



0

**INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA**

**CÂMPUS FLORIANÓPOLIS
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE SAÚDE E SERVIÇOS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

JULIANO JAQUES BAIRROS

**Recursos de Tecnologia da
Informação para a corretagem de
seguros: um estudo de caso**

**Florianópolis - SC
2018**

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA
CATARINA
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE SAÚDE E SERVIÇOS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO**

JULIANO JAQUES BAIROS

**RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A
CORRETAGEM DE SEGUROS: UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão de Curso
submetido ao Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia de Santa
Catarina como parte dos requisitos para
obtenção do título de Tecnólogo em
Gestão da Tecnologia da Informação.

Professor Orientador: Antônio Pereira
Cândido

FLORIANÓPOLIS, FEVEREIRO DE 2018

Ficha de identificação
<http://ficha.florianopolis.ifsc.edu.br/>

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor

Bairros, Juliano

Recursos de Tecnologia da Informação para a corretagem de seguros: um estudo de caso / Juliano Bairros ; orientação de Antonio Pereira Candido. - Florianópolis, SC, 2018.

50 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) - Instituto Federal de Santa Catarina, Câmpus Florianópolis. CST em Gestão de TI. Departamento Acadêmico de Saúde e Serviços.

Inclui Referências.

1. Tecnologia. 2. Informação. 3. Corretagem. 4. Seguros. I. Pereira Candido, Antonio. II. Instituto Federal de Santa Catarina. Departamento Acadêmico de Saúde e Serviços. III. Título

Dedico este trabalho a minha filha Yasmin, razão da minha vida e meu porto seguro. E também a minha mãe, a única pessoa que sempre acreditou em mim, até mesmo quando eu não acreditava.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à Deus por ter me dado saúde e força para chegar neste momento. Agradeço ao meu pai, que foi de extrema importância neste período de elaboração do trabalho, sendo fonte de inspiração para o próprio. Agradeço a minha esposa, que mesmo longe no momento de elaboração do trabalho, sempre foi uma fonte de companheirismo na qual eu pude contar. Agradeço aos meus colegas e professores que foram importantes agregadores de conhecimento durante meu período acadêmico. Agradeço aos amigos, sempre presentes em todos os momentos desta caminhada. Agradeço especialmente ao meu orientador, Antônio Cândido, que incentivou, cobrou e auxiliou durante este período. Certamente sem ele este trabalho não seria concluído.

"Antes mesmo de pensarmos na aplicação de ferramentas tecnológicas para o processo de venda, tanto na aquisição como na manutenção da carteira, os corretores deveriam pensar muito seriamente em aplicar a tecnologia para otimizar o processo de gestão de sua empresa".

(Marcelo Blay, coordenador da Comissão de Tecnologia do Sindicato dos Corretores de Seguros no Estado de São Paulo – Sincor-SP, 2015)

RESUMO

O presente trabalho traz um estudo de caso e aplicação de recursos de tecnologia da informação como suporte a atividade de corretagem. Foi feito um estudo desde o início da atividade de corretagem de seguros no País, passando pelas principais fases deste segmento ao longo dos anos, até uma breve abordagem do futuro do mercado securitário brasileiro. Foram inseridas neste contexto as principais soluções de tecnologia da informação que dão suporte a este segmento. Para este trabalho foram utilizados estudo de caso de soluções tecnológicas utilizadas pelas corretoras de seguros, pesquisa documental através de artigos e textos retirados de pesquisas na internet e pesquisa de campo obtida através da vivência obtida no meu trabalho, durante o dia a dia de uma empresa de corretagem de seguros.

Palavras-chave: Tecnologia. Informação. Corretagem. Seguros.

ABSTRACT

The present work brings a case study and application of information technology resources as support to brokerage activity. A study was made from the beginning of the activity of insurance brokerage in Brazil, through the main phases of this segment over the years, to a brief approach to the future of the Brazilian insurance market. The main information technology solutions that support this segment were inserted in this context. For this work were used a case study of technological solutions used by insurance brokers, documentary research through articles and texts taken from Internet research and field research obtained through the experience obtained in my work, during the daily life of a company insurance brokerage.

Keywords: Technology. Information. Brockrage. Insurance.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Prêmios de seguro por ramo no ano de 2015.....	27
Figura 2 – Participações na receita do ramo vida no ano de 2015.....	28
Figura 3 – Participações na receita do ramo não vida no ano de 2015.....	29
Figura 4 – Ramos que mais cresceram em 2011 - 2015.....	30
Figura 5 – Aplicativo Allianz Seguradora para celulares.....	35
Figura 6 – Aplicativo Porto Seguro Seguradora para celulares.....	36
Figura 7 – Aplicativo SulAmerica Seguradora para celulares.....	37
Figura 8 – Telas do aplicativo Zim3.....	40
Figura 9 – Tela do dashboard do aplicativo Zim3.....	41
Figura 10 – Tela principal do sistema SegflexNET.....	42
Figura 11 – Tela do dashboard do sistema SegflexNET.....	43
Figura 12 – Tela principal do sistema Supercálculo.....	44
Figura 13 – Tela do dashboard do sistema Supercálculo.....	44

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Fator x Utilização da Tecnologia da Informação.....	15
--	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNSeg – Confederação Nacional das Seguradoras

CRM – *Customer Relationship Management* (Gestão de Relacionamento com Cliente)

DNSPC – Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização

FENACOR – Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros

FenaPrevi – Federação Nacional de Previdência Privada e Vida

FUNENSEG – Escola Nacional de Seguros

ICP-Brasil – Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira

IFSC – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina

IRB – Instituto de Resseguros do Brasil

MONGERAL – Montepio Geral de Economia dos Servidores do Estado

NASA – *National Aeronautics and Space Administration* (Administração Nacional da Aeronáutica e Espaço)

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SUSEP – Superintendência de Seguros Privados

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Justificativa	16
1.2 Definição do Problema	17
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivo Geral.....	17
1.3.2. Objetivos Específicos.....	17
1.4 Estrutura do Trabalho	17
2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	19
3 DESENVOLVIMENTO	20
3.1 A atividade de corretagem de seguros: peculiaridades e atividades	20
3.1.1 A História do Seguro no Brasil.....	20
3.1.2 O surgimento da Previdência Privada.....	21
3.1.3 A criação da superintendência geral de seguros.....	21
3.1.4 O contrato de seguro no código civil brasileiro.....	22
3.1.5 O surgimento da primeira empresa de capitalização.....	22
3.1.6 Criação do DNSPC.....	22
3.1.7 O princípio da nacionalização do seguro.....	22
3.1.8 A criação do Instituto de Resseguros do Brasil (IRB).....	23
3.1.9 A criação da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).....	24
3.2 O corretor de seguros	24
3.3 O mercado de seguros no Brasil	25
3.4 O ramo vida	27
3.5 Demais ramos	28
3.6 Ramos não tradicionais	29
3.7 O futuro do mercado securitário	30
3.8 Soluções de Tecnologia da Informação para o mercado securitário	32
3.8.1 Big Data.....	32
3.8.2 Telemetria.....	33
3.8.3 Aplicativos para celulares.....	34
3.8.3.1 Allianz Seguradora.....	35
3.8.3.2 Porto Seguro Seguradora.....	36

3.8.3.3 SulAmerica Seguradora.....	36
3.9 E-commerce.....	37
3.10 Assinatura Eletrônica de Documentos.....	38
3.11 Sistemas multicálculo.....	39
3.12 Soluções de Tecnologia da Informação para as diversas funcionalidades de uma atividade de seguros.....	39
3.12.1 Zim 3.....	39
3.12.2 SegflexNET.....	41
3.12.3 Supercálculo.....	43
4 CONCLUSÕES.....	45
REFERÊNCIAS.....	46

1 INTRODUÇÃO

A tecnologia da informação tem se mostrado de vital importância para as mais diversas áreas de atuação, tanto na esfera social quanto na esfera econômica. Uma destas áreas é a área de corretagem de seguros. Para o cálculo do seguro de automóvel por exemplo, o corretor precisa associar informações de muitas naturezas, tais como:

- a) Perfil do segurado;
- b) Tipo de veículo;
- c) Ocorrência de Sinistros;
- d) Localizações Geográficas;
- e) Utilização do veículo;
- f) Sexo e estado civil do segurado.

Diante de tantas informações necessárias para efetuar o cálculo e emissão do seguro, torna-se evidente a importância da tecnologia da informação para esta atividade, já que a combinação destas informações configura um cenário muito complexo e difícil de ser analisado pela mente humana. Esta tarefa torna-se muito mais simples e segura se for realizada utilizando recursos de sistemas de informação, e não temos como negar que a tecnologia facilita a gestão de uma empresa. No caso da corretagem de seguros, é praticamente impossível não utilizar os recursos da tecnologia da informação, afinal, é preciso entrar em contato com as seguradoras e os clientes e organizar todos os dados que envolvem as operações. Neste ponto a tecnologia é uma grande aliada. Um exemplo disto é que hoje em dia existem muitos processos operacionais totalmente eletrônicos disponíveis pelas seguradoras, que podem gerar agilidade e redução de custos telefônicos, como por exemplo o software Skype. A mobilidade é outra facilidade que o corretor pode usar a seu favor. “Com o crescimento do uso de internet móvel e o avanço dos aparelhos celulares, é possível que o corretor execute muitas das suas tarefas fora do escritório, podendo estar mais próximo dos seus clientes para manutenção ou para desenvolvimento de novos negócios”, observa o gerente de Canais Eletrônicos da Porto Seguro, Rafael Caetano.

Neste campo insere-se o Gestor de Tecnologia da Informação, onde tem-se um campo vasto de atuação. O Gestor de Tecnologia da Informação, capacita-se para atuar tecnologicamente nesta área e é importante tanto para atuar com corretagem de seguros, como para desenvolver soluções para a área. Constata-se que existem diversos softwares, tanto como plataforma, abrangência e funcionalidades que disponibilizam, ampliando fortemente a descoberta e aperfeiçoamento de aplicações, bem como o surgimento de startups para o setor.

O Gestor de Tecnologia da Informação é peça fundamental na sustentação da atividade exercida no mercado securitário, em especial ao corretor de seguros. A Tabela 1 lista alguns dos fatores e como a tecnologia da informação ajuda a elaborar ações dentro de uma gestão de bons resultado no mercado securitário.

Tabela 1. Fator x Utilização da Tecnologia da Informação

Fator	Descrição
Identificar Oportunidades	Os recursos de tecnologia da informação ajudam monitorar constantemente tendências e novas oportunidades de mercado e é importantíssimo para o crescimento da competitividade no mercado securitário, assim como em empresas de outros ramos.
Fixar Metas	Um requisito básico e de suma importância para a gestão de uma empresa é a determinação de objetivos a serem alcançados pela companhia. Sem um rumo claro e uma meta factível a empresa fica à mercê do acaso. Com metas, as equipes têm clareza de onde se deve, e que, chegar e de quais avanços foram obtidos pelo caminho. Deste modo, não somente os gestores de tecnologia da informação, mas também os executivos da companhia poderão medir o desempenho das áreas e das ações realizadas. No caso de corretoras de seguros, é fundamental que a empresa tenha metas no que tange ao seu faturamento, quantidade de novos clientes, novos produtos de seguros no portfólio, adesão a outros serviços das seguradoras. Um sistema adequado para o negócio da empresa permitirá uma melhor visualização de informações úteis para a averiguação de desempenho perante as metas que foram fixadas pela empresa. Esta visualização pode ser através de gráficos, relatórios e comunicados à equipe que, com a tecnologia empregada de maneira adequada; serão feitos de modo ágil, simples e rápido, garantindo assim ganho de performance à empresa.
Analisar pontos e situações críticas	Os recursos de tecnologia da informação permitem realizar estudos e análises para identificar possíveis

	crises, gargalos ou situações possam vir a sacrificar a empresa, é necessário em uma gestão que trabalhe com resultados. Nas corretoras de seguros, o ideal é analisar frequentemente as tendências, iniciativas da concorrência, sinistralidades, problemas nas relações com clientes empresariais e pessoais, custos dos produtos, dentre outras variáveis. Com a possibilidade de realizar análises mais claras e confiáveis através de um sistema de gestão, minimiza-se a probabilidade de ocorrência de problemas eminentes ou frequentes na empresa.
Organização de Finanças	A organização financeira de qualquer tipo de empresa é fundamental para que ela possa sobreviver. É de suma importância que a empresa controle seus gastos, receitas e ativos. No caso das corretoras de seguros, ter um sistema que entenda a dinâmica financeira de uma empresa desse segmento, é um grande passo para uma gestão financeira excelente. Isso porque, os profissionais que alimentam os dados deste sistema e realizam análises (sejam analistas, gestores ou o próprio corretor), o farão de maneira menos trabalhosa e terão recursos mais assertivos para suas necessidades.

Fonte:

1.1 Justificativa

Complexidade da área de corretagem de seguros: o mercado securitário abrange várias áreas (saúde, automóvel, empresarial, residencial, vida, etc) onde muitas informações são necessárias para que se possa montar o perfil do cliente. Além de um volume grande de informações, necessita-se também que estas sejam fidedignas, afim de que não se cometam erros na elaboração da apólice do segurado. Além disto, devemos levar em conta também a gestão da corretora, ou companhia de seguros, onde devemos lidar diariamente com milhares de informações, que auxiliam na gestão, e também nas tomadas de decisões diárias da empresa.

O auxílio primordial, e fundamental, da tecnologia da informação para a sustentação e desenvolvimento da atividade de corretagem de seguros: como lidamos com um número elevado de informações, e na maioria das vezes as cruzamos para obtermos os resultados necessários, fica praticamente impossível realizarmos estas tarefas sem o auxílio de sistemas computacionais. Além de garantir a veracidade das informações, os sistemas auxiliam no armazenamento das mesmas e também na apresentação dos resultados obtidos pela empresa.

A importância do gestor de Tecnologia da Informação para identificar oportunidades de soluções prontas: como este segmento possui uma vasta gama de soluções de tecnologia da informação, cabe ao gestor identificar qual delas se adequa melhor as necessidades e interesses da empresa. Cabe também ao gestor de tecnologia da informação selecionar e liderar a equipe para implementar estas soluções na empresa, e também orientar sobre o seu melhor uso no dia a dia.

1.2 Definição do Problema

A questão a ser analisada neste trabalho é de que maneira os recursos de tecnologia da informação existentes hoje auxiliam o mercado de corretagem de seguros atualmente, e também de que maneira estas soluções ajudaram na evolução deste segmento de mercado. Insere-se também neste contexto todo o aprendizado adquirido durante o Curso de Gestão de Tecnologia da Informação, que auxilia a analisar criteriosamente as soluções e escolher as que melhor se adequam as necessidades da empresa, com foco na área de corretagem de seguros para automóveis.

1.3 Objetivos

Para o desenvolvimento deste trabalho foram definidos os seguintes objetivos: geral e específicos.

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo deste trabalho é estudar o cenário de uma atividade econômica sobre a perspectiva de um gestor de tecnologia da informação.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar funcionalidades existentes na corretagem de Seguros;
- b) Identificar soluções que deem suporte a estas funcionalidades.

1.4 Estrutura do Trabalho

Este trabalho está estruturado em cinco capítulos:

- a) Capítulo I – Contextualização do Tema: o primeiro capítulo traz uma introdução do tema, onde faz uma breve abordagem da complexidade e da importância da tecnologia da informação na área de corretagem de seguros. Após isto descreve-se a justificativa do trabalho, onde além dos temas citados acima, descreve a importância do Gestor de Tecnologia da Informação para o segmento estudado. Após isto descrevem-se a definição do problema e os objetivos Gerais e Específicos do trabalho;
- b) Capítulo II – Faz uma revisão da bibliografia;
- c) Capítulo III – Descreve a abordagem metodológica utilizada no trabalho, a qual foi feito um estudo de caso elaborado por uma pesquisa qualitativa, através da coleta e análise de dados. Descreve também a natureza da pesquisa e seus objetivos;
- d) Capítulo IV – Descreve o desenvolvimento do projeto, no qual inicialmente é feita uma abordagem na história do mercado de corretagem de seguros no País. Após isto é feita uma descrição do que faz um corretor de seguros e uma análise do mercado securitário no Brasil. Finalizando são listadas as principais soluções tecnológicas utilizadas por este segmento de mercado, citando exemplos de cada solução;
- e) Capítulo V – Descreve como foi definido o tema e a também como foram alcançados os objetivos propostos no trabalho.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho em foco trata-se de um estudo de caso elaborado por uma pesquisa qualitativa, através da coleta e análise de dados. De acordo com Neves (1996), a pesquisa qualitativa não busca enumerar ou medir eventos. Ela serve para obter dados descritivos que expressam os sentidos dos fenômenos. A pesquisa pode ser assim classificada:

- a) Natureza: Básica. A pesquisa não apresentou nenhuma finalidade imediata e nem gerou produtos e processos;
- b) Objetivos: Exploratório, pois a pesquisa iniciou explorando a história do mercado segurador no País, como forma de introdução ao mundo da corretagem de seguros. Descritivo, pois a pesquisa descreveu os dados tanto da parte da história da corretagem de seguros, do mercado de seguros no país e no mundo, como também nas soluções tecnológicas utilizadas por este segmento de mercado. Explicativo, pois a pesquisa também procurou explicar o modelo de mercado de seguros no País, bem como as soluções em Tecnologia da Informação auxiliam para o desenvolvimento deste segmento de mercado;
- c) Abordagem: Qualitativa. Foram feitas interpretações mediante os dados coletados para explicar como atuam as soluções de Tecnologia da Informação no mercado de corretagem de seguros.

3 DESENVOLVIMENTO

3.1 A atividade de corretagem de seguros: peculiaridades e atividades

3.1.1 A História do Seguro no Brasil

O início da atividade seguradora no Brasil se deu com a abertura dos portos ao comércio internacional, pelo então rei de Portugal Dom João VI em 1808. A primeira sociedade de seguros a funcionar no país foi a Companhia de Seguros BOA-FÉ, em 24 de fevereiro de 1808, que tinha por objetivo operar no mercado de seguro marítimo. Neste período, eram as leis portuguesas que regulamentavam a atividade seguradora no Brasil. Somente no ano de 1850, com a promulgação do Código Comercial Brasileiro (Lei nº 556, de 25 de junho de 1850) é que o seguro marítimo foi pela primeira vez estudado e regulado em todos os seus aspectos por uma lei brasileira.

A criação do Código Comercial Brasileiro foi de suma importância para o desenvolvimento do mercado securitário no Brasil, incentivando o aparecimento de diversas seguradoras, que passaram a operar não somente com o ramo de seguro marítimo, expressamente previsto na legislação, mas, também, com o seguro terrestre. Até mesmo a exploração do seguro de vida, que até então era proibido expressamente pelo Código Comercial, foi autorizada em 1855, sob o fundamento de que o Código Comercial só proibia o seguro de vida quando este era feito juntamente com o seguro marítimo. Com a expansão do setor, diversas companhias de seguros estrangeiras começaram a se interessar pelo mercado securitário brasileiro, surgindo, por volta de 1862, as primeiras sucursais de seguradoras estrangeiras no Brasil.

Estas sucursais transferiram para suas matrizes no exterior os recursos financeiros obtidos pelos prêmios obtidos no Brasil, provocando assim uma significativa evasão de divisas. Visando proteger os interesses econômicos do País, foi promulgada, em 5 de setembro de 1895, a Lei nº 294, dispondo exclusivamente sobre as companhias estrangeiras de seguros de vida. Esta lei determinava que suas reservas técnicas fossem constituídas e tivessem seus recursos aplicados no Brasil, para fazer frente aos riscos aqui assumidos. Algumas empresas estrangeiras mostraram-se contrárias as disposições contidas nesta lei e fecharam suas

sucursais no País. Mesmo assim, o mercado securitário brasileiro já havia alcançado desenvolvimento satisfatório ao final do século XIX, graças ao, em primeiro lugar, Código Comercial, que estabelecia regras necessárias para os seguros marítimos. Este código também era aplicado nos seguros terrestres. Não podemos diminuir a importância das seguradoras estrangeiras que se instalaram no Brasil nesta época, a qual somaram com sua vasta experiência em seguros terrestres.

3.1.2 O surgimento da Previdência Privada

O século XIX também foi marcado pelo surgimento da previdência privada brasileira, pode-se dizer que inaugurada no dia 10 de janeiro de 1835, com a criação do MONGERAL - Montepio Geral de Economia dos Servidores do Estado. A criação de órgão foi proposta pelo então Ministro da Justiça, Barão de Sepetiba, que, pela primeira vez, oferecia planos com características de facultatividade e mutualismo. A Previdência Social só viria a ser instituída através da Lei nº 4.682 (Lei Elói Chaves), no dia 24/01/1923.

3.1.3 A criação da superintendência geral de seguros

O Decreto nº 4.270, criado 10/12/1901, e seu regulamento anexo, conhecido como "Regulamento Murtinho", regulamentaram o funcionamento das companhias de seguros de vida, marítimos e terrestres, nacionais e estrangeiras, já existentes ou que viessem a se organizar no território nacional. Além de estender as normas de fiscalização a todas as seguradoras que operavam no País, o regulamento também criou a "Superintendência Geral de Seguros", órgão este subordinado diretamente ao Ministério da Fazenda. Com a criação da Superintendência, foram concentradas, todas as questões atinentes à fiscalização de seguros, que anteriormente eram distribuídas entre vários órgãos. Sua jurisdição alcançava todo o território nacional e, de sua competência, constavam as fiscalizações preventivas. Posteriormente, em 12 de dezembro de 1906, através do Decreto nº 5.072, a Superintendência Geral de Seguros foi substituída por uma Inspeção de Seguros, também subordinada ao Ministério da Fazenda.

3.1.4 O contrato de seguro no código civil brasileiro

Na data de 1º de janeiro de 1916 se deu o maior avanço de ordem jurídica no campo dos contratos de seguro, quando foi sancionada a Lei nº 3.071, que promulgou o Código Civil Brasileiro, com um capítulo específico dedicado ao contrato de seguro. O Código Civil e o Código Comercial passaram a compor, em conjunto, o que se chama Direito Privado do Seguro. Esses preceitos fixaram os princípios essenciais do contrato e disciplinaram os direitos e obrigações das partes, de modo a evitar e diminuir conflitos entre os interessados. Foram esses princípios fundamentais que garantiram o desenvolvimento da instituição do seguro no Brasil.

3.1.5 O surgimento da primeira empresa de capitalização

A primeira empresa de capitalização do Brasil foi fundada no ano de 1929, chamada de "Sul América Capitalização S.A". Entretanto, somente 3 anos mais tarde, em 10 de março de 1932, é que foi concedida a autorização para funcionamento das sociedades de capitalização através do Decreto nº 21.143, posteriormente regulamentado pelo Decreto nº 22.456, de 10 de fevereiro de 1933, também sob o controle da Inspetoria de Seguros. O parágrafo único do artigo 1 deste decreto definia:

As únicas sociedades que poderão usar o nome de "capitalização" serão as que, autorizadas pelo Governo, tiverem por objetivo oferecer ao público, de acordo com planos aprovados pela Inspetoria de Seguros, a constituição de um capital mínimo perfeitamente determinado em cada plano e pago em moeda corrente, em um prazo máximo indicado no dito plano, à pessoa que subscrever ou possuir um título, segundo cláusulas e regras aprovadas e mencionadas no mesmo título. (BRASIL, 1933)

3.1.6 Criação do DNSPC

No dia 28 de junho de 1933, sob o Decreto nº 22.865 foi transferida a "Inspetoria de Seguros" do Ministério da Fazenda para o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio. Em 1934, através do Decreto nº 24.782, de 14/07/1934, foi extinta a Inspetoria de Seguros e criado o Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização -DNSPC, também subordinado àquele Ministério.

3.1.7 O princípio da nacionalização do seguro

O Princípio de Nacionalização do Seguro foi estabelecido na promulgação da Constituição de 1937, no dia 10 de novembro do mesmo ano, durante o governo do

Presidente Getúlio Vargas. Este princípio já estava preconizado na Constituição de 1934. Como consequência disto, foi promulgado o Decreto nº 5.901, no dia 20 de junho de 1940, criando os seguros obrigatórios para comerciantes, industriais e concessionários de serviços públicos, pessoas físicas ou jurídicas, contra os riscos de incêndios e transportes (rodoviário, marítimo, aéreo, ferroviário, fluvial ou lacustre), nas condições estabelecidas no mencionado regulamento.

3.1.8 A criação do Instituto de Resseguros do Brasil (IRB)

No dia 3 de abril de 1939, foi criado o Instituto de Resseguros do Brasil (IRB), através do Decreto-lei nº 1.186. A partir desta data as sociedades seguradoras ficaram obrigadas, a ressegurar no IRB as responsabilidades que excedessem sua capacidade de retenção própria, que, através da retrocessão, passou a compartilhar o risco com as sociedades seguradoras em operação no Brasil. Esta medida foi tomada pelo Governo Federal para evitar que grande parte das divisas fossem consumidas com a remessa, para o exterior, de importâncias vultosas relativas a prêmios de resseguros em companhias estrangeiras. É importante reconhecer o saldo positivo da atuação do IRB, propiciando a criação efetiva e a consolidação de um mercado segurador nacional, ou seja, preponderantemente ocupado por empresas nacionais, fazendo com que as empresas com participação estrangeira deixassem de se comportar como meras agências de captação de seguros para suas respectivas matrizes, sendo induzidas a se organizar como empresas brasileiras, constituindo e aplicando suas reservas no Brasil. O IRB adotou duas providências eficazes desde a sua criação, visando criar condições de competitividade para o aparecimento e o desenvolvimento de seguradoras de capital brasileiro: o estabelecimento de baixos limites de retenção e a criação do chamado excedente único. Através da adoção de baixos limites de retenção e do mecanismo do excedente único, empresas pouco capitalizadas e menos instrumentadas tecnicamente, como era o caso das empresas de capital nacional, passaram a ter condições de concorrer com as seguradoras estrangeiras, uma vez que tinham assegurada a automaticidade da cobertura de resseguro.

3.1.9 A criação da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP

Em 1966, através do Decreto-lei nº 73, datado no dia 21 de novembro de 1966, foram reguladas todas as operações de seguros e resseguros no País, com a instituição do Sistema Nacional de Seguros Privados, que era constituído pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), pelo Instituto de Resseguros do Brasil (IRB), sociedades autorizadas a operar em seguros privados e corretores habilitados. O Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização - DNSPC, foi substituído pela Superintendência de Seguros Privados, SUSEP, entidade autárquica, dotada de personalidade jurídica de Direito Público, com autonomia administrativa e financeira, jurisdicionada ao Ministério da Indústria e do Comércio até 1979, quando passou a estar vinculada ao Ministério da Fazenda. No dia 28 de fevereiro de 1967, foi criado Decreto nº 22.456/33, que regulamentava as operações das sociedades de capitalização. Nesta mesma data foi revogado pelo Decreto-lei nº 261, passando a atividade de capitalização a subordinar-se, também, a numerosos dispositivos do Decreto-lei nº 73/66. Adicionalmente, foi instituído o Sistema Nacional de Capitalização, constituído pelo CNSP, SUSEP e pelas sociedades autorizadas a operar em capitalização.

3.2O corretor de seguros

Os corretores de seguros têm um papel fundamental na distribuição e venda de seguros, tendo em vista que são intermediários independentes que negociam contratos de seguro para pessoas que procuram proteção para o seu patrimônio, saúde ou vida. O Corretor de seguros é um profissional do ramo securitário certificado, no Brasil, pela Escola Nacional de Seguros e com registro na SUSEP (Superintendência de Seguros Privados). Pode atuar como autônomo, pessoa física, ou com pessoa jurídica, em uma corretora de seguros. Seu trabalho é analisar os custos e benefícios relacionados à situação do segurado, indicar o produto mais adequado às suas necessidades, e mediar a relação entre cliente e a seguradora. O corretor não assume riscos em relação ao seguro contratado pelo cliente. Seu serviço é prestar assessoria ao cliente na avaliação de riscos, definindo o valor e a natureza do seguro e auxiliando o segurado na seleção da companhia seguradora que lhe ofereça as melhores condições de proteção, atendimento e

custo. Devido a essa proximidade com o cliente, são os corretores de seguros, ao invés das seguradoras, que têm melhor capacidade de prospectar e atrair novos clientes para as seguradoras.

Por ser um profissional totalmente independente e autônomo, o corretor se difere do agente de seguros, que é um vendedor de seguros vinculado a uma seguradora. A vinculação do corretor de seguros é com o segurado, e não com a seguradora. Os clientes podem ser pessoas físicas ou jurídicas, e a remuneração do corretor é a comissão paga pela corretagem.

As atuais leis brasileiras exigem a intermediação de um corretor de seguros, ou o pagamento de uma comissão a uma associação de corretores, o que favorece ainda mais a dinâmica de corretores independentes como o principal canal de distribuição de produtos de seguro.

O exercício da profissão de Corretor de Seguros depende da prévia obtenção do título de habilitação, concedido pela Superintendência de Seguros Privados, SUSEP, nos termos da Lei. O Exame de Habilitação para Corretor de Seguros é aplicado pela FUNENSEG para as seguintes habilitações:

- a) Habilitação para Corretor de Capitalização;
- b) Habilitação para Corretor de Capitalização e Seguros de Vida e Previdência;
- c) Habilitação em todos os ramos (para comercializar todos os tipos de seguros).

3.3O mercado de seguros no Brasil

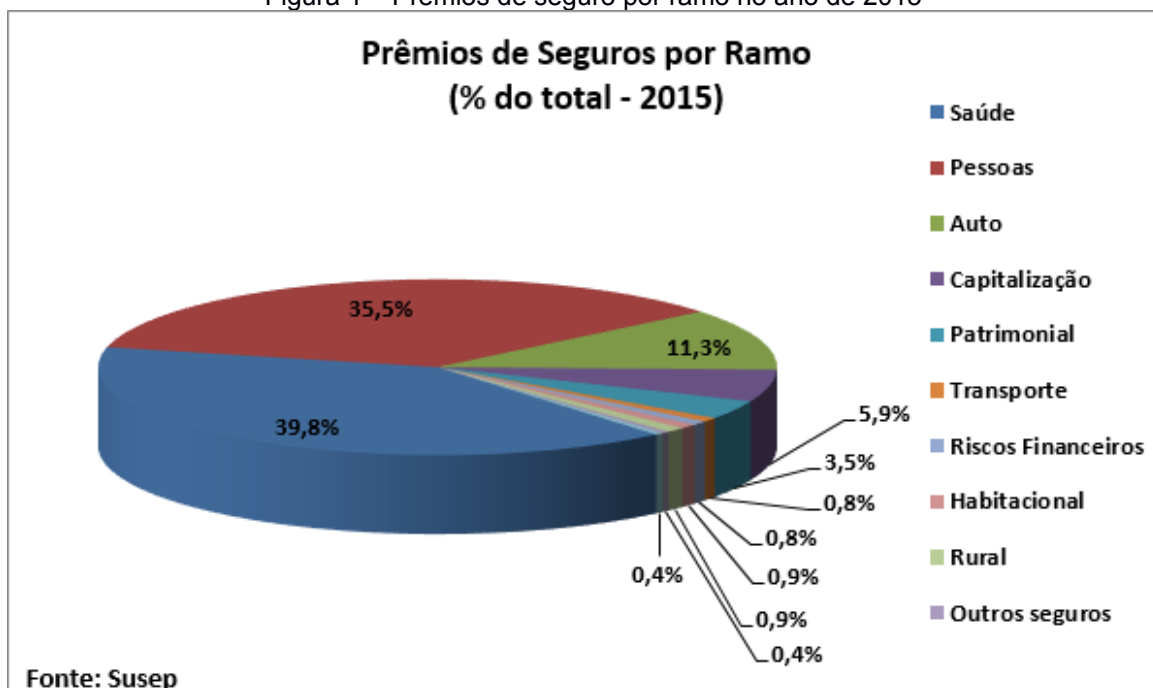
Durante o início da década de 70 e o fim dos anos 80, o mercado de seguros, previdência privada e capitalização no Brasil encontrava-se estagnado. Contribuíram para este cenário a Inflação elevada, regulação inibidora da competição e cultura nacional desacostumada com os seguros. De 1990 para cá, o cenário deste mercado mudou bastante. Os governos concederam às seguradoras maior liberdade de fixação de preços e demais condições das apólices, e com isto diversas companhias internacionais passaram a operar no Brasil. Assim a oferta de produtos se diversificou e a maior concorrência trouxe benefícios para os consumidores na forma de queda de prêmios. Com as reformas ocorridas no início

dos anos 90, teve início um período de crescimento que foi ainda mais acentuado depois do sucesso da estabilização monetária, com a criação do plano Real em 1994, que acabou com a hiperinflação. Os principais indicadores do mercado segurador mais que dobraram: a receita anual com prêmios de seguros e contribuições a planos de previdência passou de US\$ 32 por habitante, em 1990, para US\$ 338 em 2015 e o quociente dessa receita contra o PIB subiu de 1,2% para 3,9% no mesmo período (excluída saúde suplementar). No ano 2015, o mercado segurador arrecadou mais de R\$ 363,1 bilhões em prêmios diretos de seguros, saúde suplementar, contribuições previdenciárias e em títulos de capitalização, o que significou o total de 6,1% do PIB. Tais prêmios e contribuições serviram para incrementar provisões que se elevaram a R\$ 652,1 bilhões, o que significou uma fatia 11% do PIB. As provisões também garantiram o pagamento de indenizações de sinistros, benefícios assistenciais e resgates de planos previdenciários e de capitalização no valor de R\$ 245,1 bilhões, em 2015 (4,2% do PIB). A indústria de seguros, de forma crescente, suplementa o Estado no fornecimento de serviços cruciais nas áreas de saúde e de seguridade social e, ao fazer isso, permite que o Estado concentre atenção e recursos no atendimento às necessidades das camadas mais pobres da população.

Segundo a FENACOR, Federação Nacional de Corretores de Seguros, atualmente existem aproximadamente cerca de 67 mil corretores ativos no país, dos quais 44 mil atuando como corretores independentes (pessoas físicas) e 23 mil, como sociedades corretoras (pessoas jurídicas), intermediando cerca de 70% dos seguros vendidos no Brasil.

O mercado de securitário no País tem por característica uma concentração das companhias seguradoras que competem significativamente por participação e volume de mercado, uma baixa sofisticação dos produtos oferecidos e um alto potencial de crescimento e aumento de penetração de produtos de seguros na economia. Como pode ser visto na figura 1, mercado de seguros no Brasil é fortemente concentrado em três sub-ramos: seguro saúde, seguros de pessoas (vida, acidentes e previdência) e automóveis. Estes seguros detiveram 86,6% da receita em 2015. No entanto, o mercado tem crescido significativamente em ramos não tradicionais como patrimonial, transporte, riscos financeiros, habitacional, rural e outros.

Figura 1 – Prêmios de seguro por ramo no ano de 2015



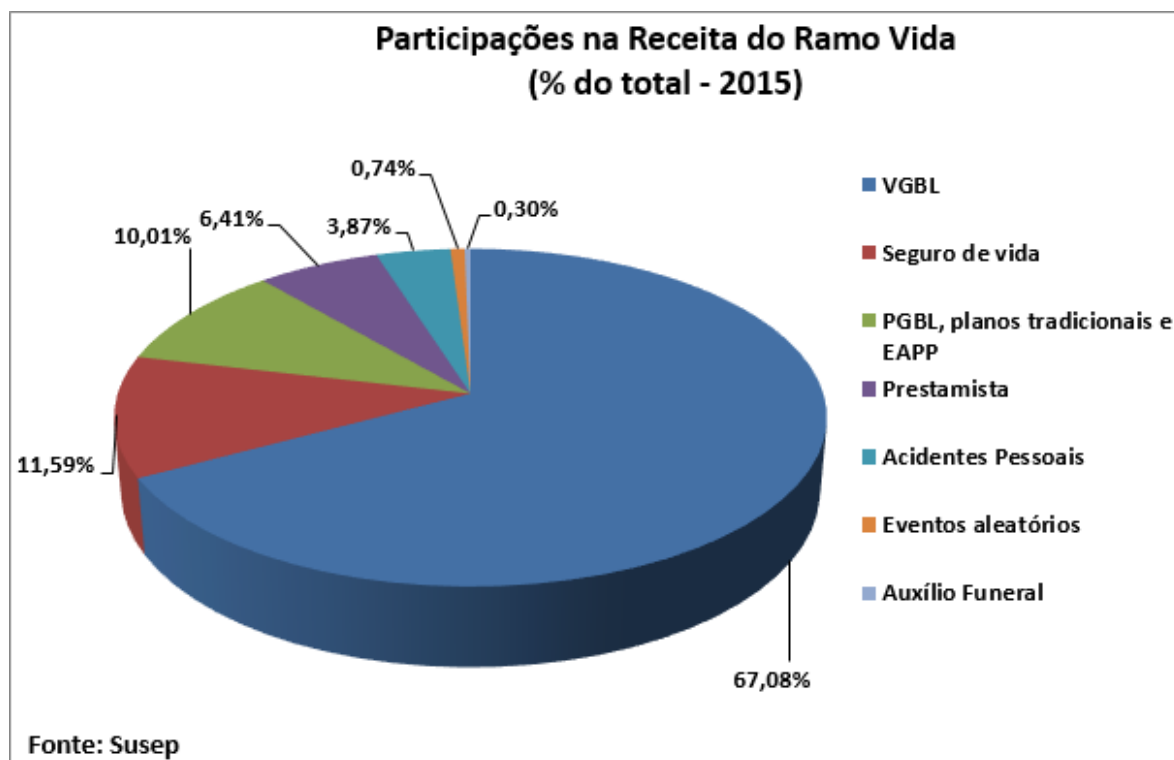
Fonte: <http://www.tudosobreseguros.org.br/portal/pagina.php?l=267>

3.4 O ramo vida

Este ramo engloba seguros de pessoas e contribuições de previdência, é um dos mais importantes do mercado, com 35,5% da receita total de prêmios no País. Mas existem diferenças dentro desse grupo. O produto mais importante é o que agrega seguro de vida e plano de previdência, chamado Vida Gerador de Benefícios Livres (VGBL). Este segmento foi criado em 2002 e rapidamente se tornou o principal produto do mercado de previdência.

No VGBL, a contribuição é definida, ou seja, o investidor paga mensalmente uma quantia ou faz depósitos esporádicos para gerar uma poupança que pode ser recebida de uma só vez ou convertida em parcelas mensais. A tributação pelo imposto de renda só ocorre no resgate e não incide somente sobre o valor total do saque, mas apenas sobre rendimento obtido pelo que foi aplicado, da mesma forma que ocorre com os fundos de investimento.

Figura 2 – Participações na receita do ramo vida no ano de 2015



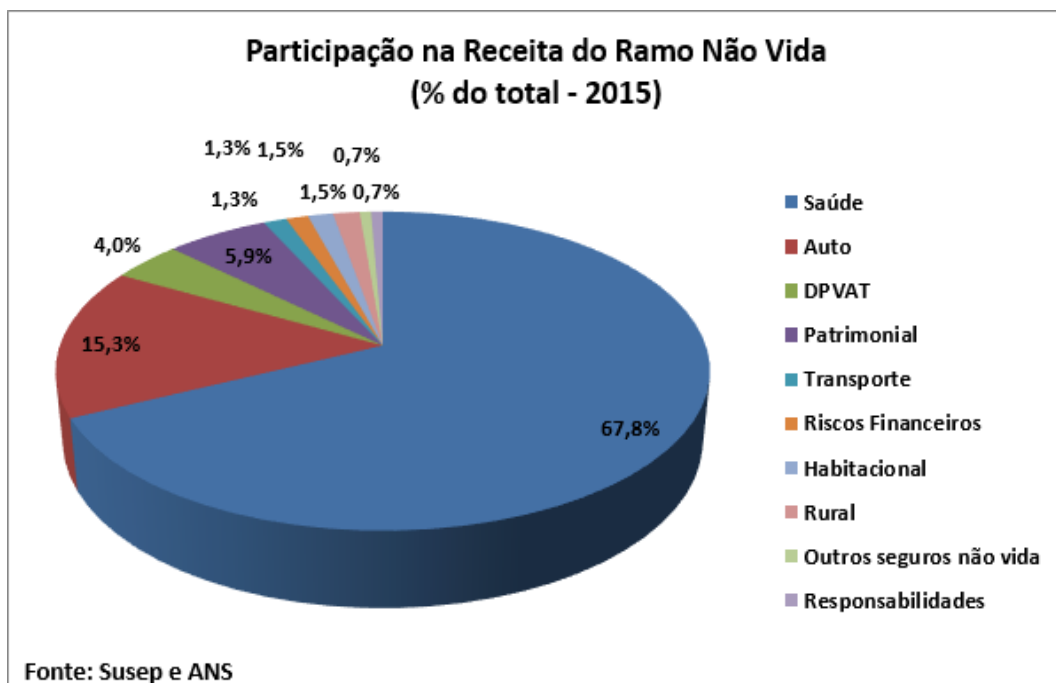
Fonte: <http://www.tudosobreseguros.org.br/portal/pagina.php?l=267>

3.5 Demais ramos

Como indicado no gráfico da figura 3, nos demais ramos do mercado de seguros, o segmento mais importante é o de seguro saúde, seguido do seguro automóvel e do seguro patrimonial. O seguro de automóveis, que outrora já foi o mais importante do país, nos últimos anos vem perdendo participação para outros ramos. Isso está relacionado ao crescimento da demanda por produtos de previdência e ao aumento da competição entre as seguradoras de automóveis, o que baixou os valores dos prêmios e diminuiu a receita do mesmo. No ramo não vida, o seguro saúde é o que mais se destaca, com 67,8% do total de seguros deste ramo. É importante salientar que este segmento obteve um crescimento de 70,9% entre os anos de 2011 e 2015. Outro segmento importante é o seguro patrimonial. Este segmento protege o segurado contra riscos de incêndio e roubo de seu imóvel, bem como dos conteúdos existentes dentro do imóvel. A apólice abrangente residencial ou empresarial adiciona outras coberturas ao seguro. O seguro patrimonial é um seguro pouco vendido no Brasil quando comparado com o que

ocorre nos Estados Unidos e na Europa. A razão é que para muitos brasileiros, o risco maior no que se refere a bens é o roubo e acidentes de automóvel.

Figura 3 – Participações na receita do ramo não vida no ano de 2015

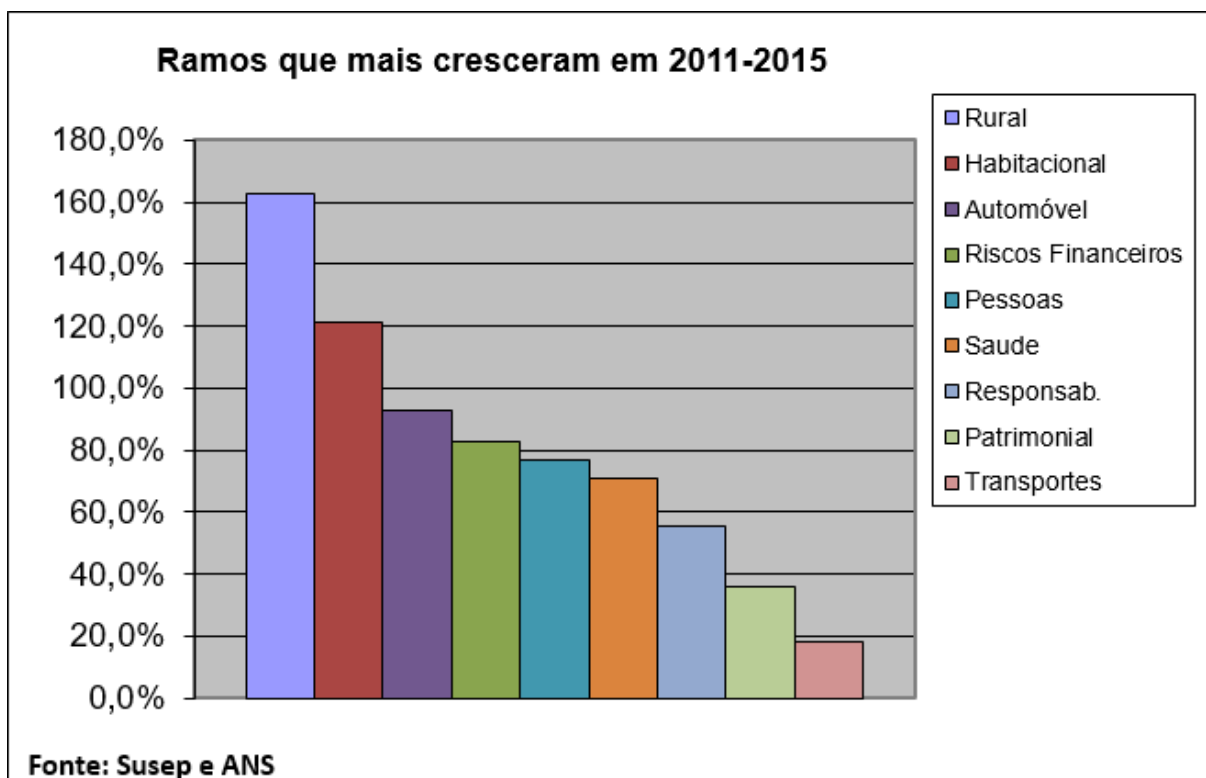


Fonte: <http://www.tudosobreseguros.org.br/portal/pagina.php?l=267>

3.6 Ramos não tradicionais

Alguns ramos não tradicionais tiveram um rápido crescimento nos últimos anos. É o caso do seguro de garantia estendida para eletrodomésticos, que, não existia até o ano de 2004 e arrecadou prêmios de mais de R\$ 2,85 bilhões em 2015. Outro caso importante e que deve ser citado é o dos seguros de riscos financeiros, rural e habitacional, cujas receitas de prêmios aumentaram, entre 2011 e 2015, respectivamente, 82,5%, 162,5% e 121,5%, o que pode-se observar no gráfico da figura 4. Isto deve-se à retomada do crescimento econômico com expansão do crédito, aos excelentes resultados da agricultura e à criatividade do mercado segurador em oferecer novos produtos mais adequados às necessidades e perfis de risco dos clientes. Este tipo de seguro tem por objetivo garantir ao segurado, após o término de garantia do fabricante e até o limite máximo de indenização contratado, a extensão da garantia do bem segurado, contra defeitos de mão de obra e materiais, discriminados na Apólice/Certificado de Seguro. O seguro de riscos financeiros protege os segurados (empresários, locatários, etc.) contra perdas derivadas de desrespeito a cláusulas contratuais firmadas com as instituições financeiras, uma preocupação que aumenta à medida que a economia se reativa. O segmento de seguro rural é um importante instrumento de política agrícola, pois permite que produtor se proteja contra perdas decorrentes, principalmente, de fenômenos da natureza. Tal seguro teve grande avanço com a criação do Programa de Subvenção ao Prêmio do Seguro Rural no qual de 40% a 70% do prêmio do seguro são garantidos pelo governo federal. O seguro habitacional é uma garantia fundamental para o crédito imobiliário, onde beneficia todas as partes envolvidas. Este tipo de seguro dá garantias para que a família permaneça com o imóvel na falta do mutuário por morte ou invalidez permanente. Ele também garante para a instituição financeira que concedeu o financiamento, a quitação da dívida, e também a indenização ou a reconstrução do imóvel, caso ocorram danos físicos causados por riscos cobertos.

Figura 4 – Ramos que mais cresceram em 2011 - 2015



Fonte: <http://www.tudosobreseguros.org.br/portal/pagina.php?l=267>

3.7 O futuro do mercado securitário

O mercado brasileiro de seguros, previdência complementar aberta e capitalização tem crescido a taxas acima da média de crescimento anual e as perspectivas indicam que a expansão acelerada continuará no futuro. Nos países desenvolvidos, a arrecadação anual de prêmios fica próxima aos 8,3% dos PIBs. No Brasil, os números giram em torno de 3,9%. Portanto, existe ainda uma longa margem de crescimento. Se incluirmos as receitas de saúde suplementar, essa taxa sobe para 6,1% do PIB. Os seguros de vida e de previdência complementar constituem importante elo na cadeia dos mecanismos de proteção contra riscos da aposentadoria e da velhice. Há algumas décadas atrás esse risco era inexpressivo no Brasil, tendo em vista a grande participação dos jovens no conjunto da população, com contribuições que financiam as aposentadorias e pensões dos idosos. Hoje em dia, esse fato não ocorre mais. De fato, a população brasileira de mais de 65 anos, que se mantivera em torno dos 3% do total até 1970, pode alcançar os 13% em 2020, e níveis de União Europeia em 2050. Já se foi feito muito na reforma da previdência, mas ainda há muita coisa há se fazer. Os seguros de vida e a previdência privada aberta são de suma importância na preparação que as

peças fazem de seus futuros e como complemento de receita à previdência oficial. Isto também se aplica ao ramo de seguros de saúde: populações de mais idade demandam mais serviços de saúde, mas encontram no Sistema Único de Saúde (SUS) grande escassez de recursos. Aqui a cooperação e repartição de tarefas entre setor público e setor privado são ainda mais importantes. Na área de seguros de danos, o mercado se beneficiará do funcionamento do resseguro livre. Entre os benefícios da abertura do resseguro estão a ampliação e diversificação da oferta de produtos, aumento da competição entre empresas e melhor política de preços, e em última instância, beneficiando o consumidor final, e acesso a serviços colaterais, maior celeridade na contratação e processamento de resseguros, favorecendo as seguradoras locais. Adicionalmente, falando sobre o futuro, a indústria de seguros terá papel importante na administração dos riscos vinculados ao processo de mudanças climáticas em escala global. E não bastará apenas tomar medidas para reduzir emissões de poluentes, cujo impacto só se fará sentir ao longo dos anos. Será necessário lidar com os riscos que se apresentam também no curto e no médio prazo. A escala desses riscos ainda é pequena no caso do Brasil, mas não resta dúvida de que todos os países serão afetados em algum grau em pouco tempo. O mercado de seguros é o único capaz de lidar adequadamente com estes riscos.

3.8 Soluções de Tecnologia da Informação para o mercado securitário

A tecnologia da informação vem promovendo mudanças profundas nos mais diferentes mercados da economia mundial, e o mercado de seguros está inserido neste contexto. Abaixo listo os principais recursos de tecnologia da informação utilizados pelo segmento.

3.8.1 Big Data

A captura, armazenagem e processamento de uma grande quantidade de dados, seguidas por uma análise dos mesmos para se tomar uma decisão com objetivos estratégicos, podem ser classificados como big data. O conhecimento e a utilização dessa ferramenta são de suma importância para desenvolvimento e crescimento do mercado securitário. A primeira citação do termo “big data” apareceu em um artigo científico da NASA, onde havia um problema de visualização gráfica em função do tamanho dos dados em relação a capacidade computacional existente

na época. De lá para cá, o termo se popularizou e hoje é empregado em todos os fóruns de análise crítica de dados em grande dimensão. Contextualmente, essa metodologia se fomentou sobre o aumento exponencial da disponibilidade de informações que antigamente era escassa e restrita. Este aumento se deve principalmente ao avanço exponencial da internet. Todas as atividades nela realizadas são armazenadas. Cada clique, cada busca, cada troca de e-mail ou postagem em alguma rede social deixa um rastro que pode se transformar em um conjunto de informações de extremo valor, o qual se traduz em uma análise de comportamento do usuário que não se limita apenas ao campo da internet. Os celulares que possuem geolocalização, informações disponibilizadas em uma aplicação de emprego ou até mesmo registros médicos digitalizados são outros exemplos da amplitude de dados que deixamos disponíveis na rede. Essa ampla coleta de dados, incluindo aqueles de cliques na web, atividades de redes sociais e informações contábeis, são responsáveis por gerar informações estratégicas adicionais para a atividade de corretagem de seguros.

No mercado securitário, é comum quantificar o risco de uma variável a que um indivíduo esteja exposto. Através desse valor, tem-se uma ideia de qual seria, por exemplo, a probabilidade de esse sujeito vir a sofrer um acidente. Já no âmbito de planos de saúde, o score é tipicamente a soma ponderada de indicadores da saúde do indivíduo, que podem identificar se o mesmo possui alguma condição crônica diferenciada, sendo os pesos escolhidos por meio de uma análise estatística.

Mas a quantidade de dados não deve ser amedrontada com essa tempestade de dados digitais. Atualmente as seguradoras utilizam esses dados para melhorar e agilizar sua própria forma de trabalho. Hoje em dia é possível filtrar e estruturar informações importantes para qualquer negócio com o auxílio da tecnologia da informação. Torna-se possível, assim, detectar problemas no sistema e entender melhor o comportamento de clientes e potenciais segurados, aumentando a capacidade de inserção certa no mercado de seguros.

Enfim o mercado de seguros parece utilizar estes dados de forma estruturada. Um indicativo deste uso, é que já se foi o tempo em que uma seguradora possuía apenas profissionais da área atuarial. Atualmente, os líderes do setor possuem em seus quadros dezenas de matemáticos e cientistas de dados e

gestores de tecnologia da informação, que utilizam como matéria-prima de seu trabalho as informações capturadas de aplicativos distribuídos aos segurados. Estes aplicativos informam a uma seguradora de automóveis, por exemplo, rotas mais frequentes dos segurados, aceleração em sua condução diária, tempo de reflexo em frenagem, ângulo de curva, entre outras minúcias cruciais para a compreensão de quem são os clientes de cada seguradora. De posse do detalhamento completo do comportamento de direção do condutor, algoritmos são usados para definir o exato perfil de risco do segurado e, por consequência, o prêmio do seguro.

3.8.2 Telemetria

A Telemetria, tecnologia para monitoramento, medição e rastreamento de objetos através de dados enviados via rádio ou satélite a uma central de controle, vem assumindo cada vez mais importância em variadas aplicações no Brasil. Quando falamos em sistemas telemétricos em automóveis, logo nos vêm à cabeça os painéis de bordo nos carros de Fórmula 1, que colhem dados dos carros em tempo real, e algumas informações são repassadas aos pilotos no próprio painel no volante. Já popular entre as empresas de logística para evitar o roubo e furto de carga, a Telemetria pode também favorecer as empresas de seguros quando o assunto é prevenção de sinistros, proporcionando identificação de falhas na forma de condução dos motoristas, além de informações sobre o desempenho do veículo. As principais informações monitoradas por meio da Telemetria são odômetro (distância percorrida), velocidade em pista seca ou molhada, tempo de acionamento da embreagem, freadas e acelerações bruscas, tempo que o veículo permanece parado, em marcha lenta ou em trânsito, rotações e temperatura do motor, consumo de combustível, falha na pressão de óleo, dentre outras informações. Nas apólices de seguros de automóvel, a Telemetria pode ser útil para trabalhar preventivamente, pois possibilita a organização das informações e a geração de relatórios rápidos de infrações, imprudências e incidentes. Portanto, a Telemetria aplicada dá às seguradoras informações valiosas para investir em conscientização e treinamentos, mas também pode proporcionar aproximação e melhoria no relacionamento com o segurado. Se o gerenciamento de riscos e a prevenção de sinistros é um trabalho constante para as seguradoras de automóveis, com a Telemetria elas passam a ter infraestrutura tecnológica inclusive para calcular os prêmios das apólices. Na Europa

algumas seguradoras já fazem a análise do comportamento dos condutores, via soluções baseadas em telemetria, inclusive para aceitar a renovação do contrato de seguro.

A telemetria também está sendo utilizada por oficinas mecânicas no conceito de carros conectados. Os dispositivos analíticos conseguem antecipar a necessidade de manutenção no veículo antes de ocorrer algum problema grave, como, por exemplo, nos freios, pneus, peças e motor. Na área de saúde, a telemetria auxilia no controle de doenças em tempo real, mediante controle de batimentos cardíacos, pressão arterial, glicose, etc. No setor de transporte e logística, as locadoras de automóveis, frotas de táxi, transportadoras podem monitorar os profissionais por meio da telemetria e selecionar quais motoristas cuidam dos veículos e possuem melhores habilidades e sua performance.

3.8.3 Aplicativos para celulares

A população brasileira é composta por cerca de 208 milhões de habitantes, sendo que o número de smartphones no país já chega a quase incríveis 170 milhões. E as projeções para um futuro bem próximo são ainda mais impressionantes: de acordo com uma pesquisa feita pela Fundação Getúlio Vargas, o número de dispositivos móveis inteligentes deve ultrapassar o tamanho da população em pouco tempo, chegando a mais de 230 milhões. Um aparelho com tamanha influência não está passando despercebido pelas companhias de seguro. Atualmente já existem diversos aplicativos que buscam aproximar os corretores de seguros dos clientes, fazendo com que o contato entre as partes seja cada vez mais digital. Esse contato pode se dar desde a prospecção de clientes, já que muitas pessoas usam o celular para procurar serviços, até o contato direto, seja por meio de aplicativos especializados ou mesmo de aplicativos de mensagens, como por exemplo o WhatsApp ou o Telegram. Nesse sentido, várias seguradoras têm desenvolvido aplicativos para celular, com serviços e conveniências para os segurados. A seguir, apresenta-se alguns exemplos de aplicativos para smartphones das principais seguradoras do país.

3.8.3.1 Allianz Seguradora

O aplicativo da Allianz é muito interessante. Ele funciona como GPS, mostrando as vias livres e as vias congestionadas para você fazer o caminho mais rápido. Através da placa do seu veículo, você encontra nome da corretora e telefone para contato. Também mostra oficinas referências na cidade onde você está, e outros telefones úteis. Aplicativo disponível para os sistemas operacionais Android e iOS. Podemos ver na figura 5 alguns exemplos da interface do aplicativo.

Figura 5 – Aplicativo Allianz Seguradora para celulares



Fonte:

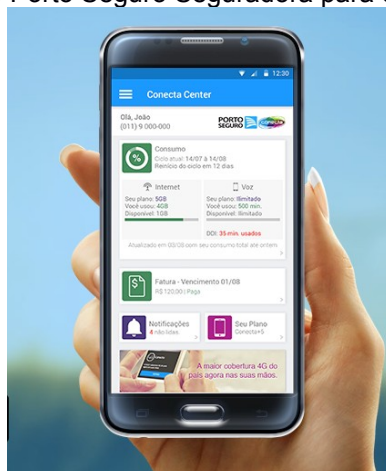
<https://www.sonhoseguro.com.br/2017/08/aplicativo-da-allianz-assistance-traz-termos-medicos-em-18-idiomas-e-informacoes-de-voos-em-tempo-real/>

3.8.3.2 Porto Seguro Seguradora

O aplicativo da Porto Seguro oferece serviços para seguro de automóvel, seguro residencial, seguro de vida e previdência, saúde e odontologia, através do qual se pode acionar a Assistência 24 horas. No seguro de automóvel, por exemplo, é possível solicitar guincho ou mecânico através do sistema GPS. O aplicativo já envia a solicitação a localização do segurado. Ele também fornece dados do corretor, ou mapa com localização dos corretores mais próximos. Também possui lembrete de datas, como o vencimento do seguro, do IPVA, Licenciamento e Inspeção Veicular. A Porto Seguro oferece ainda aplicativo de atualização sobre o trânsito, através de sistema GPS que mostra as vias livres e congestionadas, possibilitando um trajeto mais rápido. Aplicativos disponíveis para os sistemas

operacionais Android e iOS. Na figura 6, podemos observar a interface do aplicativo mobile.

Figura 6 – Aplicativo Porto Seguro Seguradora para celulares

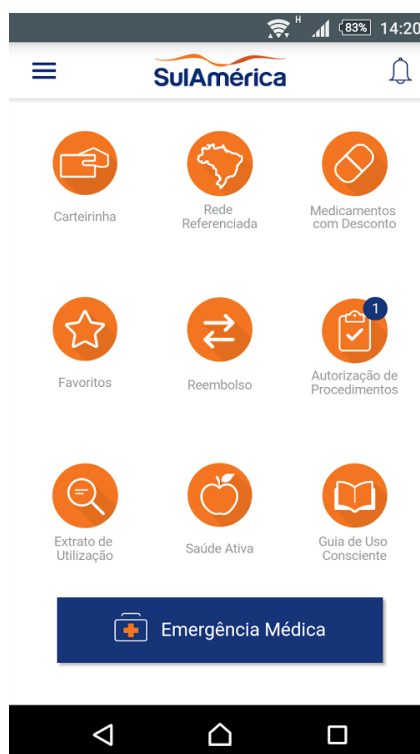


Fonte: <http://cotrare.com/Conecta-Center.html>

3.8.3.3 SulAmerica Seguradora

O aplicativo oferece acompanhamento do trânsito, classificando as vias entre trânsito “lento”, “fluindo” ou “livre”. Oferece ainda o “Rota Menor Trânsito Agora”, que traça a rota mais rápida tendo em conta o trânsito em tempo real. O segurado também ajuda a alimentar o aplicativo, enviando “aborrecimentos” e mensagens sobre trechos nos quais está passando. Além disso, a companhia conta com canal no rádio que mantém o ouvinte atualizado sobre o trânsito na cidade de São Paulo. A SulAmérica oferece ainda aplicativo para seus clientes SulAmérica Saúde, com consultas de redes referenciadas e status de reembolso. Com o aplicativo o segurado tem uma carteirinha virtual. Aplicativos disponíveis para os sistemas operacionais Android e iOS. A interface do aplicativo é bem intuitiva, conforme podemos ver na figura 7.

Figura 7 – Aplicativo SulAmerica Seguradora para celulares



Fonte:

<http://www.valordeplanosdesaude.com.br/aplicativos-de-planos-de-saude/aplicativo-sulamerica-saude/>

3.9 E-commerce

Sabemos que o comércio eletrônico brasileiro vem crescendo a cada dia que passa. Qualquer pesquisa que é divulgada sempre destaca este crescimento. Quando comparamos nosso e-Commerce com o dos Estados Unidos fica nítido que o mercado brasileiro ainda tem muito espaço para crescer. No mercado americano a internet representa cerca de 8% das vendas totais do varejo; no mercado brasileiro este número é bem inferior, ficando em cerca de 3%. Para a internet, 44% das pessoas fazem uma pesquisa online antes de contratar um seguro. Se buscarmos referências e números em outros países sobre o e-Commerce de produtos de seguros, a Inglaterra demonstra uma evolução. Lá 50% das vendas de seguros são realizadas pela web. Aqui no Brasil a expectativa é chegarmos em 2017 com 10% das vendas de seguros sendo realizadas pela web. Sabemos que o consumo de seguros pelos brasileiros vem se destacando e já aponta como um dos mercados que mais cresceram nos últimos anos. Em recente pesquisa divulgada pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg) e

Fundação Getúlio Vargas no Brasil, 16% da população possuem algum tipo de seguro. O que também fica a favor do comércio eletrônico para este mercado é o surgimento do micros seguros, modalidade que tem como finalidade proporcionar cobertura indenizatória à população de baixa renda em caso de sinistro. Esta modalidade desponta como um dos maiores potenciais de crescimento. Como destaque de micros seguros tem o auxílio funeral que teve um crescimento de 115%. O produto registrou R\$ 26,8 milhões em volume de prêmios, de acordo com a Fenaprevi, Federação Nacional de Previdência Privada e Vida. O mercado de seguros dará um salto de crescimento quando as próprias seguradoras investirem no e-Commerce e criarem suas próprias lojas virtuais. Nas devidas proporções acontecerá como já vimos no mercado imobiliário, onde as próprias incorporadoras investem pesado no digital, tanto em estratégias, criando departamentos específicos e contratando profissionais que entendam de marketing digital.

3.10 Assinatura Eletrônica de Documentos

A Circular 277 da SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) de 2004 autoriza a utilização da assinatura digital, nos documentos eletrônicos relativos às operações de seguros, de capitalização e de previdência complementar aberta, por meio de certificados digitais emitidos no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas (ICP-Brasil). Antes disso, a Medida Provisória 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, havia legitimado a ICP dispondo que fica instituída a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, para garantir a autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das aplicações habilitadas que utilizem certificados digitais, bem como a realização de transações eletrônicas seguras. Portanto o contrato pode ser completamente eletrônico, sem a versão física em papel. A inovação, no entanto, não cria um novo instrumento jurídico e é encarada da mesma maneira que o contrato tradicional, mas em outro formato. Dessa forma, não gera novas obrigações e as regras são as mesmas já conhecidas. Sendo assim, é possível fazer o envio pela internet por e-mails com validade jurídica que formalizam a troca de dados com aviso de recebimento registrado. Não existe motivo, portanto, para o receio de utilizar todas as facilidades oferecidas pela assinatura digital e o contrato eletrônico.

3.11 Sistema multicálculo

Na comercialização do seguro, principalmente do ramo automóvel, a realização dos cálculos é uma das etapas que mais exigem tempo, principalmente por conta do número cada vez maior de seguradoras, sem contar os ajustes que muitas vezes são necessários durante a negociação com o cliente. Mas existem soluções que facilitam o dia a dia de quem trabalha diretamente elaborando cotações e comercializando o seguro automóvel. Com os sistemas multicálculos de seguro automóvel é possível realizar cotações simultaneamente em diversas seguradoras, em poucos minutos, a partir do preenchimento de apenas um único formulário. Os principais benefícios que esta solução proporciona ao corretor de seguros: aumento significativo de produtividade da corretora, redução de até 90% do tempo dedicado a uma única cotação, aumento significativo da produtividade, entre outros.

3.12 Soluções de Tecnologia da Informação para as diversas funcionalidades de uma atividade de seguros

Como vimos, a área de corretagem de seguros utiliza muitas soluções de tecnologia da informação em seus processos diários. Abaixo vou citar algumas soluções.

3.12.1 Zim 3

O Zim 3 é uma solução CRM desenvolvida pela empresa WIZ, em parceria com a FENACOR no ano de 2017. Ela promete ser a maior e melhor plataforma de inclusão digital e do ramo de seguros do País, que permitirá ao corretor, de qualquer porte, e de qualquer região do País, vender mais, fortalecer o seu relacionamento com os segurados e conquistar novos clientes. A ferramenta, conta com CRM para gestão de clientes, um aplicativo para o profissional e outro para o consumidor. Conta também com umde leads. Ele também garante privacidade das informações e integridade dos dados arquivados. O Zim é coberto por uma apólice de RC/E&O, com importância segurada de até R\$ 2 milhões, caso haja violação de dados. O presidente da Wiz, João Silveira, citou as três principais vantagens para os corretores que utilizarem a plataforma: mais produtividade, transformação do cliente atual em leads constantes e facilidade na busca por novos

clientes. “O Zim veio para revolucionar a maneira como o seguro é distribuído no Brasil e, quem sabe, no futuro exportaremos essa ideia para outros mercados e países”, afirma. O Zim atualmente só está disponível na versão mobile, tanto para os sistemas operacionais Android quanto iOS. Na figura 8, visualizamos as interfaces do aplicativo Zim3 tanto para smartphone, quanto para PC.

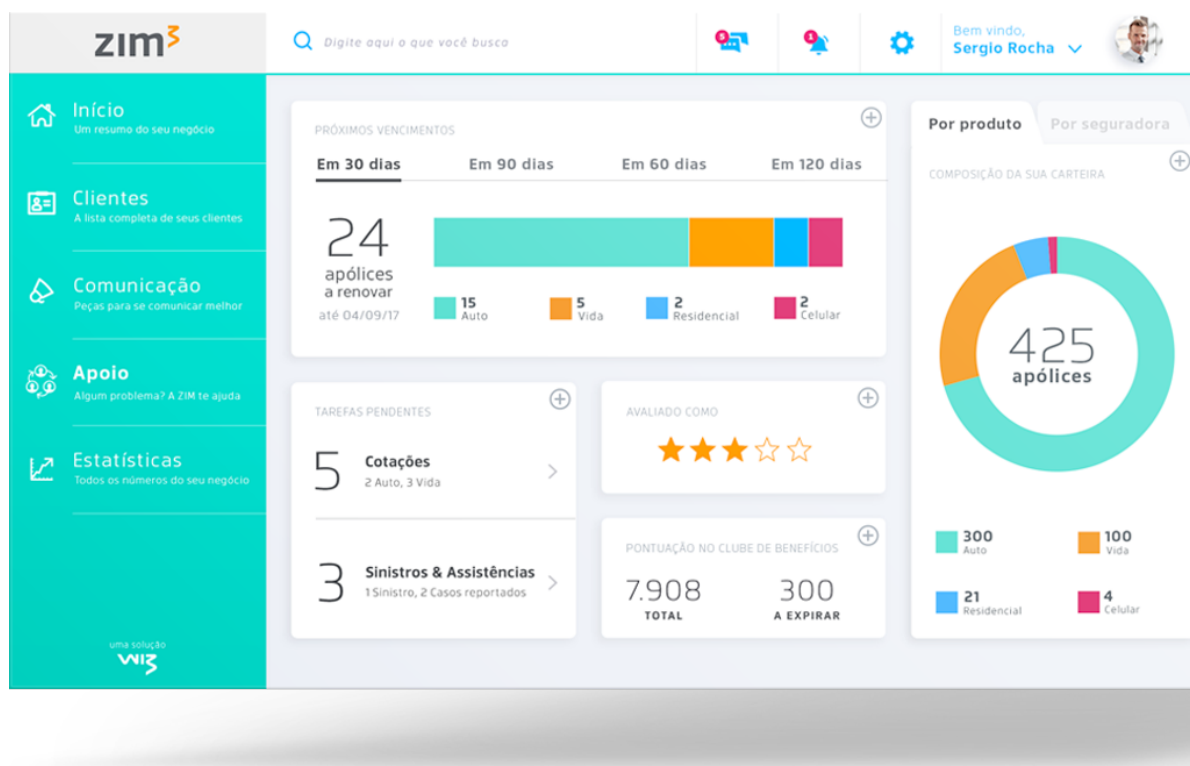
Figura 8 – Telas do aplicativo Zim3



Fonte: <https://www.zim.com.vc/>

A seguir, são descritas as principais funcionalidades oferecidas pelo software. Painel de Estáticas: um painel onde o corretor consegue ver todas as estatísticas de sua corretora, tais como: quantidade de segurados em sua carteira, número de sinistros (tanto em aberto quanto fechado), produção mensal e anual, e demais estatísticas; Chat com o cliente: o sistema disponibiliza um sistema onde o segurado consegue falar diretamente com o corretor de seguros, e vice-versa, através do aplicativo; Organização de clientes: o sistema organiza a carteira de clientes da corretora de forma prática e rápida, numa plataforma de gestão totalmente digital; Propostas Personalizadas: o corretor consegue montar propostas com coberturas e assistências de acordo com as demandas do cliente; e Central de apoio: a plataforma possui vários canais de ajuda para tirar as dúvidas de como explorar a plataforma. Na figura 9, conseguimos visualizar a tela principal da ferramenta para a versão desktop.

Figura 9 – Tela do dashboard do aplicativo Zim3

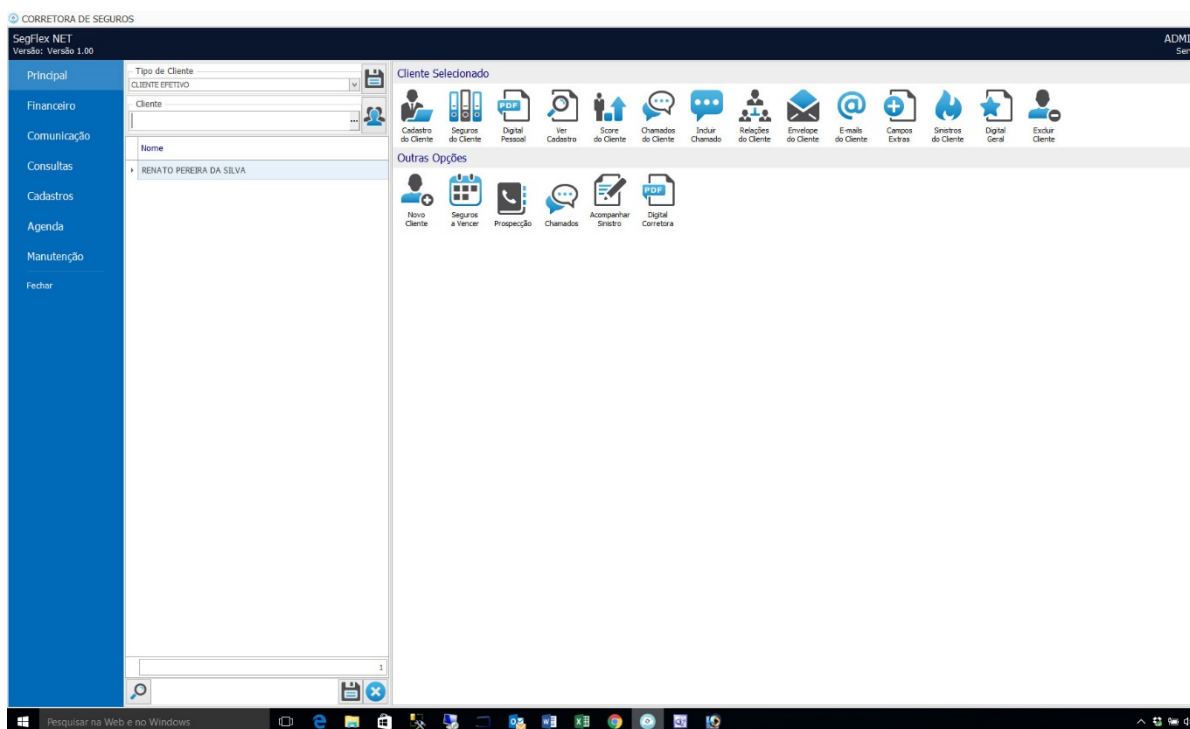


Fonte: <https://www.zim.com.vc/>

3.12.2 SegflexNET

O Segflexnet é um software de gestão de corretoras de seguros desenvolvido para rodar tanto em nuvem quanto localmente. Na figura 10, visualizamos a tela principal do software.

Figura 10 – Tela principal do sistema SegflexNET

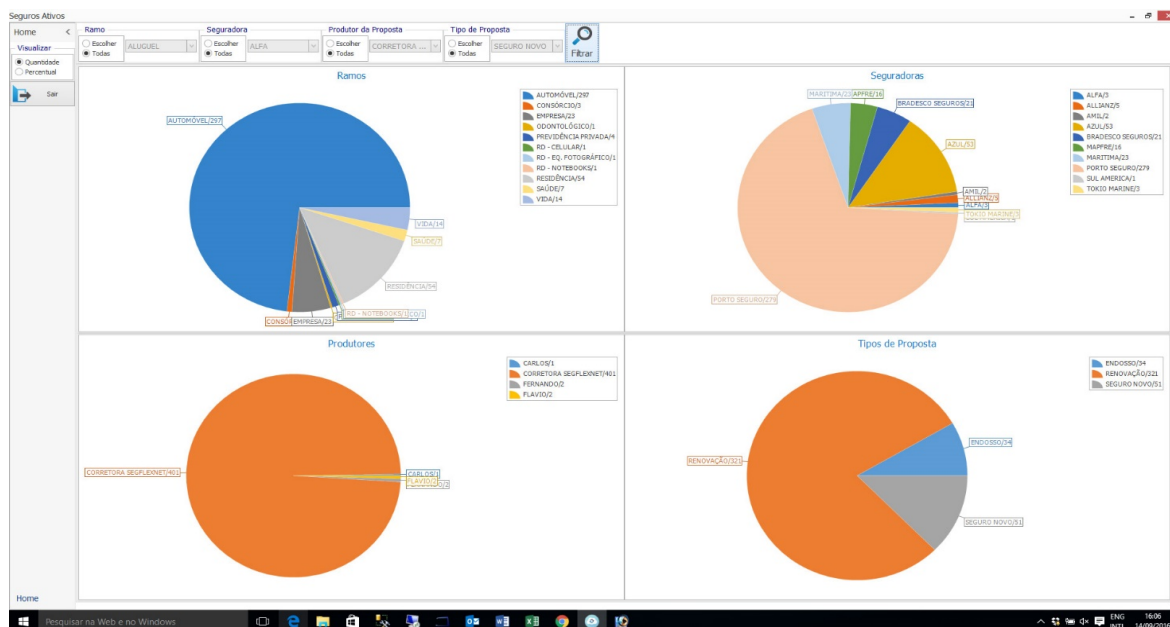


Fonte: <http://www.segflexnet.com.br/>

O software foi desenvolvido na linguagem Microsoft .NET, utilizando o banco de dados Microsoft SQL Server 2014. O SegFlexNET conta com inúmeras rotinas para facilitar o dia-a-dia do corretor, a seguir algumas das principais são citadas. Arquivo Digital: esta tecnologia está cada vez mais presente nas corretoras de seguros, uma maneira moderna e rápida de ter acesso aos dados do cliente. Hoje a maioria das seguradoras já disponibilizam seus documentos (apólice, vistoria, aviso de sinistro, etc) em formato digital (pdf). O sistema conta com um sistema completo para armazenamento desses documentos digital, eliminando arquivos de papel e facilitando a visualização, compartilhamento e envio de documentos por e-mail. O SegFlexNET permite a manipulação organizada de arquivos digitais de todos os formatos, além de poder organizá-los por assunto, o que facilita e muito a busca dos documentos; Importação de propostas de seguros: O software faz a importação dos dados através das propostas das Seguradoras disponibilizados no formato PDF. Serão importados os dados do cliente, os dados da proposta, as parcelas e as comissões; Acompanhamento de sinistros: Inclusão e acompanhamento dos sinistros, histórico, impressão de aviso dentre outras coisas; Prospecção: O software disponibiliza todas as informações sobre possíveis clientes, facilitando a possibilidade de fechar novos negócios; Contas a pagar: o sistema disponibiliza,

cadastro, controle e relatórios das contas a pagar da corretora de seguros; e Controle de Acesso: Controle total de configuração de acesso por usuário ao nível de cada botão de operação do sistema. Na figura 7 conseguimos visualizar toda parte de dashboard do sistema.

Figura 11 – Tela do dashboard do sistema SegflexNET



Fonte: <http://www.segflexnet.com.br/>

3.12.3 Supercálculo

O supercálculo é um sistema multicálculo desenvolvido pela Sics Help Informática empresa que possui experiência de mais de 20 anos atuando no mercado securitário, no desenvolvimento de soluções para corretoras e seguradoras. O SuperCálculo é um sistema de multicálculo de fácil utilização. Foi criado com o propósito de proporcionar aos usuários a melhor experiência de usabilidade. É um sistema intuitivo, onde não é preciso ficar tentando adivinhar quais os próximos passos para efetuar cálculos de seguro. Dessa maneira, o corretor de seguros se sente ambientado para ser ainda mais produtivo. Nas figuras 12 e 13 conseguimos ter uma ideia das principais funcionalidades dos sistema.

Figura 12 – Tela principal do sistema Supercálculo

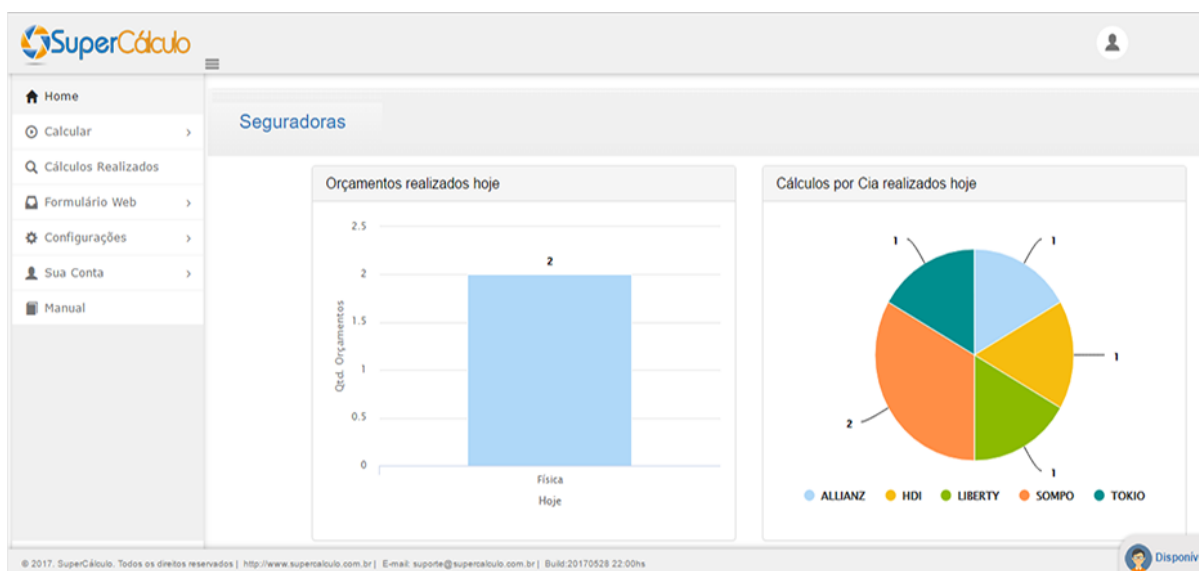
The screenshot shows the 'Últimos Cálculos Realizados' (Recent Calculations) section of the SuperCálculo dashboard. It features a table with columns for calculation date, number of quotes, client name, CPF/CNPJ, vehicle model, license plate, and status. The status for all entries is 'Calculado' (Calculated). There are also icons for chat and user profile next to each row.

		Dt. calc.	Nº Orç.	Cliente	CPF / CNPJ	Veículo	Placa	Status
✓	✗	29/05/2017	773	SERGIO	901	MITSUBISHI OUTLANDER 3.0 V6 24V AUT.		Calculado
✓	✗	29/05/2017	772	CARLOS	245	FORD ECOSPORT XLT 1.6 8V FLEX		Calculado
✓	✗	26/05/2017	771	EMERSON	809	JEEP RENEGADE 75 ANOS 1.8 16V FLEX 4X2 AUT.		Calculado
✓	✗	26/05/2017	770	CLAUDIA	125	FORD FIESTA HATCH 1.6 HPI FLEX		Calculado
✓	✗	26/05/2017	769	EMERSON	073	HONDA NOVO FIT LXL AT 1.5 I-VTEC FLEX/ONE		Calculado
✓	✗	25/05/2017	768	SERGIO	008	VOLKSWAGEN UPH MOVE 1.0 12V FLEX		Calculado
✓	✗	25/05/2017	767	SAMR	330	SUZUKI SX4 2.0 16V 4WD AUT.		Calculado
✓	✗	25/05/2017	764	FERNANDA	220	TOYOTA COROLLA SEDAN GLI 1.8 16V FLEX AUT.		Calculado
✓	✗	25/05/2017	763	FERNANDA	220	TOYOTA COROLLA SEDAN GLI 1.8 16V FLEX AUT.		Calculado
✓	✗	25/05/2017	756	CARLOS	260	JEEP RENEGADE LIM. EDITION 1.8 16V FLEX AUT.		Calculado

At the bottom of the table, it indicates 'Página 1 de 74' and 'Art 1 2'.

Fonte: <https://www.supercalculo.com.br/>

Figura 13 – Tela do dashboard do sistema Supercálculo



Fonte: <https://www.supercalculo.com.br/>

4 CONCLUSÕES

O tema foi definido em conjunto com o meu orientador, o professor Antônio Pereira Cândido, onde buscamos unir a minha vivência profissional como securitário e também o meu aprendizado durante todo tempo que me dediquei ao curso de Gestão de Tecnologia da Informação no Instituto Federal de Santa Catarina.

O objetivo geral foi definido através da vivência profissional x a vivência educacional. Creio que o objetivo foi alcançado, visto que conseguimos visualizar a importância do gestor de tecnologia da informação, e também do conhecimento que se deve ter em tecnologia da informação no segmento de corretagem de seguros.

Foi efetuada uma pesquisa com as principais tecnologias utilizadas tanto na área de corretagem de seguros, quanto na gestão da corretora em si.

Foram identificadas as principais funcionalidades existentes de tecnologia da informação para a área de corretagem de seguro. Cada uma dela foi estudada e detalhada neste trabalho, afim de que se possa entender a importância e peculiaridade de cada uma.

Foram identificadas as soluções que dão suporte ao segmento de corretagem de seguros. Foram mostrados dados para exemplificar de que maneira este suporte é dado, e também para dar clareza de como é feito isto.

O desenvolvimento deste trabalho, ajudou-me a entender melhor como as soluções de tecnologia da informação podem ajudar no meu dia a dia como profissional. Me ajudou a entender a importância de se escolher bem as soluções usadas no dia a dia de trabalho e também me mostrou a importância dos conhecimentos adquiridos no período acadêmico.

Após este estudo de caso, ficou identificado o papel importante do gestor de tecnologia da informação tanto nas corretoras de seguros de médio e grande porte, mas principalmente nas companhias de seguro, onde desempenha um trabalho de vital importância para a seguradora, onde se deve buscar constantemente atualizar-se através de estudos, pois o mercado além de vasto reinventa-se todos os dias.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. **A legalidade da assinatura digital nos contratos de seguros.** Blog DocuSign, [s.d.]. Disponível em: <<https://www.docusign.com.br/blog/a-legalidade-da-assinatura-digital-nos-contratos-de-seguros/>> Acesso em: 03 nov. 2017.

AMARAL, R. **Brasil fecha 2016 como 15º maior mercado de seguros.** Risco Seguro, 2017. Disponível em: <<http://riscosegurobrasil.com/materia/brasil-fecha-2016-como-15-maior-mercado-de-seguros>> Acesso em: 08 out. 2017.

BRASIL. **Decreto nº 22.456, de 10 de Fevereiro de 1933.** Rio de Janeiro: Diário Oficial, 1933. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-22456-10-fevereiro-1933-501341-publicacaooriginal-1-pe.html>> Acesso em: 01 out. 2017.

BUENO, D. **O Seguro na era do e-commerce.** Sonho Seguro, 2016a. Disponível em: <<http://www.sonhoseguro.com.br/2016/09/o-seguro-na-era-do-e-commerce/>> Acesso em: 03 nov. 2017.

_____. **Perspectivas para o seguro de carro em 2017.** Sonho Seguro, 2016b. Disponível em: <<http://www.sonhoseguro.com.br/2016/12/artigo-perspectivas-para-o-seguro-de-carro-em-2017>> Acesso em: 18 out. 2017.

CLUBE DO CORRETOR. **A tecnologia e a gestão da sua Corretora de Seguros.** Clube do Corretor, [201-]. Disponível em: <<http://clubedocorretor.com.br/a-tecnologia-e-a-gestao-da-sua-corretora-de-seguros>> Acesso em: 06 out. 2017.

COMPUTERWORLD. **Sete tendências digitais para o mercado de seguradoras em 2016.** Computerworld, 2016. Disponível em: <<http://computerworld.com.br/sete-tendencias-digitais-para-o-mercado-de-seguradoras-em-2016>> Acesso em: 18 out. 2017.

CONSULTOR MOTRIO. **Como o mercado de seguros passará bem pela crise?** Moltrio Insurance, 2015. Disponível em: <<http://www.moltrio.com.br/como-o-mercado-de-seguros-passara-bem-pela-crise>> Acesso em: 09 out. 2017.

_____. **Você conhece a história do corretor de seguros no Brasil?** Clube do Corretor, 2015. Disponível em: <<http://clubedocorretor.com.br/voce-conhece-a-historia-do-corretor-de-seguros-no-brasil.html>>. Acesso em: 02 out. 2017.

CORIOLOANO, M. **Crescimento do mercado foi de 9,2% em 2016.** FenSeg, 2017. Disponível em: <<http://cnseg.org.br/fenseg/servicos-apoio/noticias/crescimento-do-mercado-foi-de-9-2-em-2016.html>> Acesso em: 09 out. 2017.

DINO. **Mercado de seguros e o uso da tecnologia.** Terra, 2017. Disponível em: <<https://www.terra.com.br/noticias/dino/mercado-de-seguros-e-o-uso-da-tecnologia,0458d0bc738ea8d384eb860dde9d79ddkmos0zzi.html>> Acesso em: 06 nov. 2017.

____. **Startup cria solução de assinatura eletrônica de documentos que dispensa a burocracia do Certificado Digital (e-CPF)**. Exame, 2016. Disponível em: <<https://www.terra.com.br/noticias/dino/mercado-de-seguros-e-o-uso-da-tecnologia,0458d0bc738ea8d384eb860dde9d79ddkmos0zzi.html>> Acesso em: 05 nov. 2017.

DOCUSIGN. **Mercado de seguros: 7 opções para otimizar este segmento**. Blog DocuSign, 2016. Disponível em: <<https://www.docusign.com.br/blog/mercado-de-seguros-7-solucoes-para-otimizar-esse-segmento>> Acesso em: 12 out. 2017.

HOELTGEBAUM, H.; NEVES, C. Big data: revolução no mercado de seguros. **Cadernos de Seguro**, n. 185, p. 16-20, 2015. Disponível em: <<http://cadernosdeseguro.funenseg.org.br/pdf/cad-seg-185--artigo-henrique-e-cesar.pdf>> Acesso em: 22 out. 2017.

KOJIKOVSKI, G. **Os seguros enfim chegaram ao século 21**. Exame, 2016. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/tecnologia/a-mudanca-tecnologica-nos-seguros>> Acesso em: 18 out. 2017.

MACADO, F. **O cenário do mercado de seguros no Brasil**. Estadão, 2017. Disponível em: <<http://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/o-cenario-do-mercado-de-seguros-no-brasil/>> Acesso em: 02 out. 2017.

MAXTRACK. **Telemetria vai mudar mercado de seguros em breve**. Maxtrack, 2015. Disponível em: <<https://maxtrack.com.br/telemetria-vai-mudar-mercado-de-seguros-em-breve/>>. Acesso em: 27 out. 2017.

MONACO, Luciana. **Seis dicas para ter sucesso com Big Data na indústria de seguros**. iP News, 2015. Disponível em <<https://ipnews.com.br/seis-dicas-para-ter-sucesso-com-big-data-na-industria-de-seguros/>> Acesso em :18 out. 2017.

NIERO, J. Tecnologia facilita rotina da corretora. **Revista Apólice**, n. 159, fev. 2012. Disponível em: <http://www.revistaapolice.com.br/2012/02/tecnologia_facilita_rotina_da_corretora-2012-02-29-10/> Acesso em: 01 out. 2017.

RIBAS, P **5 tendências digitais que corretoras e seguradoras devem acompanhar**. Cedro Technologies, 2016. Disponível em: <<http://blog.cedrotech.com/5-tendencias-digitais-que-corretoras-e-seguradoras-de-seguro-devem-acompanhar/>> Acesso em: 18 out. 2017.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **Corretora de Seguros**. Ideias de Negócio, [s.d.]. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-corretora-de-seguros,f7887a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em: 01 out. 2017.

SWISSINFO. **Seguradores vivem a revolução do “big data”**. Disponível em: <<http://segurogaucho.com.br/noticia/seguradores-vivem-a-revolucao-do-big-data/>> Acesso em: 20 out. 2017.

TIME MJV. **Telemetria: a tecnologia e o gerenciamento de riscos no mercado de seguros automobilísticos.** MJV Blog, 2014. Disponível em: <<http://blog.mjv.com.br/ideias/telemetria-tecnologia-e-o-gerenciamento-de-riscos-mercado-de-seguros-automobilisticos>> Acesso em: 25 out. 2017.

WIKIPEDIA. **Corretor de Seguros.** [s.d.]. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Corretor_de_seguros>. Acesso em: 02 out. 2017.

ZOBARAN, G. **Mercado de seguros tem muito a evoluir no e-commerce.** e-commercebrasil, 2013. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/mercado-de-seguros-tem-muito-a-evoluir-no-e-commerce/>> Acesso em: 03 nov. 2017.