

Por Antonio Penteado Mendonça



O mundo está cada vez mais complexo e mais especializado. Trabalhos e competências que antes eram feitos por um único profissional atualmente são abertos em grupos e subgrupos, cada um com detalhes exclusivos que devem ser tratados por gente altamente especializada. Isso serve para a medicina, o direito, a engenharia, etc. Todos os campos do conhecimento humano sofreram profundas alterações e com o desenvolvimento da tecnologia da informação estas mudanças e consolidações acontecem cada vez mais rapidamente, exigindo muitas vezes especialistas em detalhes do detalhe para formar o desenho exato com o máximo de precisão.

O setor de seguros, mais exatamente as seguradoras estão cada vez mais expostas a situações onde a exatidão é peça fundamental para definir inclusive se um determinado evento está ou não está coberto pela apólice invocada pelo segurado para fazer frente às suas perdas. Por exemplo, até duas décadas atrás, um regulador de sinistros de lucros cessantes conhecia praticamente tudo sobre o seguro, o que, ainda que sendo um dos ramos mais sofisticados do setor, lhe permitia regular com relativa tranquilidade a maioria dos sinistros. Hoje, dependendo do tipo de atividade econômica, um evento de lucros cessantes pode exigir a participação de vários profissionais, cada um com uma expertise, para determinar se há cobertura e qual o prejuízo a ser indenizado. A regra vale para todos os ramos de seguros, por isso é impossível para uma seguradora ter todos os profissionais que ela necessita para enfrentar todas as situações que a dinâmica da economia moderna coloca à sua frente. Além disso, é mais barato ter profissionais independentes.

O custo de manter especialistas para todas as situações na folha de pagamento pode se mostrar inviável, além de ser pouco inteligente, até porque vários eventos não se repetem com frequência que justifique ter alguém com foco neles por tempo integral à sua disposição. Atuando para várias seguradoras, um profissional pode trabalhar mais, ganhar mais e se manter permanentemente atualizado, otimizando os resultados de sua intervenção e conseqüentemente melhorando o custo/benefício de sua contratação. Estes profissionais podem atuar mediante diferentes formas de contratação. Podem ter um contrato de prestação de serviços continuado, podem ser chamados caso a caso, podem ter outras formas de relacionamento das mais variadas espécies. A abrangência do rol de serviços é grande e vai desde uma regulação de sinistro de batida de automóvel ao dimensionamento do vazamento de material radioativo numa usina nuclear, passando por toda a gama de eventos possíveis de ocorrerem numa sociedade moderna.

Entre os riscos com maior capacidade de danos estão os danos ambientais, vazamentos de produtos químicos, intoxicação alimentar, etc. As formas de prevenção de acidentes são as mais variadas e começam a ser implementadas muito antes da contratação dos seguros. Desde o planejamento das plantas, é indispensável, nos dias de hoje, se ter quantificado qual o potencial de danos de todas as ordens que podem afetar o negócio. E a seguradora precisa ter acesso a estas informações sob risco de aceitar mal um risco com grande potencial de dano. Neste cenário, muitas vezes a ação dos profissionais a serviço das seguradoras começa muito antes da ocorrência de um

sinistro. Não é raro a realização de vistorias e inspeções para quantificar os riscos, da mesma forma que não é raro a análise de fórmulas e procedimentos com o mesmo objetivo.

Cada vez mais o negócio de seguro se torna mais complexo e exige a participação de pessoal especializado, não só para a aceitação dos riscos ou o processo de regulação dos sinistros, mas também para o desenvolvimento das apólices e cláusulas a serem adotadas. É sempre mais barato uma relação girar em cima de um contrato bem formulado do que tendo por base um documento impreciso e mal redigido. Seguro é contrato. Todas as obrigações e direitos devem estar previstas da forma mais ampla e clara. É a melhor forma de se evitar desentendimentos que não se sabe como terminam. Daí a importância da qualidade dos prestadores de serviços. É ela que faz a diferença num negócio de margem apertada.

Fonte: SindsegSP, em 16.03.2018.