

***Evento online trouxe panorama, perspectivas para o mercado segurador e dicas práticas para manter-se atualizado diante das mudanças no setor***

Como um profissional de seguros pode se preparar para as transformações que estão ocorrendo no setor e conseguir acompanhar as tendências do mercado? Para debater o tema e trazer dicas práticas de carreira, a Swiss Re Corporate Solutions promoveu o webinar “[A transformação do profissional no setor de Seguros](#)”.

O evento contou com a participação de Guilherme Perondi, diretor executivo de estratégia de distribuição de clientes da SRCS; Alexandre Zuvela, sócio da EXEC e headhunter especializado no setor de seguros, com mais de 20 anos de experiência no mercado de RH; e Cristina Aiach, diretora de RH para a América Latina e Brasil da SRCS, além da mediação da jornalista Denise Bueno, um dos principais nomes da cobertura do setor e responsável pelo blog Sonho Seguro.

Com o mundo dos negócios em geral — e o setor de seguros se insere nisso — em grande transformação, os conhecimentos, habilidades que se exigem dos profissionais também estão mudando. “Cada vez mais vemos tecnologia sendo trazida para os modelos de negócio, para as companhias e para as ofertas de seguros, mas uma parte muito importante do valor que nós, como indústria, levamos para a sociedade vem do trabalho e resiliência das pessoas que participam desse segmento. Estamos passando por um momento de mudança acelerada. A pergunta é: como ficamos nós que trabalhamos no setor de seguros?”, questiona Perondi.

Analisando o cenário global e o setor de seguros a partir de um estudo da consultoria norte-americana McKinsey (“A transformação do modelo de talentos na indústria de seguros”), o executivo destaca que os riscos atuais – e também os emergentes – estão mais mensuráveis, uma vez que existe uma enorme capacidade de capturar e processar dados. No entanto, essa mesma grande quantidade de dados torna mais difícil tirar conclusões.

Com a evolução do mercado e do mundo, emergem novos riscos que, por sua vez, exigem novas soluções, e consequentemente, novas competências para o profissional. “Isso significa mais colaboração, uma vez que o cliente agora espera que você ofereça soluções completas”, destaca.

Entre as tendências para o futuro do trabalho, a McKinsey indica que serão exigidas capacidades cognitivas mais elevadas, como é o caso da análise de dados; capacidade de criar relacionamentos e empatia para entender o que o cliente precisa, que estão no campo da inteligência emocional; e uso da tecnologia, o que não significa ser um profissional especializado, mas compreender quais são as possibilidades da tecnologia. “As funções que têm atividades mais repetitivas estão sendo automatizadas, então a maneira como fazemos nosso trabalho está mudando”, afirma o executivo.

**Tendências para o profissional do futuro**

Nesse cenário, Zuvela aponta que novas competências estão sendo requeridas dos profissionais, mas destaca que o ponto de partida é saber contar a própria história. “É importante ter um currículo bem-estruturado, que dê ao seu interlocutor uma boa visão do que ele pode esperar de mim. O LinkedIn também é uma das ferramentas mais utilizadas no mercado para ajudar a decidir quem vai ou não ser selecionado para uma entrevista”, indica o especialista.

Considerando o inevitável processo de automatização de diversas atividades, Zuvela aponta que o caminho para o profissional é a especialização. “Hoje em dia, quando você busca atendimento, o primeiro nível desse atendimento já é um robô. No entanto, se o cliente precisa de algo mais específico e complexo, ele é direcionado a um ser humano. Você vê que, já no atendimento, exige-se um profissional mais qualificado e especializado, que conhece o negócio e o cliente com profundidade”, destaca.

Já ao conseguir entrar em um processo seletivo, Cristina Aiach ressalta que a primeira impressão é

muito importante. “Pontualidade, postura e aparência são muito importantes. Cada ocasião requer uma apresentação, você não vai à praia de terno. Além disso, ter uma boa rede de relacionamentos, saber se relacionar com os outros, é essencial, e isso é especialmente requerido no mercado de seguros”, diz.

As competências emocionais também vêm ganhando espaço. “Intuição, empatia, capacidade de ouvir atualmente andam *pari passu* com as competências técnicas. Você contrata pelo currículo e demite pelo comportamento. Eu olho minha experiência de 30 anos e é isso mesmo que acontece. Você adquire isso com muita experiência e autoconhecimento”, explica Cristina.

Os novos tempos também exigem mudanças no comportamento dos profissionais. “Passei com um profissional nos últimos meses que era muito bom em fazer apresentações presenciais, com uma plateia. Quando ele passou a fazer apresentações para uma tela, em que ele não via ninguém, perdeu produtividade por muito tempo. Ali você precisa olhar para si, se conhecer”, conta a executiva.

### **Dicas práticas para os profissionais alavancarem as suas carreiras**

No evento, os participantes deram também dicas práticas para os profissionais que querem evoluir nas suas carreiras. Zuvela destacou que é preciso pensar onde você quer estar em um, três e cinco anos e como chegar lá, além de manter o currículo e o LinkedIn atualizados e bem-estruturados.

Já Cristina ressaltou o compromisso de se manter sempre atualizado, em aprendizado contínuo. “O conhecimento nunca te trai e você leva para onde for”, afirma. Além disso, é importante pedir feedback para pessoas que vão dizer a verdade. “Chame um amigo, um colega e chefe e tenha a coragem de ouvir. Dói, mas é o que vai te impulsionar”, explica. “Em terceiro lugar, ouça e faça perguntas.”

A importância do aprendizado contínuo também foi um dos destaques entre as dicas de Perondi, que citou o exemplo da Academia Digital, a plataforma educacional online da Swiss Re Corporate Solutions para corretores. Além disso, usar a tecnologia disponível a seu próprio favor é parte essencial das mudanças em curso.

**Fonte:** Ipsis Litteris, em 04.05.2021