

SINDICATO DAS SEGURADORAS DO RJ/ES DISCUTE NOVAS TÁBUAS BIOMÉTRICAS

O SINDICATO DAS SEGURADORAS DO RJ/ES PROMOVEU, em conjunto com a FENAPREVI, no dia 31 de agosto, no auditório da Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, o seminário "Tábuas Biométricas nos Seguros de Pessoas e Planos de Previdência Complementar", em que foram apresentadas aos profissionais do mercado as novas tábuas biométricas, pioneiramente elaboradas no Brasil, para utilização em cálculos de valor de benefícios futuros a serem pagos por seguros individuais e planos de previdência privada. De acordo com o presidente do Sindicato, Luiz Tavares, que fez a abertura do evento, as tábuas foram definidas a partir de estudos sobre a expectativa de vida de grupos de pessoas seguráveis. "Elas serão usadas para preservar, ao longo do tempo, o equilíbrio econômico-financeiro

das carteiras de seguros de pessoas e de planos previdenciários privados", afirmou que, com sua utilização, as seguradoras podem garantir, com maior segurança, que o contratante de um seguro hoje receberá no futuro um valor de benefício adequado.

O primeiro painel tratou da parte técnica e foi apresentado por Jair Lacerda, diretor da Bradesco Vida e Previdência, e Thereza Moreno, diretora atuarial da Prudential,

com debates de Fábio Lins, presidente da Prudential, e Luiz Peregrino, diretor da Fenaprevi. Os palestrantes afirmaram que, até recentemente, as seguradoras adotavam tabelas biométricas criadas nos Estados Unidos a partir de 1949, que já não mantinham uma sintonia perfeita com a realidade da população segurável no Brasil. Na parte jurídica do tema, a apresentação

presidente da SulAmérica.

As tábuas brasileiras (de mortalidade e sobrevivência) foram elaboradas por matemáticos da UFRJ, profissionais do mercado e técnicos da Susep. Elas apresentam uma grande vantagem sobre as anteriores: sua elaboração teve como base um banco nacional de dados de 32 milhões de pessoas, nos segmentos que normalmente contratam seguros. Por isso, as tábuas retratam com fidelidade o perfil da população segurável no Brasil, indicando a expectativa de vida de homens e mulheres, de acordo com as condições do momento em que são apuradas.



CONTRATAÇÃO DOS PRODUTOS

Na contratação de seguros de vida e planos de previdência privada, o adquirente poderá optar pela inclusão de cláusula que obrigue as seguradoras

foi de João Marcelo dos Santos, do Demarest Et Almeida Advogados, com debates de Luciano Snel, diretor da Icatu, e Ricardo Bechara, do Miguez de Mello Advogados. Luciano destacou que o grande desafio do mercado será trazer mais comunicação ao assunto para aumentar sua credibilidade. O terceiro painel abordou os aspectos da supervisão governamental, com apresentação de Alexandre Penner, diretor da Susep, e debate de Renato Russo, vice-

a calcular o benefício com base nas novas tábuas. Para o segurado, essa cláusula representa uma garantia de que um contrato realizado hoje manterá suas bases financeiras equilibradas ao longo de dezenas de anos. Assim, como as tábuas serão obrigatoriamente atualizadas a cada cinco anos, com recálculo do benefício, o segurado terá maior certeza de que receberá efetivamente, em futuro distante, o capital contratado ou a renda mensal adquirida.

■ página 2:

CONVÊNIO COM DEFENSORES DA TERRA É RENOVADO

■ página 3:

PROJETO SOCIAL DO SINDICATO NA CIDADE DE DEUS

■ página 4:

ENTREVISTA: OSWALDO MARIO AZEVEDO

CONVÊNIO COM 'ASSOCIAÇÃO DEFENSORES DA TERRA' É RENOVADO PELO SINDICATO DAS SEGURADORAS

O SINDICATO DAS SEGURADORAS DO RJ/ES E A ASSOCIAÇÃO DEFENSORES DA TERRA renovaram, no dia 12 de agosto, a parceria que mantém há 16 anos em favor da preservação ambiental. Durante a assinatura, estiveram presentes, entre outros, o presidente do Sindicato, Luiz Tavares, o ex-ministro do Meio Ambiente, Carlos Minc, a presidente da associação, Lara Moutinho da Costa, e sua diretora Margarida Galamba de Oliveira.

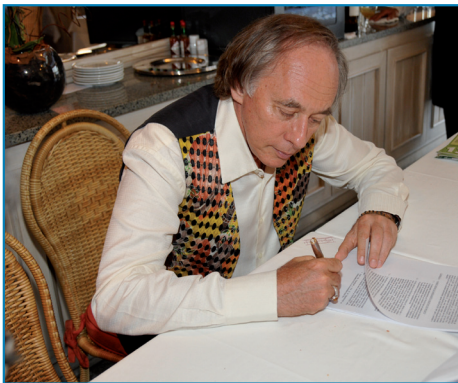
Em sua saudação, Tavares mencionou a assinatura do protocolo de intenções entre a CNSeg, o Sindicato e o Ministério do Meio Ambiente, em 2009, para a promoção de ações mais amplas na área ambiental. "Mais do que uma formalidade, este convênio estimulará um envolvimento adicional das seguradoras. Hoje, há um interesse das empresas

na sustentabilidade em geral. Foi um ganho para o mercado segurador", disse ao ressaltar que, acertados os princípios, agora é o momento para fazer as ações fluírem.

O presidente propôs a criação de uma comissão especial para acompanhar a implementação dessas medidas. "É importante que isso chegue na ponta, nas empresas".

Carlos Minc destacou a assinatura do protocolo e afirmou que o setor de meio ambiente tem tradição na relação com o mercado segurador. "Esta relação é baseada em princípios de prevenção do patrimônio, de educação, de mudança

de hábitos e comportamentos. As pessoas hoje valorizam mais as mudanças de comportamento do que os fatos e as frases de efeito. Assim que começarmos a mostrar resultado outras empresas virão em parceria ou promoverão ações", explicou Minc.



PATRIMÔNIO AMBIENTAL E QUALIDADE DE VIDA

O convênio com a Associação Defensores da Terra, que tem como um dos seus fundadores o ex-ministro do Meio Ambiente, Carlos Minc, prevê a manutenção das

ações em defesa do patrimônio ambiental e da qualidade de vida da população, como os cursos de formação ecológica, limpeza de rios e palestras regulares sobre a

questão ambiental. Além disso, a associação realiza trabalhos em comunidades e campanhas de mobilização e fiscalização do meio ambiente.

PROGRAMA DO SINDICATO 'ESPORTE É MAIS QUE SAÚDE' PROMOVE CIDADANIA NA CIDADE DE DEUS

ESTUDANTES DA CIDADE DE DEUS COM IDADES, entre 13 e 16 anos estão tendo a oportunidade de reescrever suas histórias. Através do programa do Sindicato das Seguradoras do RJ/ES "Esporte é mais que saúde" eles aprendem três modalidades diferentes (basquete, vôlei e futsal), melhoram sua saúde e ocupam o tempo ocioso. O projeto é desenvolvido na quadra po-

Silva, 13 anos, que mora com tio, avó e 4 irmãos mais novos nas imediações da unidade, o esporte chegou em sua vida para ficar. "Mesmo quando eu realizar o meu sonho de ser médica pretendo continuar a praticar e tomara que até lá muita gente que passar por aqui alcance os objetivos do bem", observou.

Com a bola na mão para as aulas de

anos, reside na comunidade desde quando nasceu. Filho único, mora com a mãe e padrasto e afirma que se não fosse o esporte estaria em casa jogando no computador ou brincando pelas ruas. O jovem atleta sonha em ser jogador de futebol na Espanha e seu grande ídolo é Cristiano Ronaldo.

Na visão da coordenadora do projeto,



liesportiva do Centro de Atividades Integradas (CAI) Odylio Costa Neto e conta com o apoio do Instituto João Ferraz de Campos e da Fundação para a Infância e Adolescência (FIA), da Secretaria de Ação Social e Direitos Humanos do Estado do Rio de Janeiro.

Para a jovem Alicia Oliveira dos Santos

vôlei, Mayara Cristina Gomes da Silva, 13 anos, afirma que é uma das mais assíduas do projeto. "Nunca falto", conta. A menina mora com a mãe e diz que seu maior sonho é ir à Disney. "Troco até a minha festa de 15 anos por esta oportunidade".

Maycon Eduardo Vieira da Silva, 13

Aline Barcellos, o esporte representa o fator atrativo para mostrar as diversas oportunidades que a vida pode oferecer a esses jovens. Ela explica que o projeto conta ainda com auxílio de um psicólogo. "Creio que com mais esta ajuda possamos auxiliá-los na luta para vencer outras dificuldades", observa.

MUDANÇA DE VIDA E SONHOS

Antes de ingressarem no projeto, como eles mesmos dizem, dedicavam o tempo a ficar na rua, quando não estavam na escola. "O esporte hoje alegre a minha vida e me ocupa", disse Davi Nascimento Virgílio, 13 anos. Vitor Pitanga Pereira, 13 anos, recebeu da mãe o incentivo

para entrar no projeto. "Além das coisas boas que o esporte traz, ainda tem o fato de me tirar das ruas", contou o menino cujo sonho é jogar futebol no Milan.

Para o professor de Educação Física André Vinícius dos Santos, 39 anos, o projeto tem trazido uma significativa

melhora na convivência entre os jovens. "Eles têm evoluído aos poucos, é um processo lento", observou, ao ressaltar que as crianças têm um fator positivo para o esporte. "Elas são bastante habilidosas por causa do convívio de rua, especialmente no futebol, finalizou o professor.

'A OUIDORIA É UM IMPORTANTE INSTRUMENTO PARA ADMINISTRAR CONFLITOS E EVITAR A VIA JUDICIAL'

OUVIDOR DA SUL AMÉRICA SEGUROS, Oswaldo Mário de Azevedo, é formado em Engenharia Industrial e de Produção pela PUC-RJ e possui uma vasta experiência no mercado de seguros. Em entrevista, o também vice-presidente do Sindicato das Seguradoras do RJ/ES destaca a importância da Ouvidoria para as empresas de seguros.

Qual a importância da Ouvidoria dentro de uma empresa do ramo de seguro?

A Ouvidoria é uma instância de recurso e atua de forma independente e imparcial na relação contratual dos consumidores. É um poderoso instrumento de administração de conflitos e evita que os clientes recorram à via judicial. Outro ponto importante é que na Ouvidoria detectamos procedimentos internos que podem ser melhorados, gerando maior eficiência operacional, já que muitas mudanças nos contratos, produtos e procedimentos internos ocorreram após a análise das reclamações recebidas. No mercado de seguros, os consumidores ainda têm dificuldade de entender o que estão comprando, quais são os seus deveres e direitos, e, portanto, a Ouvidoria atua como facilitadora no entendimento de cláusulas dos contratos de seguros e no esclarecimento aos clientes quanto aos seus direitos e deveres.

Quais são as principais demandas e como esta informação circula dentro

da empresa?

Geralmente, o maior volume de reclamações é relativo ao ramo de automóveis, mas precisamente sobre negativa de sinistro e cancelamento da apólice. É conveniente que a Ouvidoria possua um sistema onde são registradas as demandas e que possa ser acessado por todas as áreas da seguradora. Desta forma, ao receber uma demanda, realiza o registro do problema e pode solicitar, via sistema, os subsídios à área responsável para que seja tomada uma decisão.

Como e de que maneira as pessoas devem ter resposta às suas indagações?

As respostas devem ser enviadas sempre por escrito, via e-mail ou carta, dependendo da escolha do cliente, e em um prazo razoável, digamos, de até 10 dias úteis. É importante lembrar que uma reclamação que chega à Ouvidoria exige levantamento e análise minuciosa dos fatos, o que demanda um tempo maior para a resposta.

Que tipo de ação deve ser tomada para melhorar constantemente os serviços nesta área?

A Ouvidoria interage com todas as áreas da seguradora, buscando a melhoria de processos, produtos e da comunicação com o cliente. Este trabalho pode ser realizado através de comitês com a participação do setor jurídico, da área de produtos, sinistros, emissão, onde são



discutidas ações de melhorias através da análise das reclamações.

Os funcionários da Ouvidoria precisam obter alguma certificação ou treinamento específico?

No mercado segurador não existe obrigação quanto à realização de cursos ou certificação dos integrantes para atuar nesta área, porém os funcionários podem ser certificados de acordo com a Resolução 3849 do Banco Central, já que a Ouvidoria também atua na área de Investimentos. Desta forma, são seguidos os padrões determinados pelo BC para as Instituições Financeiras. A Ouvidoria pode, também, submeter-se a uma auditoria externa, periodicamente, que verifica se os procedimentos, relatórios e forma de atuação estão dentro do que determina a Norma.

■ EXPEDIENTE

Presidente: Luiz Tavares Pereira Filho (Seguradora Líder - DPVAT) **Vice-Presidentes:** Federico Baroglio (Generali); Oswaldo Mário Pêgo de Amorim Azevedo (Sul América); Lúcio Antonio Marques (Previdência do Sul); Roberto de Souza Santos (Azul); **Diretores:** Eduardo Andrade da Silva (Itaú-Unibanco); Fabio Lins de Castro (Prudential); José Carlos Lyrio Rocha (Banestes); José Fernando Romano Furnê (Brasilcap); Laur Fernandes Diuri (Allianz); Luiz Antônio Mac Dowell da Costa (Brasilveículos); Luiz Augusto Momesso (Aliança da Bahia); Marcos Acildo Ferreira (Marítima); Murilo Setti Riedel (HDI); Rafael Romanhol (Icatu); Ricardo Ferreira (Zurich Minas Brasil); Sérgio Carvalhaes de Brito (Tokio Marine); Wilson Toneto (Mapfre) | **Representante da FUNENSEG:** Renato Campos Martins Filho | **Diretor Executivo:** Ronaldo M. Vilela | **Produção:** FSB Comunicações | **Coordenação:** Carlos Grandin | **Redação e Edição:** Antônio Fábio | **Projeto Gráfico:** Bruno Bastos | **Diagramação:** Manuel Amado
R. Senador Dantas, 74 / 17º - Centro - RJ - CEP 20031-205 - Tel. 2240-9008 - www.sindicatodasseguradorasrj.org.br