

***Pesquisador e apresentador Ronaldo Lemos fala sobre as últimas novidades da tecnologia e o impacto no mercado segurador***

Como a mudança tecnologia pode mudar a relação das pessoas e o mercado tradicional? Essa foi a questão que norteou a palestra “Inovação – Uma perspectiva para o Mercado”, proferida por Ronaldo Lemos - também apresentador do programa Navegador da GloboNews, e mediada pelo presidente da FenSeg, João Francisco Borges da Costa, e tendo como debatedora Marcia Cicarelli (foto), do Demarest Advogados, durante o “5º Encontro de Resseguros”, que acontece hoje e amanhã no Rio de Janeiro.

“Muda tudo”, afirma o palestrante. O melhor exemplo para ilustrar a afirmação é a rede social WhatsApp, comprada pelo Facebook por US\$ 19 bilhões em 2014. “O impacto desse aplicativo no setor de telecomunicação foi brutal, 140 minutos para 111 minutos do primeiro trimestre de 2014 para o primeiro trimestre de 2015”, citou o palestrante. O declínio na receita líquida no uso de voz também foi expressiva, saindo de R\$ 78 bilhões para R\$ 66,9 bilhões de 2009 para 2014. É uma transformação importante e que traz muitas consequências e exige mudanças daqueles que querem ter uma empresa de sucesso.

A conclusão é que é muita nostalgia chamar o celular de telefone. “Usamos muito mais como câmera e acesso a internet do que para ligações de voz, que é hoje a quarta função do aparelho”, citou Lemos. Quando a internet surgiu, ela servia para conectar computadores. Posteriormente, passou a conectar pessoas, como nas redes sociais. Agora, entramos na era da internet das coisas, ou seja, da conexão de todo e qualquer objeto utilizado pelo homem, um mercado estimado em

US\$ 4 trilhões.

O lançamento hoje do Android Auto muda muita coisa para as seguradoras. Muitas montadoras já declararam que vão adotar o sistema e os carros já sairão com a tecnologia embarcada de fábrica com dispositivos de segurança, com o software monitorando tudo, com grande impacto na atribuição de risco para as companhias.

Em saúde, as mudanças podem vir da utilização de dispositivos que monitorem uma infinidade de informações pessoais, tais como a frequência cardíaca, a quantidade diária de atividade física, o tempo de sono, o consumo de calorias. Aqui também as seguradoras podem usar os dados objetivos pela conectividade para precificar de forma diferenciada as pessoas que se cuidam e também pode ajudar de forma mais eficiente pessoas que necessitam de cuidados. Ele citou uma start-up, a Fit Coin, que paga as pessoas para fazerem atividades físicas, com bit coins, que depois pode converter para outras moedas. A lógica é que se gasta menos com uma pessoa saudável do que com uma sedentária.

Outro ponto da palestra foi como a tecnologia muda a relação com as cidades, que se transformam em “smart”. A cidade do futuro vai precisar ser inteligente e isso muda todos os negócios. Um dos exemplos é Susan Crawford, autora do livro *The Responsive City*, no qual cita que 50% da população vive em cidades. Em 2050, 75%. Mas as cidades só representam 2% da área do planeta. “Esse processo de adensamento é extraordinário e vai exigir muito das seguradoras para gerenciar o risco de tanta gente vivendo junto”, citou.

Para gerir a conectividade, será preciso uma segunda eletrificação. As cidades serão cada vez mais cobertas por telas e sensores. Cada smartphone anda pela cidade coletando dados. Graças a esses sensores ambulantes, é possível criar aplicativos para monitorar o trânsito, por exemplo. A visão sobre essas tecnologias é claramente positiva, pois sem elas a gestão pública não dará conta da crescente complexidade urbana em que vivemos. Não só com serviços públicos. Com tudo”, cita o jornalista. E há também desafios. Os mesmos sensores que melhoram a vida na cidade podem ser usados em países autoritários como ferramenta de controle sobre cidadãos.

**Negócios** – São inúmeros os exemplos de sites curiosos, avaliados em vários bilhões de dólares, que vão de aluguel de casas, como o Airbnb, aos portais que já oferecem carros compartilhados, e todos eles têm um requisito básico: a confiança. E o mercado segurador é o que está mais preparado para lidar com isso, pois trabalha com o gerenciamento de risco todos os dias. “O grande capital dessas empresas é a confiança. As seguradoras estão com um pote de ouro na mão e podem pensar modelos de negócios que tem como princípio a confiança”, afirma o palestrante.

Estudos recentes feitos pela Universidade Stanford mostram que o índice de confiança aumenta quando há publicação de ao menos dez resenhas positivas. No caso do Airbnb, hóspedes e anfitriões se avaliam publicamente, e um só pode ver a resenha do outro após escrever a sua ou após 15 dias.

A economia gerada as pessoas por não precisar lembrar de comprar coisas essenciais também é um nicho para as seguradoras, segundo o jornalista. Seguro de carro, de casa. São coisas essenciais. É preciso ter a memória armazenada e vender por assinatura”, enfatizou, citando uma lista do *The Wall Street Journal*, com empresas unicórnio, sinônimo para companhias de tecnologia novatas avaliadas em mais de US\$ 1 bilhão.

Outra tendência que não pode ser ignorada é a moeda virtual Bitcoin, que vale hoje R\$ 1,2 mil. Ainda é um desafio para os reguladores ao mesmo tempo que gera uma inovação gigantesca para todos. Uma empresa argentina, por exemplo, já oferece um cartão de crédito só para bitcoin. Vários estabelecimentos no Brasil já aceitam pagamento em moeda virtual. Outra moeda virtual é a Stellar, que opera em vários países e busca incluir pessoas que não operam no mercado virtual.

Em países da África, como no Brasil, há muitos desbancarizados, ou seja, pessoas sem acesso aos serviços bancários. No Quênia a maioria das pessoas usa hoje um sistema denominado M Pesa, que envia dinheiro como mensagem pelo celular. Isso fez surgir vários serviços enviados virtualmente, baseado em crédito de celular, como o funcionamento de geradores. Criou-se infraestrutura financeira que viabiliza serviços antes não disponíveis”, citou.

De todas as tecnologias citadas, ele cita a Blockchain, criada como um efeito colateral das moedas virtuais. Trata-se de uma escritura de moedas, impossível de ser fraudado, que vem revolucionar os registros públicos. No Brasil, empresas fazem certificação de árvores já usando essa tecnologia. “O setor bancário inteiro irá migrar para a tecnologia disruptiva revolucionária em no máximo dez anos”, aposta Ronaldo Lemos.

Para finalizar, o especialista em inovação dá a dica: “É preciso conhecer o seu cliente. Ter uma relação permanente e de proximidade com seu cliente”, diz, reforçando a importância do Brasil desenvolver uma lei brasileira que regule a segurança do uso de dados de clientes. O Brasil está mais de 30 anos atrasado na definição de uma lei de proteção de dados pessoais, que poderia, além de proteger os cidadãos, permitir que os reguladores atuassem com tranquilidade dentro das definições da lei.

**Big Data** - Como aproveitar toda essa tecnologia para não sermos substituídos por tantos serviços que também vendem proteção e não são seguros? Esse foi o norte da matéria da advogada Márcia Cicarelli, que citou o show do lendário Mick Jagger, que recentemente se apresentou no Brasil. “As pessoas preferem filmar e compartilhar do que assistir. Esse é o momento que vivemos. O estagiário não larga o celular. Eles que são nosso futuro. Temos de pensar nesse perfil de pessoas”, enfatizou.

Segundo ela, a informação dá poder à indústria de seguros, tanto para precificação como para ter mais agilidade na entrega do produto para o cliente. “É impensável que o mercado que está aqui para antecipar risco não utilize o big data. Não podemos nos basear só na proposta quando temos essa magnitude de dados disponíveis para aprimorar tudo o que oferecemos para clientes e acionistas”, disse.

Ela também citou a revolução que a tecnologia traz a distribuição dos produtos e, principalmente no resseguro. “Temos uma série de produtos que não foram lançados por escassez de informações que agora estão disponíveis. Um caso como Samarco, se tivéssemos sensores básicos, conectados, poderíamos ter ajudado o segurado no monitoramento do risco. A tecnologia é uma ferramenta incrível, disponível, que pode ser explorada para prevenção e regulação de sinistro. O ressegurador tem fome de informação para decidir a fatia do risco que pode assumir e podemos conseguir muitos benefícios com o empoderamento das informações disponíveis”.

Para Cicarelli, a simplificação da informação securitária é uma das ordens do dia para o setor, segundo a advogada. E a personalização. Temos condições de fazer que os produtos atendam diversos segmentos de clientes. “Temos de encontrar as ferramentas para chegar ao consumidor e elevar a participação do setor no Produto Interno Bruto”. A advogada ponderou que a legislação e a regulação estão sempre um passo atrás do mercado. São mudanças rápidas e drásticas. Por isso é necessário correr riscos, que o mercado perceba outras formas de regulação eficazes, como mostrou o Uber, para que se possa avançar. “É necessário sair da zona de conforto para sobreviver e ter sucesso. Quanto estamos investindo em inovação, para fazer o mercado de seguros estar de acordo com essa nova realidade. Isso tem de estar na nossa agenda, principalmente em tempos de crise.

João Francisco encerrou o painel afirmando que o mercado segurador tem muitos campos para avançar com a tecnologia, principalmente na área rural e nas cidades. “Os prefeitos têm um desafio pela frente para investir em infraestrutura e melhorar a conectividade das cidades, dando a base para tantos negócios”.

**Fonte:** [CNseg](#), em 05.04.2016.