



Capítulo #3 – Caracterização do Sector Segurador

- **Considerações sobre o sector, tendências e desafios**

Texto Suplementar

Para apreendermos os prováveis novos terrenos de actuação das Companhias iremos resumir os principais factores políticos, económicos, tecnológicos e sociais-ambientais (PETS), mesmo sabendo que muitos deles se entrelaçam numa lógica de multi-casualidade – isto é, formam um sistema complexo e adaptativo, em constante dinâmica.

- Ao nível dos **factores políticos** assiste-se à progressiva integração regulamentar rumo ao mercado europeu de seguros, ao mesmo tempo que se assiste à penetração de *standards* internacionais no âmbito de todo o sector financeiro. A pressão para a globalização prossegue mesmo numa fase em que se reconhece que esta direcção de progresso não é sustentável sem órgãos internacionais de supervisão/regulação, actuantes de modo a se obviar excessos, desequilíbrios e não conformidades. Não podemos deixar de assinalar que a tendência para uma maior regulamentação não pode deixar de ser acompanhada por uma matriz de maior sensibilidade ética. Isto porque a regulação manifesta-se apenas *a posteriori*, não cobrindo ou subestimando a criatividade dos operadores que fazem emergir novos instrumentos financeiros e veículos de investimentos, ainda fora do âmbito da regulação, proporcionando no consumidor uma falsa sensação de segurança e estabilidade. Acrescenta-se que os valores morais e a sensibilidade ética são os genuínos pilares de toda a actividade humana e por conseguinte são os primeiros alicerces da sustentabilidade económica e social.
- São colocados em destaque **factores de natureza económica** relacionados com o fenómeno da integração económica à escala mundial, ou seja com a globalização, alterações demográficas e o comportamento dos mercados financeiros que, num ciclo de instabilidade, condicionam o desenvolvimento da actividade. A continuada abertura das economias, mesmo a um ritmo mais lento nesta fase conjuntural, é um padrão de desenvolvimento económico mundial que deverá continuar, sem se negligenciar o (novo) papel das instituições reguladoras. A expansão dos negócios e a sofisticação progressiva das **actividades económicas** transfere para o mercado segurador um aumento da matéria



segurável, bem como maiores responsabilidades e oportunidades na gestão do risco. Novos sistemas de coberturas, novas modalidades de seguro, novos seguros obrigatórios, inovação de ofertas de valor, são exemplos de tendências de crescimento futuro. O cenário de globalização e liberalização imparável das economias, que se equacionava no passado com o denominado cenário TINA - *There is no Alternative* (Shell, 2006) já não encontra aderência com a realidade. Após os acontecimentos de Setembro de 2001 e mais recentemente com a crise financeira mundial de 2008 e as suas amplas consequências, é substituído por um ambiente de grandes incertezas sobre a evolução da economia mundial e sobre o modelo prevalecente de desenvolvimento económico, com consequências ao nível de um novo mapa de equilíbrio geopolítico mundial, em realinhamento. Neste contexto de incerteza as condições de acesso e de exercício da actividade seguradora não são especialmente favoráveis devido ao ciclo negativo dos mercados financeiros que se estendeu à globalidade dos agentes económicos por via do efeito sistémico próprio de uma realidade interconectada. Contudo a forte reacção dos países e demais instituições, especialmente visível na reunião dos G-20 de Abril de 2009, designadamente com o compromisso explícito de intensificação de regulação, controlo dos riscos sistémicos, assim como reforço das instituições financeiras mundiais (Fundo Monetário Internacional), leva a crer que serão criadas as condições necessárias à inversão deste ciclo curto¹, reabilitando a economia e fixando um novo patamar de equilíbrio para o (novo) sistema mundial. Na mesma linha, a ênfase na transparência e na comunicação, aplicável ao sistema de regulação e à “implementação de processos de consulta pública pode contribuir para o aumento da eficácia da regulamentação e para o equilíbrio dos interesses dos intervenientes no mercado, consumidores e outros utilizadores de produtos e serviços da actividade seguradora e de gestão de fundos de pensões” é outro desafio citado pelo ISP (2006).

- O progresso e dinamismo nas áreas das **tecnologias de informação e de comunicação** e o respectivo impacto nas empresas, os quais têm contribuído para acelerar de forma drástica a frequência e velocidade das transacções empresariais são uma força indutora do movimento de integração económica global e sofisticação de todo este sistema.
- **Factores de natureza sociocultural** relacionados com os padrões e estilos de vida da população, hábitos de consumo, comportamentos e expectativas dos distintos segmentos não podem ser negligenciados. No mundo ocidental a expectativa de qualidade, conforto e

¹ Esta afirmação não pretende secundarizar uma análise de cariz de médio e longo prazo à luz da leitura dos movimentos longos da economia, associadas a alterações estruturais e explicados pelos ciclos de “Kondratief” (Amaral, 2008).



comodismo, aliada à crescente preocupação dos governos em edificar economias orientadas ao consumidor, resultam num quadro que tenta diminuir as assimetrias de informação e conceder mais poder ao consumidor final. Segundo projectado por ISP (2006), a protecção do consumidor irá sentir-se no exercício da actividade e no quadro de acesso de novos *players* no mercado “um quadro de regulação contratual que disponha sobre os princípios elementares de protecção dos consumidores, e da definição de um conjunto de princípios prudenciais que delimitem o acesso à actividade e que estabeleçam altos padrões de solidez financeira para os operadores (...)”. Por sua vez o indivíduo, isto é, o consumidor, desenvolve a sua consciência mais virado para o mundo exterior, onde vive num ritmo cada vez mais frenético, sem tempo, formação ou informação para incursões filosóficas interiores que o despenda de uma vivência cada vez mais materialista. Aqui a estética ultrapassa a ética e o consumo ocupa um papel cada vez mais importante na vida das pessoas, sendo que, paradoxalmente, é um elemento de satisfação das necessidades humanas por natureza efémero. Assim, o individualismo crescente induz a sociedades menos solidárias e tende a aprofundar desigualdades sociais. Segundo Carvalho e Alcázar (2008) de modo geral os clientes são cada vez mais informados e auto-suficientes, valorizam a facilidade de compra, e sobretudo estão mais sensíveis ao preço e são menos leais. Conforme referido por Silveira (2008) “A focalização no cliente por parte das companhias irá contribuir para a satisfação dos clientes, para a redução das reclamações e para o aumento de melhoria da qualidade do serviço prestado.”

O imediatismo da sociedade e o poder do Cliente ditará uma maior integração entre canais de distribuição no sentido de assegurar um serviço mais conveniente, transparente e de acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Assim segundo Carvalho e Alcázar (2008) “para competir eficazmente as seguradoras deverão possuir uma visão alargada e harmonizada com os canais de distribuição.” Relativamente à estratégia multi-canal das Seguradoras, colocando o Cliente no centro de todos os processos de front-office. Silveira (2008) refere o seguinte “Os pontos de acesso são cada vez mais diversificados para o clientes final, quer terá maior variedade de serviços, como o mediador, o balcão de uma companhia de seguros, a Internet, o call center e, também, outras formas de comunicação irão surgir na actividade seguradora, como, por exemplo, o SMS, a televisão interactiva, entre outros.” A profusão de canais de relacionamento com o Cliente exige uma plataforma integrada de back-office que unifique os dados e garanta uma visão única do Cliente, o que apenas é passível de realizar através de uma arquitectura de informação (e de empresa) articulada com os vários parceiros. Ainda ao nível dos factores sociais torna-se incontornável assinalar a crescente importância que a



Colaborar para Vencer – Gerir Parcerias nos Seguros

função seguradora vem adquirindo na contratação de fundos de pensões e na sua acrescida relevância na área dos seguros de saúde, atendendo à evolução demográfica, designadamente com o aumento geral médio da esperança de vida, próprio do desenvolvimento das sociedades ocidentais. Na área da saúde assiste-se a um movimento análogo sendo que as potencialidades do sector segurador em substituição ou pelo menos em complemento ao regime público serão certamente mais uma tendência de futuro. Acresce a estes factores exógenos de ordem macroeconómica toda uma panóplia de mudanças, de incertezas e de imprevisibilidade, ao nível operacional. Estas forças de influência colocam ao mercado segurador grandes desafios de desenvolvimento. São disso exemplo, entre outros, os riscos crescentes ao nível ambiental, maiores riscos de terrorismo, maiores riscos de escassez de recursos, maiores riscos de instabilidade social e desafios de responsabilidades profissionais, empresariais e individuais. Como é sabido, mudança significa ameaças e oportunidades.

Para mais informações sobre este tema em particular ou a Gestão de Parcerias no Sector Segurador em geral, por favor consulte o livro “Colaborar para Vencer – Gerir as Parcerias nos Seguros”, aceda à página do livro no Facebook ou contacte o autor.