade de gente. A internet levou quatro anos para alcançar este posto e o Facebook, apenas dois anos para envolver essa massa ávida por informações. É difícil imaginar que as novas tecnologias não existiam há pouco tempo!

Paulo Rossi, diretor de marketing do Grupo Segurador BB e Mapfre analisa que o consumidor digital sente uma necessidade de co-criar coletivamente novos produtos e serviços. Quer interagir e participar dos processos de criação coletiva, curadoria e disseminação de ideias. “As marcas que conseguirem integrar essa participação ao desenvolvimento de produtos estarão à frente de suas concorrentes e serão bem tratadas por seus fãs e seguidores nas mídias sociais”, argumenta, acrescentando que mais de 48% dos consumidores consultam a reputação das empresas nas mídias digitais antes de comprar produtos ou contratar serviços. “Mais bem informado, ruidoso e crítico, o consumidor é o ‘evangelista’ da marca e fará dela sucesso ou fracasso dependendo de como for tratado”, complementa.

Diante dos comentários e recomendações na rede social na decisão de compra de seguros, o perfil desse consumidor não é diferente: 80% diz que serviços personalizados exercem papel importante na mudança de uma seguradora. Ao indagar sobre qual o maior desafio das organizações para os próximos anos, Paulo Rossi se utiliza de uma célebre frase do cientista britânico Charles Darwin: “não é o mais forte da espécie que sobrevive, nem o mais inteligente. É aquele que

se adapta melhor às mudanças.”

Durante décadas, as empresas têm tomado decisões de negócio baseadas em dados transacionais armazenados em bancos de dados relacionais. Porém, elementos críticos podem estar presentes em dados menos estruturados, como o é caso de informações de blogs, mídias sociais, e-mail, sensores e fotografias. Hoje, já existem soluções de tecnologia para diferentes necessidades das companhias de seguros, tanto em infraestrutura quanto em softwares. De acordo com projeção da IDC, o investimento no Brasil este ano, das áreas de negócio em TI e Telecomunicações será de US\$ 6 bilhões.

Por outro lado, o segmento de seguros não tinha em seu DNA o investimento em TI, criando um cenário onde seus sistemas têm uma tecnologia antiga e normalmente feito de maneira “caseira”, dado a importância e o crescimento deste setor. Na análise do professor Eduardo Endo, coordenador de cursos de MBA na Faculdade de Informática e Administração Paulista (Fiap), os esforços se concentram em “correr contra o relógio”, por meio de atualização tecnológica e



Paulo Rossi: “o consumidor é o evangelista da marca”

compra de pacotes com o único objetivo de tentar minimizar o impacto deste crescimento em sua operação. “Muitas seguradoras ainda utilizam meios manuais ou soluções adaptadas tais como email ou excel. Soluções de BPM e Workflow começam a surgir para apoiar processos de aprovação criando histórico e rastreabilidade de informações”, comenta.

Estratégias de Big Data beneficiam

A FIM DE CONHECER melhor o perfil de seus clientes, as companhias de seguro precisam integrar canais de informação e adotar estratégias de Big Data, armazenamento de grandes quantidades de dados, em alta velocidade. Esses dados gerados por uma multiplicidade de fontes são informações que ajudam nas tomadas de decisões mais eficientes e inteligentes.

Estudos revelam que os clientes estão buscando múltiplos canais para se relacionar com sua seguradora e que hoje, o meio de comunicação mais usado por eles é a internet. Ou seja, a seguradora que tem chances de se tornar a eleita no momento da procura por parte do cliente é a que oferece as melhores ferramentas de integração.

// *A geração futura vai ficar horrorizada quando souber que utilizamos fios para conexão."*

*Nicholas Negroponte,
cientista americano*

Na visão do professor Eduardo Endo, coordenador de vários cursos de MBA da Faculdade de Informática e Administração Paulista (Fiap), o mercado de seguros sempre tratou suas operações observando padrões e não indivíduos. "Esta estratégia faz com que muitas oportunidades para precificação e fraudes ainda sejam pouco exploradas; analisar o indivíduo e não o grupo exigiria um esforço operacional imenso e para tornar isso uma realidade, a TI oferece soluções tais como BIG Data, Social Networking, Mobilidade etc. que conseguem apoiar a operação. Conhecendo melhor o indivíduo, a seguradora consegue dar melhores preços e atender melhor aos seus clientes diminuindo seus custos operacionais e captando mais clientes", ressalta.

O Big Data tem impactado praticamente todas as indústrias e traz benefícios similares à maior parte delas.



Monica Tyszler: "a integração em Hadoop é um movimento irreversível"

Entre as principais vantagens estão a alavancagem de vendas com uma oferta mais exclusiva e direcionada, redução de custos com eficiência operacional, e valores agregados aos negócios das empresas como segurança e melhor atendimento.

A Stefanini, uma das mais importantes provedoras globais de soluções de negócios baseadas em tecnologia, tem um portfólio completo de soluções para o segmento de seguros, que vai desde soluções para *front end* de relacionamento com corretores, clientes e parceiros nos processos de captação, ativação, cotação e suporte até a parte de gestão completa de sinistros, passando por todo o processamento e gestão dos contratos de seguros. A empresa também tem atuado junto às áreas de negócios, no mapeamento de processos, avaliação e reengenharia, buscando forte automação, otimização e eficiência operacional. Atualmente, a companhia atende cerca de 20 seguradoras do mercado brasileiro, sendo 10 delas as maiores, segundo ranking Susep.

Marcos Caruso, gerente responsável pela área de seguros da Stefanini, acredita que existem dois grandes desafios para os próximos anos: um deles é relacionado ao atendimento de parte da população, que ainda não tinha acesso a produtos de seguros, que são os microsseguros, e outro é relacionado a sustentação dos produtos atuais com rentabilidade. "Alguns produtos, como o automóvel, precisam desenvolver modelos de venda e gestão de riscos diferenciados, como o Pay As You Drive, que possam ser mais assertivos em termos de tarifação, administração de riscos e benefícios ao cliente. Para ambos, o desafio está relacionado ao entendimento de grandes volumes de informações (Big Data), que devem ser coletadas e avaliadas em tempo real para dar suporte ao negócio nas tomadas de decisão e gerenciamento dos riscos e expectativas dos clientes", salienta.

Caruso entende que o volume de



Marcos Caruso: "as seguradoras precisam conhecer melhor seus segurados"

informações e variáveis que devem ser analisadas e coletadas em um processamento Big Data, pode ajudar a determinar o perfil de um cliente, o método e canal que ele gostaria de ser comunicado, quais os interesses e particularidades de cada um, chegando a uma comunicação *one to one*. Em sua visão, atualmente o contato e conhecimento de cada cliente, por parte das seguradoras, bancos e até mesmo dos corretores é muito pequeno. "As seguradoras precisam entender e conhecer melhor seus segurados, incluindo uma visão 360 graus do relacionamento com a marca, aproveitando o relacionamento para ampliar os negócios e uma oferta de produtos e serviços que faça mais sentido ao cliente", enfatiza, acrescentando que a ampliação dos canais de comunicação através de Smart TVs, dispositi-

// *Não pergunte ao consumidor o que ele quer, ele não sabe o que quer. Mostre a ele a novidade e ele dirá que quer isto."*

*Steve Jobs,
fundador da Apple*

Troféu Gaivota de Ouro

13 de Agosto de 2014



O Prêmio máximo do Mercado de Seguros

Informações: www.revistasegurototal.com.br

@ francisco@revistasegurototal.com.br

@ andre@revistasegurototal.com.br

11 3884.5966



Luiz Marra: “é preciso aprimorar o atendimento aos clientes em vários canais”

vos móveis e outros devem ser altamente utilizados.

Luiz Marra, gerente de vendas aplicativos para indústria financeira da Oracle do Brasil afirma que, assim como empresas de outros setores, as seguradoras podem adotar sistemas de gestão empresarial e financeira (os chamados ERPs), soluções de gestão de RH, gestão de relacionamento com o consumidor (CRM), gestão de campanhas de marketing, atendimento em diferentes canais, e-commerce entre outras. “Todas contribuem para uma melhor eficiência dos processos de cada uma das áreas da empresa”, assegura.

Mesmo com tanta tecnologia, ainda há seguradoras presas a tecnologias obsoletas, que as forcem a modelos de negócios também obsoletos. Para implementar de forma rápida novos produtos e expandir para novas linhas de negócios, as seguradoras precisam de sistemas básicos modernos, flexíveis e escaláveis. “Utilizar a TI como instrumento de comunicação com o cliente é fundamental”, define Marra.

Neste segmento, a Oracle apresenta soluções de relacionamento com o consumidor (CRM), visão 360° do cliente PF e PJ, e cria diferentes canais

de atendimento (portal, web, central de atendimento, chat, facebook, twitter etc.) que ajudam o corretor a ofertar para o público correto, o melhor produto, aumentando o *cross e up sell* e a eficiência operacional das empresas. “É preciso aprimorar o atendimento aos clientes com comunicações, faturamento e ferramentas de vendas contínuas em vários canais. Para isso, as seguradoras precisam de análises eficientes e transparentes”, enfatiza.

Marra salienta que também é importante planejar e investir nos recursos de infraestrutura, especialmente nos equipamentos de armazenamentos de dados. “Hoje, porém, com o alto volume de dados, é preciso ir além de ‘armazenar’. As empresas que querem uma vantagem competitiva precisam de produtos e soluções para ponderar as informações armazenadas, gerando análises relevantes para o negócio”, enfatiza.

Os maiores investimentos neste segmento são baseados nos pilares de eficiência operacional, redução de custo, gerenciamento de riscos, inovação e excelência nos serviços. “O mercado já entende a importância da computação em nuvem (ou *cloud computing*), mas ainda é possível avançar nesse sentido”, acentua o executivo.

As tecnologias Oracle fornecem a flexibilidade moderna orientada a regras que as seguradoras precisam para transformar a maneira com que fazer negócios. “A Oracle ajuda as seguradoras a inovar para acompanhar os mercados em constante mudança, simplificar seus ambientes de TI e transformar o negócio em um modelo do século 21”, garante Marra, acrescentando que a Oracle oferece os Engineered Systems, sistemas que integram software e hardware, que reduzem os custos e a complexidade das infraestruturas de TI e ao mesmo tempo melhoram a produtividade e a performance. Além disso, há soluções especialmente desenvolvidas

“A tecnologia tem servido, desde o início da história, como instrumento de poder, aumentando as habilidades humanas de manipular, controlar e impor-se sobre o ambiente.”

*Gareth Morgan,
teórico organizacional britânico*

para o setor de Seguros, como os aplicativos de administração de apólices, de gestão de riscos, mitigação de fraudes, gestão de contratos, administração de carteiras/produtos, venda de seguros financeiros (vida, viagem e previdência), entre outros.

A Oracle oferece portfólio amplo e integrado de produtos que ajuda as empresas a adquirir e organizar essas diversas fontes de dados e analisá-los juntamente com os dados existentes para encontrar novas perspectivas e capitalizar relações ocultas. Um dos diferenciais da Oracle é uma tecnologia complementar ao Big Data, o Fast Data. “Vale destacar que as soluções de Big Data fazem diferença no volume de informações geradas, na velocidade que esta informação chega e precisa ser processada, além da variedade da estrutura. Elas agregam profundidade de análise dos dados, sofisticando as análises oferecidas pelas ferramentas BI e de Data Warehouse”, reforça Luiz Marra. “O Big Data é uma oportunidade para que as companhias ampliem seus negócios, criando novos *insights* para obter vantagem competitiva no mercado, especialmente em um setor como o de seguros, no qual é muito importante analisar os riscos (taxa de sinistralidade)”, complementa.

Ajudar o mercado a tirar proveito de forma estratégica do grande volume de dados gerado nas mais diversas plataformas – como Data Warehouse, Hadoop ou redes sociais, seja para combater fraudes e reduzir

riscos, para melhorar a performance operacional ou até mesmo para incrementar os negócios é o papel da SAS, empresa especializada em soluções e serviços de Business Analytics.

De acordo com Monica Tyszler, diretora de Soluções da empresa, a integração em Hadoop – ambiente framework de código aberto, considerado o futuro do Big Data – é um movimento irreversível. “O mundo inteiro está se movendo nessa direção e nós já temos soluções e ferramentas que rodam em Hadoop sem que tenhamos que mover ou retirar os dados de onde eles estão. As soluções do SAS vêm para tirar valor dessa abun-

dância de informação com interfaces fáceis e simples de serem usadas”.

Uma dessas soluções é o SAS Fraud Framework, um mecanismo de análise de fraudes que utiliza várias técnicas para descobrir atividades suspeitas. O software consolida dados históricos a partir de fontes internas e externas para análise e investigação de fraudes. O sistema é capaz de detectar esquemas previamente desconhecidos usando métodos de detecção de anomalia personalizados. Tudo para evitar perdas substanciais o mais cedo possível, utilizando diagramas de rede sociais e técnicas de mineração de dados sofisticados.

// A informação tecnológica pode ser a maior ferramenta dos tempos modernos, mas é o julgamento de negócios dos humanos que a faz poderosa.”

*Charles B. Wang,
empresário chinês do setor de informática*

pela alta produtividade das partes e pelo crescimento sustentável do volume de transações de seguros ocorrido no Brasil durante os últimos 15 anos”, comenta Ghetler.

Em sua visão, atualmente existem vários desafios relacionados à produtividade de captação e de cobrança de prêmio, necessários à “decolagem” do microsseguro. Um deles é a utilização eficiente de redes sociais e outros canais de relacionamento para aproximar o universo dos seguros com o cliente final. “As seguradoras e os corretores ainda não planejam de modo adequado a sua participação nos mesmos canais, sites e mídias para onde o cliente volta sua atenção”. Para o executivo, isso não é um fenômeno relacionado somente a internet (fixa

As seguradoras e os corretores

A pesar dos avanços dos portais dirigidos a corretores nos últimos anos, cada seguradora ainda realiza a troca de informações com corretores do seu próprio modo e usando diferentes layouts. O próximo ganho de produtividade só ocorrerá no Brasil se houver uma convergência no intercâmbio das informações entre seguradoras e corretores, considerados ao menos os produtos massificados e as operações de emissão e regulação de sinistros. Esta é a necessidade urgente e um grande desafio para a Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada, das Empresas Corretoras de Seguros e de Resseguros (Fenacor) e para a Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg) durante os próximos anos, na opinião de Mauricio Ghetler, diretor de Marketing e Vendas da I4PRO - Insurance For Professionals, empresa de Tecnologia da Informação, de capital 100% nacional. “Outros países já se encontram adiantados neste sentido usando padrões razoáveis (Acord-Loma, por exemplo), mas o Brasil pode definir tais padrões com algum esfor-

ço técnico e muito esforço político”, argumenta.

Ghetler conta que o divisor de águas na relação seguradora – corretor ocorreu em 1997, quando o primeiro portal de serviços a corretores de seguros surgiu no Brasil (AGFNet). “Ao contrário da relação offline existente até então, na qual ocorria apenas uma troca de papéis e de mídia (magnética ou ótica) entre as partes, com o portal via internet foi estabelecido um canal de relacionamento multi-funcional, estável e escalável, capaz de captar negócios e de prover uma infinidade de informações úteis para os corretores”, ressalta.

Hoje, é quase uma regra a utilização de portais de serviços nas seguradoras, que atendem também a outras comunidades de parceiros, agilizando a emissão em geral, a regulação de sinistros e a obtenção de informações cruciais para o andamento dos negócios. “Claro, sempre existirão serviços novos a serem implementados no portal, sempre caberão melhorias nos serviços atuais e por um bom tempo existirão documentos offline, mas estas plataformas são hoje as grandes responsáveis



Mauricio Ghetler: “um dos desafios é a utilização eficiente de redes sociais”



Eduardo Endo: “cuidados para não comprar gato por lebre”

ou móvel); as seguradoras e os corretores também não planejam de modo adequado sua presença na TV (pública e paga), no rádio e em outras mídias. “Não se trata apenas de manter uma campanha constante na mídia e redes sociais, mas de fazer com que o cliente conheça, entenda, valorize e consuma seguros de um modo mais consciente, percebendo as proteções embutidas em cada produto de seguros e os serviços essenciais relacionados, aproximando-se das seguradoras e corretores com foco em seu próprio benefício”, argumenta.

Para o professor Endo, da Fiap, os desafios de TI na área de Seguros não diferem muito em relação aos outros segmentos, se concentrando principalmente em estabilizar a operação e diminuir custos. “A estratégia da estabilização da operação está sendo direcionada fortemente para a utilização de solução em computação em nuvem. Em relação à diminuição de custos propriamente dita existe um forte movimento para o *outsourcing* de desenvolvimento de sistemas (tradicionais, *nearshore* e *offshore*) e a compra de pacotes prontos para suportar a operação de seguros”, explica.

A utilização de serviços de seguro online é outro aspecto importante destacado pelo professor. “Apesar das regulamentações da Susep obrigarem a utilização de um corretor, a TI tem um papel fundamental em dar soluções para que a realidade do autoatendimento venha para o mundo de seguros, uma vez que estudos mostram que grande parte dos segurados no Brasil ainda quer ter o con-

tato com o corretor. A TI entra como facilitador para balancear o gosto do cliente e a diminuição de custos operacionais, uma vez que os métodos tradicionais aumentam em muito os custos, ou seja, é necessário inovar, mas com calma”, analisa, pois o mercado ainda enfrenta a falta de mão de obra especializada que consiga trabalhar com as plataformas antigas e atuais.

MeSegura amplia oferta

HOJE EM DIA ninguém tem tempo para nada. A fim de encurtar o caminho do consumidor, a MJV Tecnologia & Inovação inovou ao lançar o MeSegura – primeiro website brasileiro a fazer cotações simultâneas e em tempo real de seguros junto às principais corretoras e seguradoras do Brasil. O portal completa um ano de operação e agora está com novo layout e ampliação de seu portfólio que oferece as modalidades: Automóvel, Residencial, Vida, Saúde, Viagem e Eletrônico.

“Ao invés de o consumidor ter que pesquisar em várias corretoras diferentes, nós já fazemos esse caminho, apurando em até 15 corretoras em tempo real. Como resultado, o cliente economizará tempo e terá um preço mais vantajoso dos melhores seguros, já que a diferença de preços entre as corretoras pode chegar a 20%, para uma mesma seguradora”, afirma Ysmar Vianna, presidente da MJV Tecnologia & Inovação, empresa de consultoria especializada em tecnologia, integração mobile e inovação.

A MJV aposta na nova geração de corretores de seguros que estão se formando para ampliar o alcance da ferramenta. Ysmar lembra que, hoje em dia, o consumidor pode comparar preços e comprar todo tipo de produto online e os seguros não ficaram de fora dessa tendência. “Esses novos profissionais enxergam a importância de explorar as ferramentas online e têm nos procurado”, destaca o executivo.

Segundo Ysmar, essa modalidade de comparação de preços, envolvendo mais de uma corretora, é novidade no País, pois coloca corretores e consumidores em contato direto, fortalecendo inclusive a própria profissão do corretor. A cotação pode ser feita tanto por pessoas físicas quanto por jurídicas. O serviço, que é gratuito, é oferecido no endereço www.mesegura.com.br.



Home MeSegura: cotações simultâneas em tempo real



**Sistemas
Seguros**

A Empresa

Produtos

A Empresa

empresa é dedicada única e ex
do de seguros. Fundada em 1991

temos um portfólio de soluçõe
cionalidades exclusivas e a
estratégicas para o sucesso

colaboradores, em sua g
alham em sinergia visando o
bando com rapidez novas

ara o
satisfac
ade para

maior empresa no desenvolvimento
e melhores no desenvolvimento de s



A Sistemas Seguros evoluiu. Conheça nossas novidades!

Viramos uma nova página na nossa história
trazendo muitas novidades para 2014.



Nova marca.



**Novo website - fácil navegação
e conteúdo mais organizado.**



**Novos produtos e serviços
para o mercado de seguros.**

Acesse

www.sistemas-seguros.com.br

Entre em contato conosco e conheça tudo
o que podemos oferecer ao seu negócio.

Estamos à sua disposição.



**SISTEMAS
SEGUROS**

Av. Angélica, 927 • 4º e 5º andar
Santa Cecília • São Paulo

Tel: 11 3664.2040

www.sistemas-seguros.com.br

Autonomia tecnológica aumenta eficiência em TI

Não é de hoje que os ataques cibernéticos são as grandes ameaças enfrentadas por organizações em todo o mundo. São dezenas de diferentes ameaças eletrônicas, potencializadas por falhas de segurança. O combate é feito com investimentos cada vez maiores por parte das empresas em sistemas de proteção que não conseguem compartilhar informações com outras defesas encontradas na rede.

Estudo realizado pelo Institute Data Corporation (IDC) aponta que 53% das empresas pesquisadas admitem que a complexidade das soluções de segurança é o principal desafio para a inovação. Mas já existem boas ferramentas para identificar essas vulnerabilidades e minimizar os impactos para os negócios.

Marcos Oliveira, country manager da Blue Coat, empresa especializada em tecnologia de segurança



Marcos Oliveira: "as ameaças estão cada vez mais complexas"

corporativa, ressalta que o mundo digital – além das ameaças conhecidas e das desconhecidas –, está à mercê das ameaças pré-existentes, ou seja, aquelas que já conseguiram entrar no computador, mas ainda não se manifestaram. "De dois anos pra cá, essas ameaças estão mais complexas. As tecnologias de prevenção não foram suficientes. Agora, as empresas devem identificar e se proteger contra essas ameaças", salienta.

Em se tratando de seguros, o desafio para o segmento não é apenas de que maneira se proteger para que não haja invasão externa, mas também como se resguardar internamente para que as informações não saiam de um ambiente controlado. "Os ataques são objetivos e direcionados, além disso há o roubo de informações. Mas como criar evidências?"

A plataforma Solera, feita em parceria entre a Blue Coat e a Promon-Logicalis – provedora de serviços e soluções de TI e Comunicação –, é uma dessas ferramentas que oferece



Alexandre Murakami: segurança para a proteção da propriedade intelectual

proteção avançada contra ameaças com a unificação de estudos analíticos sobre segurança de grandes volumes de dados. A solução foi desenvolvida para ameaças desconhecidas e pré-existentes. "Essa solução dá inteligência para as ferramentas que a empresa já possui", explica Alexandre Murakami, gerente de segurança da Informação da PromonLogicalis. "A ideia é que as seguradoras continuem com o seu foco em seguros e que nós os ajudemos na segurança para a proteção da propriedade intelectual", conclui o executivo.

Inovação no combate às fraudes

Atualmente, o mercado brasileiro representa 40% de todos os contratos de seguro fechados na América Latina e apenas 30% da frota brasileira é segurada. Dos veículos com seguro, 80% tem menos de cinco anos, de acordo com a Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg). Ou seja, o mercado interno tem muito potencial para crescer.

Diante desses números, a SAP Brasil, atuante há 40 anos no mercado de aplicações de software empresarial no País, inova no segmento de seguros ao atuar no monitoramento e identificação do comportamento online do segurado através de uma plataforma móvel de desenvolvimento de aplicativos com possibilidades de uso de análises preditivas.

A solução preditiva de combate a fraudes é uma ferramenta que pode ser utilizada em qualquer segmento de mercado, pois a análise dos dados é feita por meio de operações em tempo real (computação em memória) que rompem com os antigos modelos transacionais de Banco de Dados. A empresa conta com soluções que fornecem informações estratégicas para melhor tomada de decisões e que permitem tornar a operação mais ágil e eficiente, tanto do ponto de vista de processos quanto no atendimento ao cliente.

“Estamos prontos para entregar a tecnologia que vai ajudar na precificação de um seguro, por exemplo, pois as seguradoras podem conhecer melhor o risco e assim, o preço do seguro tende a diminuir. Essa tecnologia também é muito valorizada pelo mercado de Seguro de Cargas. Hoje apenas 30% da frota brasileira é segurada”, ressalta Giovanni Menegat, Industry Principal Insurance da companhia.

Outro lançamento no mercado vem da Audatex – empresa multinacional que atua no desenvolvimento de soluções em tecnologia para a

gestão de sinistros no mercado segurador automotivo. O AudaWatch é um aplicativo que conecta as oficinas com os seus clientes e seguradoras de forma rápida, prática e tecnológica, possibilitando o acompanhamento pelo cliente de todo o processo de reparação de um veículo. Esta funcionalidade está disponível para clientes particulares e para clientes das seguradoras.

As oficinas podem integrar em tempo real, fornecendo atualizações das etapas dos reparos e fotos. O profissional de reparação pode compartilhar o progresso do reparo com o toque de um botão, evitando telefonemas, economizando tempo e dinheiro. A solução permite ampliar a qualidade do atendimento ao cliente, seja ele particular ou indicado por uma seguradora. Também fortalece a confiança e fidelização do cliente com a transparência na divulgação das principais etapas do processo – Orçamento, Aprovação, Desmontagem, Solicitação de Peças, Reparos Internos, Reparos Externos, Pintura, Montagem, Finalização, Pronto para Entrega.

Para as seguradoras, é possível acompanhar, por meio de fotos, os veículos em reparo de seus segurados, mantendo os clientes informados via e-mail ou mensagem de texto. Assim, os clientes podem acompanhar seus carros sem precisarem visitar as oficinas pessoalmente. “Esta ação melhora a satisfação do segurado e aumenta o valor percebido da marca da seguradora”, explica Luis Nassif, CEO Audatex, Inpart e AUTOonline para Brasil, Argentina, Uruguai e Paraguai. “O aplicativo contribui com a eficiência da comunicação e produtividade da oficina. O processo de atualização do status do veículo passa a ser proativo e quase instantâneo”, ressalta o



executivo, revelando que há redução do número de chamadas telefônicas em aproximadamente 40% e as visitas presenciais em cerca de 50%.



Giovanni Menegat: “as seguradoras precisam inovar em tecnologia”



Luis Nassif: “aplicativo permite conexão entre seguradoras e oficinas”

Assinatura digital biométrica auxilia o setor de Seguros

Tecnologia combina a coleta de imagens a dados biométricos de assinaturas e certificados digitais

A Nexyon, unidade de negócios da Disoft, voltada para a área de Tecnologia, em estreita parceria estratégica com a Sistran -- a maior empresa de soluções de negócio baseada em tecnologia para seguros da América Latina há 30 anos --, lançam um conjunto inovador de produtos e serviços.

Juntas, as empresas agregam conhecimento de negócio seguros à tecnologia de ponta, oferecendo ao mercado segurador uma suíte flexível de soluções envolvendo assinaturas digitais biométricas, carimbo do tempo, certificação digital, entre outras (funcionando conjuntamente ou de forma independente), que têm por finalidade transformar e otimizar procedimentos e processos que ainda exigem assinatura em papel.

Esta tecnologia também se adequa a processos nos quais há necessidade de aplicação do certificado digital, criando uma segunda camada de segurança e tornando o procedimento mais fácil e intuitivo para o usuário.



Entre as principais vantagens na inovação do formato eletrônico, mantendo o mesmo hábito e cultura de assinatura, sem repúdio, é adi-

cionar de ganhos substanciais de agilidade, redução de custos, mantendo a garantia de integridade, segurança e legalidade dos documentos, além da implantação de soluções sócio-sustentáveis.

Segundo Luis Figueiredo, responsável pela área comercial da Nexyon, ao ministrar palestra em São Paulo salientou que o assunto envolve, além dos aspectos tecnológicos e operacionais para os clientes, a viabilidade jurídica da implantação de projetos desta natureza.



Luiz Lessa, Sistran e Luis Figueiredo, Nexyon

Rádio Imprensa FM 102,5

A Grande Jornada pelo Mundo dos Seguros

Às segundas-feiras, das 7 às 8 horas

Apresentação: Pedro Barbato Filho



“A TRANQUILIDADE
TAMBÉM É MEU PATRIMÔNIO.”



Você tem com quem contar.



Tranquilidade e segurança são tão importantes para você quanto o requinte e a sofisticação. E para isso, você pode contar com a Chubb Seguros, uma das maiores seguradoras mundiais e a mais antiga em operação na América Latina. A Chubb alia experiência internacional e conhecimento do mercado local para atender pessoas exigentes como você. Se a tranquilidade é essencial para você, conte conosco.

Consulte seu corretor ou ligue 0800 703 66 65 • www.chubb.com.br





BRADESCO SEGUROS.
AS MELHORES SOLUÇÕES
EM AUTO, DENTAL, PREVIDÊNCIA,
RAMOS ELEMENTARES, SAÚDE
E VIDA PARA VOCÊ E SEUS
CLIENTES, EM UM ÚNICO LUGAR.

Com uma equipe comercial única e integrada, a **Bradesco Seguros** oferece soluções para você, Corretor, e seus Clientes - identificando oportunidades e melhores serviços. A **Bradesco Seguros** está ao seu lado, buscando sempre o melhor para você.

AUTO • DENTAL • PREVIDÊNCIA • RAMOS ELEMENTARES • SAÚDE • VIDA

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor: 0800 727 9966
SAC - Deficiência Auditiva ou de Fala: 0800 701 2708
Ouvidoria: 0800 701 7000
bradescoseguros.com.br



@BradescoSeguros



facebook.com/BradescoSeguros



Bradesco Seguros
É melhor ter.