

O "Big Data", a análise e a interpretação de grandes volumes de dados de grande variedade, cresce com grande velocidade. A empresa suíça de resseguros Swiss Re acredita que em cinco a dez anos poderá se tornar impossível fazer um seguro de vida sem ter um "Wearable", ou seja, sistemas portáteis computadorizados. Apesar das reticências em relação ao sigilo de dados pessoais e potenciais deficiências da tecnologia, big data pode revolucionar o setor.

"Isso tem o potencial de uma pequena revolução no que diz respeito à avaliação de riscos para apólices de seguro de vida", esclarece o diretor da Swiss Re, Neil Sprackling, à agência de notícias Insurance Networking News. "Se tivermos um grupo de pessoas utilizando de forma ativa esse tipo de aparelho, fornecendo voluntariamente dados sobre a sua saúde, então teremos uma forma bastante eficiente e, benéfica para o cliente, de avaliar os riscos."

Analistas de mercado acreditam que a demanda por aparelhos portáteis como o Fitbit ou o Jawbone para o monitoramento de dados relativos à saúde irá explodir nos próximos anos. Existem cada vez mais aparelhos capazes de acompanhar e medir os batimentos cardíacos, pressão sanguínea, ritmo do sono e outros indicadores do organismo.

Alguns desses aparelhos podem ajudar a detectar doenças como diabetes ou glaucoma. Eles também poderão avaliar as condições de saúde dos pacientes que já sofrem delas.

As seguradoras já manifestam um acentuado interesse em coletar a maior quantidade possível de dados pessoais relativos à saúde. Isso lhes possibilitaria oferecer contratos individualizados e até mesmo descontos para clientes com hábitos de vida mais saudáveis. Elas também poderiam convencer mais pessoas a fazer seguros, pois não seria mais necessário realizar baterias de testes medicinais complexos, o que reduz também de forma significativa a burocracia.

Wearables: uma condição indispensável?

Sprackling acredita que as seguradoras possam começar já em dois anos a processar dados em larga escala através dos chamados "wearables". Seu colega na Swiss Re, o chefe de inovações Oliver Werneyer, vai, além disso, nos prognósticos. "Imagine poder obter informações médicas, dados sobre as atividades, informações sobre a nutrição e sobre o plano de saúde de uma pessoa em poucos milésimos de segundo", escreveu no ano passado em um blog. "Poderíamos até imaginar que a maioria das pessoas utilizaria tais dispositivos, mas que certamente iriam preferir não fazê-lo."

"Sem Wearable não há seguro", escreveu Werneyer. "Isso pode se tornar realidade nos próximos cinco a dez anos. Se você não tiver um aparelho portátil capaz de registrar os dados de saúde, será praticamente impossível obter um seguro. Estou convencido que se isso não ocorrer nesse espaço de tempo, então seguramente em vinte anos."

Durante um debate sobre os wearables em janeiro, o encarregado de proteção de dados no governo suíço, Hanspeter Thür, manifestou preocupação sobre possíveis discriminações resultadas quando clientes se recusarem a utilizar os aparelhos portáteis.

Restrições

Santésuisse, a federação das seguradoras de saúde na Suíça, que oferecem o seguro obrigatório para toda população, ressalta que as atuais leis proíbem às empresas oferecer descontos aos clientes portadores de wearables. Michaela Kozelka, porta-voz do Departamento Federal de Saúde, confirma essa afirmação.

As seguradoras não podem negar contrato de seguro de saúde obrigatório a nenhum habitante do país. "As mensalidades não são determinadas pela situação de saúde ou pelos riscos de doença de um assegurado. Por isso, essa tecnologia não teria nenhuma influência em relação ao seguro

obrigatório."

A situação já muda em relação aos seguros adicionais de saúde, que na Suíça são voluntários. "Os consumidores poderiam ter um seguro privado de saúde e também um seguro de vida. As empresas têm liberdade de determinar as ofertas e preços para corresponder da melhor forma possível às necessidades dos clientes", esclarece Sabine Alder, porta-voz da Associação Suíça de Seguradores (SSV). "Os consumidores é que devem decidir se querem comprar um produto ou não."

A seguradora Zürich vê com bons olhos a possibilidade de utilizar o big data para melhor avaliar riscos e tornar mais eficiente a comunicação com os clientes, assim como a rapidez na determinação dos sinistros. "Existem várias situações que poderiam melhorar o atendimento ao cliente através da utilização dessas novas tecnologias", diz Benno Keller, chefe de pesquisa. "Poderíamos detectar incidentes de saúde antes do cliente entrar em contato conosco."

Questões abertas

Todavia Keller considera que existem questões a serem esclarecidas. Em primeiro lugar, a segurança dos dados. Em segundo, saber se os clientes estão realmente dispostos a compartilhar em larga escala seus dados de saúde com as seguradoras e outros atores do mercado.

"Se todas as pessoas aceitarem o intercâmbio de dados, uma parte substancial do mercado poderia então apoiar-se nesses aparelhos", afirma Keller. "Trata-se de uma questão fundamental. Os clientes querem isso? Até que ponto eles irão aceitar serem monitorados e fazer um seguro através desses novos caminhos?"

O protetor de dados Thür já está convencido que as leis precisam ser adaptadas para evitar abusos na utilização dos dados. "Esses aparelhos podem ser perigosos se não forem utilizados da forma correta e as pessoas não forem suficientemente informadas sobre seu potencial", afirmou Thür à swissinfo.ch em janeiro.

"Naturalmente a Suíça pode reforçar suas leis de proteção de dados pessoais. Isso é importante, mas não o suficiente se só ocorrer na Suíça. É preciso que esse desenvolvimento seja realizado em um contexto mais amplo na Europa", diz.

"Hoje já dispomos de uma grande quantidade de dados sensíveis dos nossos clientes", afirma Keller. "As novas tecnologias permitem que esses dados sejam transmitidos através da internet. Precisamos de medidas adicionais para reforçar a segurança."

Esfera privada e dinheiro

Também arquivar o big data será um grande negócio. Pryv, sediada em Lausanne, especializou-se ao desenvolver um software capaz de arquivar grandes quantidades de dados de empresas e pessoas privadas.

Em 2014, Pryv fechou um contrato com a Misfit Wearables para cuidar dos dados coletados pelos aparelhos da empresa americana, capazes de monitorar o sono e períodos de atividade. A empresa ainda está negociando com duas seguradoras, mas se abstém de revelar seus nomes.

Para o presidente da Pryv, Pierre-Mikael Legris, não se trata mais de saber se as pessoas devem ou não fornecer seus dados, mas sim como controlar a sua disseminação. "O período em que dados pessoais circulam o mundo já chegou", argumenta. "O problema a ser solucionado é como proteger a propriedade e os direitos de comercialização destes."

"Não dá mais para evitar a avaliação dos dados, mas se você fizer isso direito, pode criar para si mais benefícios do que para outros", diz Legris. "É surpreendente ver como muitas das pessoas se preocupam com seus dados pessoais, mais que os liberam sem problemas se você oferecer um

desconto de 10%."

Ecossistema necessário

Ainda existem outras questões abertas: os wearables vieram para ficar ou podem ser vistos apenas como um fenômeno temporário, que irão desaparecer como outras especulações passadas.

Qual é a fiabilidade dos dados fornecidos pelos wearables? E como garantir que os clientes utilizem de forma sistemática e por longos períodos os aparelhos, para que estes possam fornecer dados úteis e de qualidade?

Esse ponto é de forte interesse para o setor de seguros, interessados em fechar contratos de longa duração com os seus clientes. "É impressionante a quantidade dos aparelhos portáteis colocados na gaveta depois de alguns meses de uso", revela Andreas Caduff, diretor da Biovotion, empresa que também desenvolve aparelhos portáteis para monitoramento da saúde.

Surgida como fomento da Escola Politécnica Federal de Zurique (ETHZ), a empresa não considera esse aspecto um grande problema. Em breve deve lançar produtos capazes de monitorar doenças crônicas como doenças cardiovasculares ou diabetes. Clientes que sofrem dessas enfermidades teriam a tendência de utilizar os aparelhos por mais tempo que pessoas saudáveis.

Caduff reconhece o valor dos dados relativos à saúde para o setor do seguro, mas defende sua utilização mais ampla no futuro. "Não é suficiente oferecer a uma pessoa só um desses aparelhos portáteis se ela é saudável ou tem doenças crônicas", afirma. "Tudo precisa estar integrado em um ecossistema de especialistas da saúde, médicos, seguradores e outros atores. Esse é o único caminho perene para assegurar benefícios financeiros, inclusive para as próprias pessoas que estarão utilizando esses aparelhos."

Algumas companhias de seguros deveriam atuar passo a passo e destacar determinados elementos que consideram mais convincentes. "Elas não querem perder o bonde da história e não sabem como agir. Uma possibilidade seria estruturar uma plataforma de infraestrutura e permitir, assim, o lançamento de um ecossistema totalmente pensado em grande escala."

Adaptação: Alexander Thoele, swissinfo.ch

Fonte: [Swiss Info](#), em 22.04.2015.