

# **PERSPECTIVAS E RECOMENDAÇÕES PARA O SETOR DE SEGUROS NO BRASIL EM 2030**

## **1. Introdução**

O DNA da indústria de seguros é a proteção e o gerenciamento de riscos de terceiros, a atividade securitária tem mais de 200 anos no Brasil, com o intuito de fornecer seguros marítimos, em 1808, estabeleceu-se a primeira seguradora, ainda sob o Império Português. Durante esses dois séculos de existência, o setor de seguros brasileiro cresceu e se aprimorou. Segundo a Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Complementar e Capitalização (2018b), em 2017 o mercado de seguros arrecadou R\$247,2 bilhões em Seguros Gerais, Previdência, Vida e Capitalização e R\$181,7 bilhões em Saúde, totalizando R\$428,9 bilhões de arrecadação. Este volume de prêmios (arrecadação) é 47% maior do que o mercado segurador em 2013, quando foram arrecadados R\$291,8 bilhões. O maior incremento, 64%, foi observado no segmento de Saúde Suplementar.

Dada a atual realidade de crescimento em volume financeiro e a penetração de mercado da indústria de seguros, este estudo pretende preencher uma importante lacuna respondendo a seguinte questão: Quais são as tendências para a indústria de seguros brasileira em 2030?

A importância e impacto deste estudo se dá pelo tamanho da indústria de seguros dentro do contexto sócio econômico do país, e é destinada aos profissionais gestores da indústria de seguros, principalmente a alta direção, aos profissionais de produtos, atuários, subscritores, associações de classe securitária, órgãos fiscalizadores, além da sociedade em geral, os quais, ao conhecer as tendências futuras do setor, poderão beneficiar-se profissionalmente por meio de investimentos nos produtos e processos mais promissores, bem como atender melhor seus clientes e a sociedade como um todo, já que essa é a usuária final dos seguros.

## **2. Referencial**

O framework utilizado foi, dentre as diversas técnicas de prospecção do futuro, o método Delphi.

Para Wright e Giovinazzo (2000), o método Delphi consulta especialistas a respeito de eventos futuros, diversas vezes, até que se chegue a um consenso, pressupondo-se que o consenso coletivo, quando bem organizado é melhor do que o julgamento individual.

Para Wright, Kroll e Parnell (2007, p. 77):

Em determinados casos, a **técnica Delphi** pode ser utilizada para prever o futuro. Se a tendência a ser prevista está em um campo específico, então especialistas naquele campo podem ser identificados e interrogados, sobre a probabilidade de a tendência ocorrer.

Para Coelho (2003), o método Delphi explora a experiência coletiva dos membros de um grupo sem os vieses cognitivos deste mesmo grupo dado algumas características, como o anonimato entre os membros respondentes, a interação com o feedback controlado e respostas estatísticas que reduzem a dispersão significativa ao final do exercício.

A escolha da metodologia Delphi é confirmada segundo Wright e Giovinazzo (2000), devido as perspectivas de mudanças estruturais no setor e a necessidade de uma abordagem interdisciplinar.

### **3. Metodologia**

#### ***Etapa Número 01 – Pesquisa Bibliográfica e em Dados Secundários***

Para melhor se contextualizar e diagnosticar o problema, foi realizada pesquisa bibliográfica em artigos, revistas e periódicos, assim como, estudos de importantes consultorias do mercado, tais como McKinsey&Company, Insurance Information Institute e Deloitte onde foram levantadas as tendências emergentes na indústria de seguros. Também foram utilizadas publicações da Confederação Nacional de Seguros CNSeg e suas Federações.

#### ***Etapa Número 02 – Primeira Rodada - Pesquisa junto aos Especialistas do Setor***

Uma vez delimitada a situação, e para subsidiar a próxima fase, foi realizada, no mês de outubro de 2018, junto a executivos da indústria de seguros, sendo a sua maioria participantes das comissões temáticas e técnicas da CNSeg e suas Federações, uma pesquisa semiestruturada de objetivo exploratório e de abordagem qualitativa e

quantitativa, com o propósito de construir conhecimento para compreensão do tema e seus constructos, onde foram respondidas as seguintes perguntas:

- Qual é a percepção dos profissionais de seguros em relação às tecnologias emergentes, tais como big data, “inteligência artificial” ou aprendizado de máquina, internet das coisas;
- Qual a percepção destes executivos sobre como estas novas tecnologias podem afetar os seus negócios;
- Como os executivos de seguros percebem os novos consumidores de seguros, principalmente as gerações Z e Alpha;
- Como os executivos de seguros percebem a mudança no comportamento de seguros para os próximos 11 anos;

O pesquisador, enviou a pesquisa para a Confederação Nacional de Seguros Privados, o principal sindicato patronal das empresas de seguros no Brasil, congregando mais de 90% dos prêmios arrecadados na indústria, a pesquisa foi enviada para as diversas comissões, por exemplo, financeira, técnica, RH e tecnologia da informação. Sendo o caráter do trabalho, a prospecção de tendências, a escolha da amostra pautou-se pelo cunho atuante dos profissionais que se envolvem nas diversas comissões da Confederação Nacional de Seguros Privados, atendendo-se, o critério de representatividade do universo de executivos pesquisados.

Aos selecionados, foi enviado um e-mail, explicando que, devido à importância daquele profissional, ele foi selecionado para uma pesquisa de prospecção de tendências de seguros e terá a oportunidade de fazer parte da construção de um cenário para o segmento em que atua. Sendo esta técnica comumente chamada de “teaser”, a principal intenção é criar uma curiosidade ou “isca” ao respondente participante e, assim, aumentar as chances de resposta do grupo selecionado. Foi explicitado ao grupo o caráter de confidencialidade do questionário.

Foram abordados 200 profissionais de seguros, sendo 139 o número de respondentes, 95% dos questionários foram completos integralmente e o tempo médio de resposta foi de 5 minutos.

O resultado do questionário foi analisado por meio de Excel, e assim foi possível criar médias, medianas e quartis em torno das opiniões e da amostra estudada.

### ***Etapa Número 03 – Segunda Rodada - Pesquisa junto aos Especialistas do Setor***

Cumpridas a Primeira Rodada da pesquisa, e para subsidiar a análise dos resultados e a conclusão, durante o mês de janeiro de 2018 foi realizada uma pesquisa de objetivo exploratório, e abordagem quantitativa e qualitativa. O propósito foi identificar de forma prospectiva, com um grupo de líderes qualificados do mercado de seguros, os resultados da pesquisa realizada na primeira rodada, bem como delinear as tendências para a indústria de seguros em 2030.

Nesta etapa, a modalidade de análise dos dados coletados foi empírico-analítica onde, conforme observado por Matias-Pereira (2012), as suas propostas possuem caráter técnico, restaurador, incrementalista e de forte preocupação com a relação causal entre variáveis, onde se privilegia os estudos práticos.

O pesquisador, enviou para o mesmo grupo de comissões temáticas e técnicas das comissões da CNSeg e suas Federações e para executivos do mercado segurador de alto nível executivo, como por exemplo, Diretores Financeiros, Técnicos e Presidentes de Empresas, expondo trata-se de uma segunda rodada da pesquisa realizada em outubro de 2018.

Visando testar previamente a navegabilidade, a clareza das perguntas e a profundidade das respostas, o segundo questionário foi lançado inicialmente, em fase de teste controlado, durante os dias dois e cinco de janeiro para cinco Diretores que opinaram sobre a sua experiência como participante.

Após colhida as impressões dos cinco Diretores, alguns ajustes foram efetuados, tais como, tamanho e posicionamento da caixa de resposta. Vencida a fase de teste controlado, foram abordados 250 profissionais de seguros, sendo 102 o número total de respondentes, 79% dos questionários foram completos integralmente e o tempo médio de resposta foi de 21 minutos. Conforme Wright e Giovinazzo (2000), por se incorporar novas perguntas, o segundo questionário é normalmente mais extenso do que o primeiro.

## **4. Resultados**

Os resultados obtidos foram sumarizados e reclassificados por meio de recomendações, divididas nos principais âmbitos investigados pela pesquisa no Quadro 1.

## Quadro 1

Âmbito	Recomendação
Tecnológico	<p>As empresas de seguros, resseguros e corretoras de seguros continuem envidando esforços nas tecnologias de Big Data, Smartphones e Inteligência Artificial como uma forma de dinamizarem seus negócios. Também é recomendado que envidem esforços na Tecnologia blockchain como uma forma de reduzirem despesas administrativas e ganharem maior confiabilidade em transações financeiras, fatores estes cruciais para a rentabilidade das operações.</p> <p>Conforme observado na pesquisa, sugere-se também a parceria das empresas tradicionais com insurtechs, desta forma cria-se sinergia de um lado com a experiência e a grande massa de transações e de outro lado, com novas tecnologias de forma a adicionar valor agregado ao produto.</p>
Social	<p>Como um dos fatores de maior transformação apontado no estudo, as empresas envolvidas no ecossistema securitário devem estar atentas as mudanças sociais que estão em andamento. Principalmente as mudanças estas referentes a economia compartilhada, a percepção dos riscos, ao contexto virtual e a demanda pela simplicidade e rapidez no atendimento aos segurados.</p> <p>Recomenda-se das empresas um maior esforço no sentido de entenderem qual sociedade está emergindo deste contexto.</p> <p>Recomenda-se também, a criação de produtos de nicho atendam as diferentes gerações e aos seus anseios e costumes, por exemplo, produtos para terceira idade e produtos para as novas gerações.</p>
Legal	<p>No âmbito Legal recomenda-se as empresas revisarem suas políticas de armazenamento e utilização de dados, principalmente a luz da nova lei de proteção de dados pessoais (LGPD). Recomenda-se também a revisão da segurança cibernética.</p>
Político	<p>Recomenda-se das empresas de seguros a atenção as questões relacionadas à reforma da legislação previdenciária e envidem esforços para redução da burocracia existente nos mais diversos âmbitos, como por exemplo, criação de novos produtos.</p>
Ambiente	<p>No âmbito ambiental, devido as mudanças climáticas, recomenda-se o uso massivo de tecnologia preventiva e auxiliar nos seguros em geral, sendo propriedades, pessoas ou rurais.</p>
Economia	<p>Apontando a pesquisa como um aumento da participação da indústria de seguros no PIB, encontra-se aqui uma oportunidade única para criação de produtos que atendam aos anseios da sociedade.</p>

Fonte: Resultados da pesquisa

## 5. Referências

ACCENTURE. Artificial intelligence and internet of things attract almost half of insurtech funding globally in 2016, according to Accenture research. **Accenture**, 2017. Disponível em: <<https://newsroom.accenture.com/news/artificial-intelligence-and->

[internet-of-things-attract-almost-half-of-insurtech-funding-globally-in-2016-according-to-accenture-research.htm](http://internet-of-things-attract-almost-half-of-insurtech-funding-globally-in-2016-according-to-accenture-research.htm)>. Acesso em: 10 maio 2018.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS. Quem somos. ANS, 2018. Disponível em: < <http://www.ans.gov.br/aans/quem-somos>> Acesso em: 29 jul. 2018.

ANDERSON, N. et al (Org.). **The insurtech book: the insurance technology handbook for investors, entrepreneurs, and fintech visionaries**. West Sussex, UK: Wiley, 2018.

ASSOCIAÇÃO DE SUPERVISORES DE SEGUROS DA AMÉRICA LATINA. Quem somos. Assal, 2018. Disponível em: <[https://www.assalweb.org/assal\\_nueva/quienes\\_somos.php](https://www.assalweb.org/assal_nueva/quienes_somos.php)>. Acesso em: 09 jul. 2018.

CAMBRIDGE MOBILE TELEMATICS. **Consumer demand for behavior-based telematics could save auto insurers from mounting losses**. Cambridge – UK: CMT, 2017. 10p.

CAPPIELLO, A. **Technology and the insurance industry: Re-configuring the competitive landscape**. Cham: Palgrave Macmillan, 2018.

COELHO, G.M.(Coord.) **Prospecção tecnológica: metodologias e experiências nacionais e internacionais**. Rio de Janeiro: Instituto Nacional de Tecnologia, 2003.  
CONEXÃO FINTECH. Conheça o aplicativo que vai revolucionar o mercado de seguros. **Conexão Fintech**, 2017. Disponível em: <<https://conexaofintech.com.br/fintech/revolucionar-o-mercado-de-seguros/>>. Acesso em: 18 jul. 2018.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE SEGUROS GERAIS, PREVIDÊNCIA PRIVADA E VIDA, SAÚDE COMPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO. O que é a Fenaseg. **CNseg**, 2016a. Disponível em: <<http://cnseg.org.br/cnseg/confederacao/o-que-e-a-fenaseg/>>. Acesso em: 12 jul. 2018.

\_\_\_\_\_. **Relatório de sustentabilidade do setor de seguros – 2015**. Rio de Janeiro: CNseg, 2016b. 76 p.

\_\_\_\_\_. **Mercado segurador brasileiro – resultados e perspectivas - 2016**. Rio de Janeiro: CNseg, 2017a. 182 p.

\_\_\_\_\_. **Mercado segurador brasileiro – resultados e perspectivas – 2017 | 2018**. Rio de Janeiro: CNseg, 2018b. 146 p.

\_\_\_\_\_. **Relatório de sustentabilidade do setor de seguros - 2016**. Rio de Janeiro: CNSeg, 2017b. 145 p.

\_\_\_\_\_. **Relatório de sustentabilidade do setor de seguros - 2017**. Rio de Janeiro: CNSeg, 2018c. 76 p.

CRESWELL, J.W. **Projeto de pesquisa. Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3ª ed. São Paulo: Bookman, 2016

DELOITTE. **A indústria de seguros no brasil, transformação e crescimento em um país de oportunidades.** São Paulo, 2011. 112 p.

DIGITAL INSURANCE. 5 ways to fight insurance fraud with social media. **Digital Insurance**, 2016. Disponível em: <<https://www.dig-in.com/slideshow/5-ways-to-fight-insurance-fraud-with-social-media#slide-7>>. Acesso em: 19 jul. 2018.

\_\_\_\_\_. Allstate fighting consumer fraud with social media data. **Digital Insurance**, 2017. Disponível em: <<https://www.dig-in.com/news/allstate-fighting-consumer-fraud-with-social-media-data>>. Acesso em: 19 jul. 2018.

\_\_\_\_\_. 8 insurers with award-winning digital initiatives. **Digital Insurance**, 2018a. Disponível em: <<https://www.dig-in.com/list/8-insurers-with-award-winning-digital-initiatives#slide-10>>. Acesso em: 19 jul. 2018.

\_\_\_\_\_. Blockchain's insurance applications in claims and beyond. **Digital Insurance**, 2018b. Disponível em: <[https://www.dig-in.com/opinion/blockchains-insurance-applications-in-claims-and-beyond?utm\\_campaign=trending-jul%202018%202018&utm\\_medium=email&utm\\_source=newsletter&eid=001e5b773733d9133569014709b0b2b4](https://www.dig-in.com/opinion/blockchains-insurance-applications-in-claims-and-beyond?utm_campaign=trending-jul%202018%202018&utm_medium=email&utm_source=newsletter&eid=001e5b773733d9133569014709b0b2b4)>. Acesso em: 18 jul. 2018.

EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. About EIOPA. **EIOPA**, 2018. Disponível em: <<https://eiopa.europa.eu/about-eiopa>> Acesso em: 09 jul. 2018.

EY. **Global Insurance Trend Analysis 2016.** Inglaterra, 2017. 29 p.

FEDERAÇÃO NACIONAL DOS CORRETORES DE SEGUROS PRIVADOS E DE RESSEGUROS, CAPITALIZAÇÃO, DE PREVIDÊNCIA PRIVADA, DAS EMPRESAS CORRETORAS DE SEGUROS E DE RESSEGUROS. **Estudos socioeconômicos das empresas corretoras de seguros.** Rio de Janeiro, 2017a. 56p.

\_\_\_\_\_. Entidade. **Fenacor**, 2017b. Disponível em: <<https://www.fenacor.org.br/Institucional/Entidade>>. Acesso em: 07 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Palavra do presidente. **Fenacor**, 2018. Disponível em: <<https://www.fenacor.org.br/Institucional/PalavraDoPresidente>> Acesso em: 29 jul 2018.

GARTNER. Top 10 strategic technology trends for 2018. **Gartner**, 2017. Disponível em: <<https://www.gartner.com/smarterwithgartner/gartner-top-10-strategic-technology-trends-for-2018/>> Acesso em: 03 jan. 2018.

GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais. Paradigmas, estratégias e métodos.** São Paulo: Saraiva, 2012.

GRAY, D. **Pesquisa no mundo real.** 2ª ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

HITT, M. A.; IRELAND, R. D.; HOSKISSON, R. E. **Administração Estratégica.** 7ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

INSURANCE INFORMATION INSTITUTE. **How insurance drives economic growth**. New York: III, 2018a. 18p.

\_\_\_\_\_. **Insurance Industry at a glance**. New York: III, 2018b. 118p.

INSURTECH NEWS. These 21 insurtech startups are disrupting old style insurance business. **Insurtech News**, 2016. Disponível em: <<https://insurtechnews.com/insight/these-21-insurtech-startups-are-disrupting-old-style-insurance-business.html>>. Acesso em: 01 set 2017.

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF INSURANCE SUPERVISORS. About the IAIS. **IAIS**, 2018. Disponível em: <<https://www.iaisweb.org/page/about-the-iais>> Acesso em: 09 jul. 2018.

KPMG. **How augmented and virtual reality are changing the insurance landscape**. London: KPMG, 2017. 14p.

LEHMANN, R. Why `big data` will force insurance companies to think hard about race, **Insurance Journal**, 2018. Disponível em: <<https://www.insurancejournal.com/blogs/right-street/2018/03/27/484530.htm>> Acesso em: 15 jul. 2018.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de metodologia de pesquisa científica**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MCKINSEY & COMPANY. Automating the insurance industry. **McKinsey&Company**, 2016a. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/automating-the-insurance-industry>>. Acesso em: 12 jul.2018.

\_\_\_\_\_. Blockchain in insurance – opportunity or threat? **McKinsey&Company**, 2016b. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/Financial%20Services/Our%20Insights/Blockchain%20in%20insurance%20opportunity%20or%20threat/Blockchain-in-insurance-opportunity-or-threat.ashx>>. Acesso em: 12 jul.2018.

\_\_\_\_\_. Insurtech: the threat that inspires. **McKinsey&Company**, 2017a. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurtech-the-threat-that-inspires#0>>. Acesso em: 12 jul.2018.

\_\_\_\_\_. Life insurance: ready for the digital spotlight. **McKinsey&Company**, 2017b. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/life-insurance-ready-for-the-digital-spotlight>>. Acesso em: 12 jul.2018.

NATIONAL ASSOCIATION OF INSURANCE COMMISSIONERS – NAIC. About the NAIC. **NAIC**, 2018. Disponível em: <[https://www.naic.org/index\\_about.htm](https://www.naic.org/index_about.htm)>. Acesso em: 09 jul.2018.

NICOLETTI, B. **The Future of FinTech: Integrating Finance and Technology in Financial Services**. Cham: Palgrave Macmillan, 2017.328 p.



NIELSEN, F. A. G.; OLIVO, R. L. F.; MORILHAS, L. J. **Guia prático para elaboração de monografias, dissertações e teses em administração**. São Paulo: Saraiva, 2018.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Global insurance market trends**. Zurique: OCDE, 2016. 48 p.

SCHWARTZ, P. **A arte da visão de longo prazo, planejando o futuro em um mundo de incertezas**. São Paulo: Best Seller, 2003a.

\_\_\_\_\_. **Cenários as surpresas inevitáveis**. São Paulo: Campus, 2003b.

SILVA, C.L.; NASCIMENTO, D. E.; SOUZA, M. (Org.). **Estudos prospectivos.: análise, tecnologia, planejamento estratégico, alinhamento organizacional e metodologia**. Curitiba: Juruá, 2012.

SOUZA, F. A. M. **O grande livro do marketing**. São Paulo: M.Books, 2016.

SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS. **Sexto relatório de análise e acompanhamento dos mercados supervisionados**. Rio de Janeiro: Susep, 2017. 21p. Disponível em: <[http://www.susep.gov.br/menuestatistica/SES/6b0%20Relat\\_Acomp\\_Mercado\\_2018.pdf](http://www.susep.gov.br/menuestatistica/SES/6b0%20Relat_Acomp_Mercado_2018.pdf)>. Acesso em: 15 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. Apresentação. **Susep**, 2018. Disponível em <<http://www.susep.gov.br/menu/asusep/apresentacao>>. Acesso em: 09 jul.2018.

SWISS RE INSTITUTE. **Sigma – 3**. Zurique: Swiss. 2017a. 60 p.

\_\_\_\_\_. **Sigma – 4**. Zurique: Swiss. 2017b. 40 p.

\_\_\_\_\_. **Sigma – 5**. Zurique, Swiss. 2017c. 37 p.

VERGARA, S. **Métodos de pesquisa em administração**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2015.  
WRIGHT, P.; KROLL, J. M.; PARNELL, J. **Administração Estratégica**. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

WRIGHT, J.T.C.; GIOVINAZZO, R.A. **Delphi – uma ferramenta de apoio ao planejamento prospectivo**. São Paulo: Caderno de Pesquisas em Administração, V 01, N 12, Segundo Trimestre, 2000. 12 p.

YOSHIDA, N.D. **A prospecção do futuro como suporte à busca de informações para a decisão empresarial: um estudo exploratório**. São Paulo, 2011. 216 p. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/html/3312/331227376009/>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

\_\_\_\_\_. **Prospecção do futuro nas empresas: uma proposta de modelo para integração entre o estudo do futuro e a estratégia empresarial**. São Paulo, 2016, 301 p. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-30052016-092317/es.php>>. Acesso em: 15 nov. 2018.