

Por Antonio Penteado Mendonça



Muitas vezes a melhor resposta para uma pergunta é o silêncio. Por uma série de razões específicas e inerentes ao assunto, nem sempre responder é a melhor solução, até porque muitas vezes a resposta pode abrir espaço para reações que, se chegarem cedo demais, podem comprometer todo um projeto.

Mas existem perguntas que precisam de respostas. E quanto mais claras e transparentes elas forem, melhor para todos. Há momentos em que não é aconselhável desconversar ou responder apenas parcialmente. Se a resposta não for completa e a mais honesta possível, as consequências podem ser extremamente negativas. Podem abalar a confiança necessária para o bom andamento dos fatos ou, pior, podem comprometer uma parceria baseada em informações e percepções indispensáveis para o sucesso da empreitada.

Esta situação é recorrente na vida em sociedade. As perguntas devem ser respondidas dentro de critérios capazes de avaliar a sua pertinência para dimensioná-las dentro de uma ordem razoável, integrada ao assunto em discussão.

Ninguém tem que responder perguntas sobre temas confidenciais ou que, por uma razão ou outra, ainda não estejam maduros para serem tratados em público ou fora do grupo encarregado do assunto.

De outro lado, há perguntas que não são individuais, não são formuladas a uma única pessoa, seja na política, na vida econômica ou nas rotinas da sociedade. “Como vamos reduzir a desigualdade social?” é uma pergunta que transcende uma única resposta. Da mesma forma que perguntar a um candidato a prefeito “O senhor conhece a rua tal, no bairro tal? Como o senhor pretende resolver seus problemas?” está completamente fora do contexto da rotina do prefeito. A resposta cabe à equipe encarregada da região.

Existem perguntas que não têm respostas. Em outras, as respostas podem variar de um extremo a outro. Outras envolvem fé e por aí vamos. Mas existem perguntas que, de uma forma ou de outra, precisam ser respondidas, sob risco de, em não o fazendo, haver o comprometimento de um projeto, de uma empresa, de uma família ou mesmo de uma pessoa.

O setor de seguros tem uma série de questões, atualmente, sem respostas. Muitas delas não são respondidas porque não há dados suficientes para formular a resposta. É o caso do dimensionamento das perdas decorrentes dos eventos de origem natural. Ninguém sabe como o clima vai se comportar e quais serão os impactos sobre o planeta. A única certeza é que o quadro deve se agravar, mas em que ritmo e com qual severidade, é impossível de ser quantificado.

Já como uma determinada companhia vai agir nos próximos anos é uma pergunta que precisa ser enfrentada. Sem planejamento estratégico, não há como imaginar um futuro promissor para uma

empresa.

Dentro deste cenário, há uma série de outras perguntas que precisam ser respondidas para a formatação do planejamento a ser desenvolvido. Entre elas, merecem destaque temas como o futuro do setor no curto, médio e longo prazo. Como investir em inovação? Como se posicionar dentro de uma nova ordem econômica? Como definir as áreas de atuação? Como alocar recursos para atuar eficientemente nas áreas escolhidas? Como identificar os canais de distribuição ideais? Como quantificar a eficiência de cada um deles? Como determinar as ferramentas a serem utilizadas? Quais os capitais ideais? Quais os ramos a serem mantidos, desenvolvidos ou abandonados? Quais os riscos envolvidos nas transformações de perfil? Em quanto tempo os objetivos devem ser alcançados?

Sem estas respostas não há como atuar empresarialmente no setor de seguros. No caso, as perguntas foram pensadas para seguradoras, mas servem também para os demais players interessados no segmento.

Quanto menos imprevistos uma companhia enfrentar, maiores a suas chances de sucesso. Muitas coisas não dependem do ser humano, mas, mesmo estas, na medida do possível, devem ser previstas, identificadas e mais ou menos avaliadas para se determinar os impactos - positivos ou negativos - sobre o próprio negócio.

Hoje, mais do que nunca, para o setor de seguros, é hora de se analisar o quadro, formular as perguntas e procurar as melhores respostas.

Fonte: SindsegSP, em 01.11.2019.