

*Evento avalia ações e desafios do ano e antecipa temas da agenda de trabalho de 2016*



*A diretora-executiva da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes*

Permitir uma visão holística do mercado foi o principal objetivo alcançado pela 4ª edição do Balanço das Comissões Temáticas da CNseg. Realizado nesta terça-feira (1º), no Rio de Janeiro, para avaliar os principais projetos, ações e desafios do ano, além de antecipar os assuntos emergentes da pauta de trabalho de 2016, o encontro contou com a participação de 160 pessoas - a maioria integrante das 15 comissões temáticas da CNseg - e foi aberto pela diretora executiva da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes, que representou o presidente da CNseg, Jayme Garfinkel - ele e outros membros do Conselho Diretor atrasaram-se devido a problemas nos voos para o Rio, em virtude do fechamento do aeroporto Santos Dumont nas primeiras horas da manhã. Entre líderes presentes na abertura, o presidente da FenaSaúde, Marcio Serôa de Araujo Coriolano, que representou o Conselho Diretor da CNseg.

Em sua saudação de boas-vindas, a diretora destacou a contribuição das comissões no aperfeiçoamento do conhecimento setorial e fez um agradecimento público pelo empenho e trabalho realizado por seus integrantes. Também comentou as principais mudanças no regimento interno de funcionamento das comissões que passarão a valer em 2016, como quórum mínimo de reuniões e afastamento de integrantes por faltas.

A certa altura, a diretora emocionou-se ao mencionar e lamentar a morte trágica de Marco Antonio Rossi, presidente da CNseg e da Bradesco, que faleceu em acidente aéreo no último dia 10 de novembro. Para ela, Rossi foi um líder que deixou muitos legados que se refletem nos trabalhos da alta administração e das comissões da CNseg, como união, otimismo, fraternidade, confiança, seriedade e ética que norteiam as ações do mercado.



A gerente das Ceser, Therezinha Vollú

Antes dos presidentes de comissões, houve uma breve apresentação dos serviços prestados pela Central de Serviços e Proteção ao Seguro (Ceser) a cargo da gerente Therezinha Vollú. Ela listou alguns dos produtos e soluções que permitem o aumento da eficácia do mercado e anunciou alguns novos projetos.



Da esquerda para a direita: o presidente da Comissão de Resseguro, Nilton Rafael Haiter; o presidente da Comissão de Processos e Tecnologia da Informação, Carlos Alberto Viana Dias; o presidente da Comissão de Controles Internos, Assizio Aparecido de Oliveira; o presidente da Comissão de Assuntos Fiscais, Antonio Carlos Nogueira Pedrosa; o presidente da Comissão Atuarial, Marcos Spiguel; o presidente da Comissão de Administração e Finanças, Laenio Pereira dos Santos, e o superintendente de Regulação da CNseg, Alexandre Leal.

### Comissão de Administração e Finanças (CAF)

Na sequência, foram apresentados os trabalhos das comissões coordenadas pela Superintendência de Regulação, cujo titular é Alexandre Leal. O primeiro expositor foi o presidente da Comissão de Administração e Finanças, Laenio Pereira dos Santos. Ele chamou a atenção para a circular a ser publicada, em 2016, pela Susep sobre registro contábil de produtos. O novo regulamento, em vez de um artigo e seis parágrafos, terá quatro artigos e 15 parágrafos, a fim de encerrar as ambiguidades existentes hoje no registro de determinados produtos, algo que produz ruídos quando da fiscalização da autarquia ou realização de auditoria interna. "O mercado vai estar mais bem protegido após esta circular da Susep", assegurou ele.

Laenio dos Santos detalhou também a proposta de inclusão de novos itens às despesas de comercialização diferidas que podem ser oferecidas como redutoras da necessidade de cobertura das provisões técnicas. O regulamento atual é bastante restritivo em relação à matéria, segundo ele, admitindo apenas ao custo de comissão de corretagem. O mercado quer a ampliação, incluindo, na dedução, o pró-labore, por exemplo.

Também se discute com a autarquia a exclusão de algumas despesas de comercialização diferidas do cálculo do Patrimônio Líquido Ajustado, o que pode acarretar a exigência de aporte de capital bastante significativo. Em relação ao novo Plano de Contas proposto pelo mercado à Susep, o mais provável é que sua vigência seja autorizada não mais no próximo ano, mas a partir de 2017. Isso deve-se à adoção pela Susep das novas regras do IFRS- Fase 2, que começam a valer em 2018 nos mercados mundiais, com impactos nesse processo.

### **Comissão de Assuntos Fiscais (CAFIS)**

Já o presidente da Comissão de Assuntos Fiscais, Antonio Carlos Nogueira Pedrosa, destacou importantes negociações travadas com a Receita Federal e impasses com as secretarias de Fazenda do Rio e de São Paulo. Com técnicos de Brasília, ele avaliou positivamente os termos da negociação para o cumprimento de uma nova obrigação acessória da Receita no âmbito do Sistema Público de Escrituração Digital (a Escrituração Contábil Fiscal). Sua vigência ocorreu em setembro, e não em novembro, como propunham entidades empresariais. Embora não fosse possível alterar a data de vigência, ele afirmou que a consolidação das informações referentes ao Imposto de Renda e Contribuição Social teve um desfecho favorável. Reconheceu, contudo, que a exigência obrigou as seguradoras a fazerem investimentos em treinamento de pessoal e na aquisição de sistema softhouse adequado a cumprir as novas determinações.

Para ele, a transmissão de informações à Receita, apesar de toda a dificuldade, foi bem-sucedida, tendo em vista as práticas contábeis do mercado segurador diferem em relação a outras atividades de serviços. "Dois pontos foram importantes para cumprir a entrega no prazo, apesar de todas as dificuldades. A Receita Federal abriu um canal de diálogo com as empresas, interagiu mais, discutindo ponto a ponto da obrigação. Também a participação da Comissão de Assuntos Fiscais da CNseg, investindo bastante tempo para discutir a matéria e apresentar à Receita as particularidades de nossa área de atuação, contribuiu para um desfecho positivo. Tivemos sucesso, mas agora estamos muito mais expostos em relação aos novos questionamentos da Receita, com as modificações efetuadas", lembrou ele.

No plano estadual, a iniciativa da Secretaria de Fazenda do Rio de Janeiro de exigir a baixa da inscrição estadual para quem está isento do recolhimento do ICMS pode provocar transtornos para as empresas de seguros. Ele explicou que, no passado, as seguradoras recolhiam ICMS sobre salvados, mas acabaram isentas, por ser esta uma operação típica de seguros e não mercantil.

A súmula publicada sobre a matéria não trata, porém, das obrigações acessórias, o que torna necessária a manutenção da nota fiscal para outras operações - como na venda de veículos, procedimento este para atender ao Detran. A rigor, a baixa da inscrição estadual inviabiliza a venda de salvados da carteira de automóveis, gerando enormes prejuízos com a suspensão temporária das notas, que agora são eletrônicas. Um grupo de trabalho (GT) foi criado para buscar soluções,

mas ainda não há desfecho da negociação com o Estado.

Em São Paulo, as seguradoras convivem com problemas de erros nas emissões de notas pelos corretores de seguros e encontram dificuldades para fazer o acerto de conta com o fisco estadual. Como tais operações são eletrônicas, estas inconsistências do sistema têm criado enormes dificuldades para a área tributária das seguradoras. Até agora, o fisco estadual admite apenas que as seguradoras não reconheçam as notas emitidas contra si, mas esta medida é insuficiente para solucionar o problema, assegura ele.

### **Comissão de Resseguro (CR)**

Pouco mais de um mês após assumir o comando da Comissão de Resseguro, Nilton Rafael Haiter, listou os temas mais relevantes discutidos em seu grupo. Como exemplo, destacou o debate sobre a formalização dos contratos de resseguros, a publicação da [Resolução 325 do CNSP](#), em agosto, que alterou os limites máximos do prêmio cedidos a empresas ligadas ao exterior; reduziu o percentual de contratação obrigatória junto aos resseguradores locais; ou a formação da Comissão Consultiva de Resseguro do CNSP. A seu ver, todas estas ações são relevantes para o desenvolvimento do mercado de resseguro brasileiro.

No caso da formalização contratual, a avaliação é de que o regulamento, após a consulta pública e a minuta de circular, deverá estar em linha com os principais anseios do mercado, aproximando-se das práticas internacionais. “A busca da simplificação do processo é o principal mérito da nova regulamentação, sobretudo porque existe a perspectiva de que bastará a assinatura do ressegurador, que será ótimo para manter a agilidade exigida nos contratos facultativos. A falta da formalização vinha gerando problemas para o bom funcionamento do mercado. Isso porque havia penalidades e multas que atingiam pessoas físicas e podiam alcançar o teto de R\$ 1 milhão, dependendo da infração identificada pela Susep.”

Outra medida elogiada pelo presidente foi a publicação da Resolução 325, do CNSP. Este normativo altera limite e reservas de mercado para as resseguradoras locais, de forma gradual. “Acho que esta resolução, primeiro, representa uma correção de rumo, já que as resoluções 224 e 225, publicadas em 2010, acabaram prejudicando o mercado, dada a instabilidade jurídica que geraram. As medidas ocorridas em 2010 atingiram todo o mercado, ao afetar estratégias e gerar grandes prejuízos, com a limitação de transferência de risco intragrupo e repasses obrigatórios a resseguradoras locais”, afirmou ele.

A seu ver, a norma de agosto colabora para uma visão mais positiva do investidor internacional e recoloca o País novamente no radar dos resseguradores, sobretudo diante da perspectiva de IPO do IRB Brasil Re.

O regulamento ajuda, mas não resolve os gargalos em resseguros, admite ele. O escalonamento das transferências intragrupos até 2020 - sairá de 20% para 75% - e a exigência de oferta preferencial a resseguradoras locais decrescente - dos atuais 40% para 15% até 2020 - são medidas que continuarão afetando os custos operacionais das seguradoras, impedindo-as de obter as melhores condições para os clientes com tais imposições.

Por fim, sobre a Comissão Consultiva do CNSP, que atende um pedido do ministro da Fazenda, Joaquim Levy, ele está certo de que seus integrantes poderão sugerir propostas para tornar as práticas de resseguros locais mais próximas do mercado mundial.

### **Comissão de Processos e Tecnologia da Informação (CPTI)**

O presidente da Comissão de Processos e Tecnologia da Informação (CPTI), Carlos Alberto Viana Dias, disse que planeja criar uma agenda positiva na área de TI, a partir das recomendações e sugestões saídas do Insurance Service Meeting, encontro anual realizado em novembro. Dias

constatou que se faz necessário dar consequência às discussões valiosas ocorridas no Insurance Meeting, que é um celeiro de boas ideias no plano tecnológico. “O principal desafio de 2016 será dar continuidade às propostas surgidas no Insurance. Vamos aprofundar os estudos e listar os desafios do mercado em sua evolução digital. Ou seja, uma agenda para gerar material para o mercado, porque não se pode realizar o Insurance e, após o conhecimento e provocações dos painéis, não capitalizá-los em prol do setor”, assinalou ele, para quem, se depender da CPTI, temas como tecnologias disruptivas ou cognitivas, como as existentes na área médica e capazes de dar diagnósticos mais assertivos, big data, o novo comportamento dos consumidores na era digital, vão estar cada vez mais na pauta do mercado.

Viana Dias também deu ciência das ações da CPTI a respeito da análise das propostas de avaliação dos custos de implementação do projeto “Seguro Eletrônico”. Três empresas estão na disputa para executar o projeto que ainda precisa ser aprovado pelo Conselho Diretor da CNseg.

### **Comissão Atuarial (CAT)**

O primeiro ano de atuação das auditorias atuariais independentes foi o primeiro tema abordado pelo presidente da Comissão Atuarial, Marcos Spiguel, ao responder se sua obrigatoriedade representava mais ônus do que bônus para acionistas de seguradoras, entidades de previdência privada, de capitalização e resseguradoras locais. Desde 1º de janeiro, o parecer atuarial deve estar acoplado às demonstrações anuais das empresas.

Spiguel citou números de uma pesquisa com representantes de 30 empresas do mercado, na qual 50% avaliaram positivamente a experiência e outros 3% afirmaram que seu advento superou as expectativas. Para ele, considerando-se este resultado, fica claro que a auditoria atuarial independente terá de agregar mais valor para justificar seu advento. Também a Susep constatou que alguns pontos do regulamento não foram atendidos, como pareceres mais firmes sobre provisões. “Foi um ano de aprendizado e terá de evoluir bastante para o nível de satisfação aumentar”, reconheceu ele, lembrando que também os custos elevados das consultorias chamaram a atenção.

A ideia de desafiar os profissionais internos de atuária das seguradoras ficou aquém do esperado, frustrando o plano de, via auditoria externa independente, retroalimentá-los e motivá-los na busca de práticas atuariais mais efetivas, acrescentou.

Ele abordou rapidamente as falhas no modelo de Capital de Risco baseado no Risco de Mercado, construído pela Susep, e assinalou que os ajustes no Patrimônio Líquido Ajustado em discussão com a autarquia deverão ser mais relevantes para o segmento de Capitalização, apesar de admitir que o reflexo em todo o mercado poderá ser representativo.

Sobre a criação do banco de dados para perdas operacionais, projeto desenvolvido em etapas, ele afirmou que, da parte atuarial, “o desafio é de governança, ou seja, mapear processos e identificar riscos de perdas que serão capturadas para reporte ou relatórios.

Em relação ao Pilar II da Solvência, ele reconheceu que as discussões avançaram bastante em 2015, com a colocação da norma sobre estrutura de gestão de riscos em consulta pública e com os debates sobre a autoavaliação de risco e solvência (ORSA). Para ele, concluída essa etapa, tanto o mercado como o órgão regulador estarão maduros para discutir a adoção de modelos internos de capital.

### **Comissão de Controles Internos (CCI)**

O presidente da Comissão de Controles Internos, Assizio Aparecido de Oliveira, avaliou a evolução do marco regulatório da Susep específico para área de Controles Internos. Após 11 anos dos primeiros regulamentos - [Circulares 249](#) e 280 - seguidos da 363, de 2008, para resseguradores, e

de outras regras esparsas (como, por exemplo, o papel, a função e a independência exigidos da área de Controles Internos), Assizio de Oliveira afirma que a autarquia começa a regulamentar e complementar os conceitos explicitados nos últimos anos. "Aquelas primeiras circulares, publicadas há 11 anos, eram praticamente conceituais, ou seja, diziam o que fazer, mas não como fazer. Então, justamente pela necessidade de o regulador definir melhor cada um desses componentes, surgem agora novos regulamentos", assinalou.

A mais recente ação nesse sentido foi audiência pública de gestão de riscos que deverá resultar em uma nova circular da matéria. "Nesse caso, a Susep define o como fazer a gestão de risco, notadamente inspirada nas regras europeias da Solvência II. É verdade que alguns itens da minuta desta circular em audiência pública são discutíveis, como a inclusão de plano de continuidade de negócios, que deveria constar de uma regulamentação à parte", exemplificou ele, para quem estas ações da Susep são importantes e facilitam o ingresso de empresas de capital estrangeiro, dado o alinhamento do marco regulatório local à Solvência II.

Sobre a criação de bancos de dados de perdas operacionais, Assizio de Oliveira disse que a alta administração das empresas precisa ser convencida de seu caráter estratégico. "Sem bancos de dados bem estruturados, não há como calcular capital de risco e de dispor de números e dados confiáveis para a adoção do desejável modelo interno de avaliação de capital. É um tema que não pode ficar em mãos da média gerência da empresa, por ser uma questão estratégica e que, no futuro, representará alocar mais ou menos capital na atividade, dependendo da escolha. O fato é que a construção do banco de dados não é complexa, mas apenas trabalhosa", afirmou.

A vigência da [Lei 12.846](#) (Lei Anticorrupção), para ele, amplia a importância dos profissionais da área de compliance. "Basta olhar os impactos da operação Lava-Jato para ter uma clara ideia da nova relação exigida entre os entes públicos e privados", lembrou ele, para quem pareceres técnicos e normas de boas práticas devem começar a se multiplicar no mercado de seguros. No momento, um grupo de trabalho (GT) de Compliance estuda o tema e organiza um futuro guia de boas práticas. Este estudo toma como base um documento de referência produzido pela Comissão de Assuntos Jurídicos.

## **Comissão de Investimentos (CINV)**

Em virtude da ausência de Vinicius Albernaz, que não conseguiu chegar ao Rio de Janeiro por conta do fechamento do aeroporto Santos Dumont, o superintendente Alexandre Leal fez um breve resumo dos trabalhos da Comissão de Investimentos. Ele lembrou a publicação da [Resolução CMN 4.402](#), em março de 2015, que encerrou a discussão sobre o alongamento do prazo dos títulos de renda fixa da carteira de investimentos dos fundos especialmente constituídos para receber os recursos dos planos de previdência e de seguros de pessoas com cláusula de sobrevivência, excluindo a exposição a derivativos do cálculo dos prazos médios. Isso possibilitou que se evoluísse na discussão de um novo regulamento para aplicação dos ativos garantidores dos entes regulados pela Susep, que culminou com a publicação, em novembro de 2015, da [Resolução CMN 4.444](#). O normativo, que entra em vigor em 11 de maio de 2016, permite a alocação de recursos em cinco modalidades distintas: renda fixa; renda variável; imóveis; investimentos sujeitos à variação cambial e; outros; estabelece limites de exposição diferenciados a essas modalidades para os produtos destinados exclusivamente aos Participantes Qualificados; traz uma maior liberdade para investimentos no exterior e veda, a partir de 3 de novembro de 2017, a vinculação de imóveis como ativos garantidores.

A partir dessa data somente serão aceitos, na modalidade imóveis, fundos imobiliários. Leal lembrou ainda que várias das inovações trazidas pela recém-publicada Resolução levam à necessidade de revisão de outros normativos para se tornarem efetivas, o que garante um ano de 2016 bastante intenso para a Comissão de Investimentos.

No encerramento de sua participação no Balanço das Comissões Temáticas, Alexandre Leal

comentou sobre a publicação da [Instrução Normativa da Receita Federal 1571/15](#), que instituiu a eFinanceira, instrumento pelo qual as seguradoras devem encaminhar ao órgão as informações necessárias para o cumprimento do acordo celebrado entre o Brasil e os Estados Unidos referente ao FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), além dos ajustes solicitados pela CNseg ao texto da IN para que a mesma reflita adequadamente os termos do mencionado acordo.

### **Comissão de Comunicação e Marketing (CCM)**



À esquerda, Renata Lucia Azevedo Muniz, membro da Comissão de Comunicação e Marketing, e à direita, Ângela Cunha, superintendente de Comunicação da CNseg

Após as apresentações das comissões vinculadas à Superintendência de Regulação, subiram ao palco a superintendente de Comunicação, Ângela Cunha, e a gerente de marketing e comunicação da Capemisa e membro da Comissão de Comunicação e Marketing, Renata Lucia Azevedo Muniz, que representava o presidente da Comissão, Zeca Vieira.

Em seu segundo ano de trabalho efetivo, a Comissão já conta com dois grupos de trabalho (GT). O primeiro, buscando melhor conhecer as ações de comunicação desenvolvidas pelas Federações associadas à CNseg, entrevistou seus presidentes.

O segundo GT está elaborando pesquisa junto aos profissionais do mercado sobre os canais de comunicação da CNseg com o intuito de elaborar propostas de renovação dos mesmos, além de criação de novos. Nessa segunda linha, destaque para o Facebook, Linkedin e Youtube, que deverão receber mais atenção com o objetivo de atingir profissionais do mercado e consumidores de seguro por meio de conteúdo relevante que ajude a reforçar a cultura do seguro na sociedade e aumentar a consciência de sua importância, além de ajudar a unificar o discurso dos profissionais do mercado sobre o tema.

### **Núcleo de Estudos e Projetos (NUESP)**



*Fernanda Chaves, superintendente do Núcleo de Estudos e Projetos da CNseg*

Apesar de não se tratar propriamente de uma Comissão Temática, como bem lembrado por Fernanda Chaves, superintendente do Núcleo de Estudos e Projetos da CNseg, ao subir ao palco, a apresentação do trabalho desenvolvido por sua área teve espaço no evento devido à sua relevância e intenção de "tornar-se um centro de excelência técnica para atender a CNseg e o mercado", como afirmou.

Tendo dados como base de todo o trabalho, o Núcleo de Estudos da CNseg desenvolveu, em 5 anos de existência, mais de 50 projetos, entre eles o Relatório Interativo, as Projeções de Arrecadação do setor securitário, os Cadernos de Estatística e a Análise de Conjuntura. Entre as novidades, o Projeto de Cessão de Dados de Gestão, que trata da compreensão do perfil dos segurados do setor, através de dados fornecidos em caráter confidencial por seguradoras, "trabalhadas para serem perfeitamente compreendidas, mesmo por quem não é técnico", como afirmou Fernanda.

As outras novidades apresentadas foram um site em desenvolvimento, que agrupará todas as informações geradas pelo Núcleo, o projeto de coordenação técnica dos dados da FenaPrev e o Projeto de Custo de Observância, que mensura os custos dos normativos mais onerosos para o setor, de forma a poder mitigá-los.

Fernanda terminou sua apresentação agradecendo a cooperação do mercado: apesar do Núcleo ter sido criado para atendê-lo é só com a ajuda deste que consegue cumprir com seu objetivo.

### **Comissão de Assuntos Jurídicos (CAJ)**



*A superintendente Jurídica da Cnseg, Glória Faria, e o presidente da Comissão de Assuntos Jurídicos, Washington Luís Bezerra da Silva*

Avaliar os impactos das Leis e Projetos de Lei no dia a dia das seguradoras e a melhor forma de lidar com estes é, na avaliação da Superintendente Jurídica da CNseg, Glória Faria, a maior contribuição da Comissão de Assuntos Jurídicos da CNseg para o mercado. Para isso, além dos debates internos, a CAJ também tem representantes em outros fóruns jurídicos, não necessariamente ligados ao setor.

E em sintonia com o que foi dito por Glória Faria, o presidente da CAJ, Washington Luís Bezerra da Silva, tomou a palavra alertando aos presentes no Encontro que a Lei Anticorrupção ([12.846/13](#)) deverá gerar muitos impactos a partir de 2016. “Mas o mercado segurador deve passar bem por esse processo, já que é muito bem estruturado em relação às questões da referida norma.”

Já o novo Código de Processo Civil, segundo sua avaliação, deverá trazer mais segurança jurídica e estimular a entrada de novos players no mercado segurador. Por outro lado, a atual crise econômica que o Brasil atravessa deverá aumentar a litigiosidade entre as partes, como se observa historicamente nessas circunstâncias

Abordando as vitórias do mercado em 2015, Washington destacou a consolidação do entendimento, por parte do Judiciário de que o suicídio só deve ser coberto após dois anos da contratação da apólice de vida, independentemente da comprovação da falta de boa-fé por parte do segurado. Entendimento, este, não pacificado até então.

Após a apresentação da Comissão de Assuntos Jurídicos, foi a vez das apresentações das comissões vinculadas à Superintendência de Relações com o Mercado (Surem).



*Da esquerda para direita: o presidente da Comissão de Microseguros e Seguros Populares (CMSP), Eugênio Velasques; a presidente da Comissão de Sustentabilidade, Maria de Fátima Mendes de Lima; o presidente da Comissão de Relações de Consumo, Vladimir Freneda Rodriguez; o presidente da Comissão de Ouvidoria, Silas Rivelles; a presidente da Comissão de Recursos Humanos, Patricia Quirico Coimbra, e a superintendente de Relações com o Mercado, Maria Elena Bidino.*

### **Comissão de Sustentabilidade (CS)**

“Enquanto gestor de riscos, o setor segurador tem uma forte relação com o tema das mudanças climáticas”, afirmou a presidente da Comissão de Sustentabilidade, Maria de Fátima Mendes de Lima. E, aparentemente, essa relação não está sendo negligenciada pelas seguradoras brasileiras, pois, como ela mesmo lembrou, o Brasil é o país com o maior número de signatários do Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês), estabelecidos pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – Iniciativa Financeira (UNEP FI, na sigla em inglês) em parceria com a indústria global de seguros.

E ainda nessa linha, após dois anos de reuniões com os mais importantes atores do setor para identificar os temas relevantes e prioritários para a sustentabilidade dos negócios das seguradoras, a Comissão lançou, em novembro, as “Diretrizes de Integração das Questões Ambientais, Sociais e de Governança Corporativa à Indústria de Seguros, Saúde Suplementar, Previdência Privada e Capitalização”.

Os eventos ocorridos este ano no Rio de Janeiro e em São Paulo para discutir os indicadores Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) para o mercado segurador brasileiro, realizados em parceria inédita entre a CNseg e a Global Reporting Initiative (GRI), também foram lembrados por Maria de Fátima.

A presidente da Comissão destacou, ainda, a extrema relevância da questão hídrica para o setor, levantando uma pergunta para a plateia: “Estamos preparados para atender esses riscos emergentes que tanto já nos afetam?”

Encerrando sua apresentação, informou que a comissão estuda trocar seu nome para Comissão de Sustentabilidade e Inovação e que a renovação das metas do PSI estão no planejamento para o triênio 2016/17/18.

## **Comissão de Relações de Consumo (CRC)**

A realização de Colóquio em Cuiabá-MT com Procons da região “devido à percepção da enorme necessidade de haver troca entre o setor e órgãos de defesa do consumidor” foi uma das ações realizadas pela Comissão de Relações de Consumo em 2015 informadas pelo seu presidente da Comissão, Vladimir Freneda Rodriguez. Em curto vídeo sobre o evento exibido, ouvidores do mercado e representantes de Procons participantes declararam a importância da ação, que deverá se repetir em 2016, quando outros quatro Colóquios já estão sendo planejados.

Outra importante ação foi o lançamento do Manual de Boas Práticas para Venda de Seguros em Organizações Varejistas, elaborado pela Comissão em parceria com a Comissão de Ouvidoria e a Comissão de Garantia Estendida da FenSeg.

Outra ação prevista para 2016, no mês de março, informou Vladimir, é o lançamento do Site do Consumidor, que deve se tornar um importante canal de comunicação direta com os consumidores, fonte de informação, educação e acesso.

## **Comissão de Ouvidoria (COUV)**

“Ouvidoria é um sacerdócio”, afirmou Silas Rivelle, presidente da Comissão de Ouvidoria, para quem essa área tem um papel fundamental na redução da judicialização e de todos os custos que isso gera.

E confirmado a dedicação desses sacerdotes, Sillas elencou os inúmeros projetos desenvolvidos pela Comissão ao longo de 2015: O lançamento da Carta de Compromisso dos Ouvidores, as sete pesquisas realizadas entre as seguradoras, o Curso de Capacitação de Ouvidores, o workshop sobre Monitoramento das Reclamações de Consumidores do Mercado Segurador, o Projeto de Sistema Online de Dados das Ouvidorias (SCD), entre outros.

Ao final de sua apresentação, o presidente da Comissão de Ouvidoria ainda alertou os presentes sobre consulta pública em andamento na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que propõe que todas as manifestações de negativa de cobertura por parte das operadoras gerem uma segunda avaliação, dessa vez, feita pela ouvidoria da própria empresa. “Para isso, precisaremos estar preparados”, alertou.

## **Comissão de Recursos Humanos (CRH)**

Sendo a missão da Comissão de Recursos Humanos “apoiar o negócio”, como afirmou sua presidente, Patricia Quirico Coimbra, seus membros têm se empenhado para isso, tendo se dedicado diversos projetos no ano que termina.

Com o intuito de atrair os melhores profissionais disponíveis para o mercado segurador, a Comissão trabalha no GT Marca Empregadora, visando ampliar o conhecimento a respeito dos benefícios e vantagens de trabalhar com seguro. E para os que aqui já estão, o GT de Desenvolvimento de Talentos pretende contribuir para a formação de novas lideranças. E como a remuneração é um fator importante, tanto para os que já atuam no setor, como para os que se pretende atrair, há também na Comissão o GT de Remuneração, além da Comissão de Negociação Sindical.

Por fim, Patrícia informou que o Sistema de Coleta de Dados de RH, desenvolvimento em parceria com a Central de Serviços da CNseg (Ceser), já está bem adiantado, devendo ser lançado ainda este mês.

## **Comissão de Comissão de Microsseguros e Seguros Populares (CMSP)**

“2015 foi um ano mais de estudos que de realizações”, afirmou o presidente da Comissão de

Microsseguros e Seguros Populares (CMSP), Eugênio Liberatori Velasques, um dos afetados pelo fechamento do Aeroporto Santos Dumont, mas que conseguiu chegar em cima da hora para sua apresentação.

E entre estes estudos, está o da troca do nome da própria Comissão, que deverá substituir a palavra “Microsseguros” por “Seguros Inclusivos”.

Mas, apesar do que foi dito, importantes realizações também aconteceram. E entre estas, talvez a mais relevante tenha sido o desenvolvimento e envio para a Susep de proposta de mudança da norma que trata da venda de seguros por meios remotos, como celulares e tablets, objetivando simplificar o processo, reduzir os custos e viabilizar a comercialização dos Seguros Inclusivos. Esse tipo de seguro, voltado à população de mais baixa renda e, consequentemente, com prêmios mais baixos, tem um enorme mercado em potencial no Brasil, sobretudo com o aumento da renda da classe C observado na última década e com a popularização dos smartphones.

### **Programa de Educação Financeira**

Sob a supervisão da Superintendência de Relações com o Mercado (Surem), com inserção transversal em diversas comissões, as ações da CNseg em prol da Educação Financeira também foram apresentadas no evento, cabendo isso a Pedro Henrique Pinheiro, analista da Surem.

“Sabemos que muitas seguradoras têm iniciativas de educação financeira elegíveis para o Selo ENEF, e nós estamos à disposição para orientá-las sobre a candidatura. Também contamos com a participação do setor de seguros na 3ª Semana Nacional de Educação Financeira”. Mobilização organizada pelo Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF) - entidade da qual a CNseg faz parte – a 3ª Semana Nacional de Educação Financeira acontecerá entre 16 e 22 de maio de 2016.

Outra ação destacada por Pedro foi o desenvolvimento de versão para celulares do jogo Caminhoneiro Estou Seguro, criado pela Confederação em 2012 para despertar a consciência do público infanto-juvenil a respeito da cultura do seguro.

Aproveitando a oportunidade, a superintendente de Relações com o Mercado, Maria Elena Bidino, também lembrou que a Surem coordena a participação da CNseg no Comitê Gestor do Cadastro Ambiental Rural e no Comitê Intrasetorial de Sustentabilidade e Meio Ambiente.

### **Comissão Permanente de Assuntos Governamentais (CPAG)**



*O presidente da Comissão Permanente de Assuntos Governamentais, Antônio Mazurek*

Entre as atribuições da Comissão Permanente de Assuntos Governamentais (CPAG) está a de examinar projetos de lei em todas as instâncias legislativas, que possam impactar positiva ou negativamente o mercado segurador, propondo inclusões, alterações ou exclusões no texto, afirmou Antônio Mazurek, presidente da Comissão. “Somente em 2015, foram 106 as proposições legislativas trabalhadas”.

Entre os projetos de lei em tramitação com impacto no setor, destaque para o 118/2015, que altera as regras de seguro de vida com cobertura por sobrevivência; o 477/2013, e os 477/2013 e 3555/2004, que trata de normas gerais em contratos de seguro e revoga dispositivos do Código Civil. Outra atribuição da Comissão é o relacionamento institucional com todos os Três Poderes.

Tendo sido um dos últimos a ver com vida o ex-presidente da CNseg, Marco Antonio Rossi, antes do vôo que o vitimou junto com Lúcio Flávio Condurú de Oliveira e os dois pilotos, Mazurek prestou homenagem lendo um texto em que exaltava seu otimismo, a energia que irradiava e o “legado fantástico que deixou”.



*O presidente da CNseg, Jayme Garfinker*

No encerramento, o presidente da CNseg, Jayme Garfinkel, declarou-se encantado com a qualidade do evento, por propiciar uma visão plena do mercado e conhecer mais de perto o que realizam os profissionais que participam das comissões temáticas. Após o encontro, foi promovido um almoço de confraternização para os membros das comissões da CNseg.

**Fonte:** [CNseg](#), em 04.11.2015.