

# JCS

SEU JORNAL

JORNAL DOS CORRETORES DE SEGUROS

O segmento e as vantagens do seguro Transporte. Págs. 10 e 11

Seguro de Riscos de Engenharia é trabalho da nova comissão técnica do Sincor-SP. Pág. 09

## De olho nas operadoras de saúde e odontológico

ANS avalia 1.327 empresas do setor.

Págs. 14 e 15

[ABAIXO DA MÉDIA]



DIA INTERNACIONAL DA MULHER

Tradicional evento do Sincor-SP atraiu quase 500 mulheres com o tema "Toda Mulher é uma Estrela e Nasceu para Brilhar".

Pág. 8



MODERNIZAÇÃO

O JCS está mais bonito e interessante – novo layout e novas seções.

Confira em matéria na página 5 e em todas as outras do jornal!

Pág. 5



## Em nossos 50 anos temos muita história para contar, mas a mais importante ainda vai começar.

Em 20 de Maio a Yasuda Seguros completa 50 anos de atuação. Durante todo esse tempo, muita coisa mudou. O país mudou, o mercado mudou, tudo mudou. E como não poderia deixar de ser, nós também mudamos e evoluímos.

E como resultado dessa evolução, adotamos uma postura mais ágil e próxima para priorizar a prestação de serviços como forma de colocar nossos clientes e corretores em primeiro lugar. Por isso, a Yasuda hoje, além de sólida e confiável, é também uma empresa moderna, sintonizada com as tendências atuais e pronta para atender as novas necessidades do mercado.

Chegar aos 50 anos em tão boa forma é motivo de orgulho para nós, mas satisfação ainda maior é a certeza de um futuro promissor trabalhando ao seu lado.





## A crise não vai impedir nosso crescimento

Vivemos um tempo de profundas mudanças e, com novo visual e conteúdo, até o JCS acompanha esse processo.

Como disse o presidente dos EUA, Barack Obama, em seu discurso de posse, “O que os cétricos não conseguem entender é que o chão moveu-se sob seus pés”. Muda tudo quando precisamos criar para não ficarmos a reboque da história. O momento é esse e não podemos deixar passar as oportunidades.

Diante da incerteza, da instabilidade e da complexidade, não podemos ter uma atitude derrotista, porque aí sim estaremos perdidos de verdade. A atitude pessimista e desesperançada, que muitas vezes escolhemos, só tem uma verdadeira origem, ainda que não sejamos conscientes dela: a ignorância profunda sobre as capacidades, os talentos e as forças que possuímos e que somente são acessíveis, quando temos a coragem de ir além da definição e da imagem que criamos sobre nós mesmos.

É surpreendente o fato de que, quando dizemos que estamos simplesmente sendo realistas, o que na verdade estamos dizendo é que não estamos enfocando a nós mesmos os limites da realidade, mas apenas os limites que nossa própria mente define.

Na crise, existem empresas que quebram e outras que crescem – e muito. Agora, depende de cada um de nós. Claro que temos problemas em todo o mundo, claro também que estamos no limiar de um divisor de águas. O nosso mercado vem crescendo há muitos anos e, no ano passado, obteve um crescimento excepcional.

É hora e vez, por exemplo, dos seguros de pessoas, sejam eles pequenos ou grandes. Mais do que tudo, temos que reafirmar sempre que a presença dos corretores de seguros é indispensável. O seguro comercializado face a face é necessário e ninguém está tão preparado quanto o corretor para ser um agente do bem-estar social.

As mudanças estão sob nossos olhos e o progresso do nosso mercado depende de nós. Nossas mentes não são menos inventivas nem nossos bens e serviços menos necessários que na semana, no mês ou no ano passado. Nossa

capacidade permanece intacta e o seguro continua sendo um bem de primeira necessidade.

O momento é agora, mas temos que ter humildade no processo de mudança para conseguirmos liderar para valer essa fase de crescimento e de reversão. Nossos desafios podem ser novos, os instrumentos com que os enfrentamos podem ser novos, mas os valores dos quais nosso êxito depende – honestidade e trabalho duro, coragem e ética, lealdade e patriotismo – são antigos. São elementos verdadeiros.

Nós, seres humanos, temos reações curiosas. Não raro, diante das circunstâncias que não nos agradam, em vez de as aceitarmos como um chamado à nossa reinvenção, tentamos ignorá-las, rechaçá-las ou, simplesmente, resignamos e deixamos-nos arrastar como se deixaria levar uma vítima ao matadouro.

É uma verdadeira lástima que utilizemos a potência de nosso cérebro para nos afundar, em vez de sairmos fortalecidos. Quando queremos escapar da dor e evitar o sofrimento, nossa mente se posiciona em um lugar completamente diferente do que quando o que nos interessa é crescer e evoluir. Paradoxalmente, é quando focamos o segundo objetivo que nossas possibilidades de sobreviver no novo ambiente se tornam muitos maiores.

O físico Albert Einstein disse que é na crise que se aflora o melhor de cada um, porque é quando nascem a inventividade, as descobertas e as grandes estratégias. Também disse que a criatividade vem da angústia, como o dia da noite escura, e que a única crise realmente ameaçadora é a tragédia de não querer lutar para superá-la.

Ajudar é obrigação do Sincor-SP e aqui estamos prontos para essa tarefa. De forma alguma as mudanças vão impedir nosso crescimento. Nada vai impedir nossa caminhada nessa direção. Não importa a dimensão da crise. Nós continuaremos indo em frente.

*Beomiro de Arruda*

“ Nossos desafios podem ser novos, os instrumentos com que os enfrentamos podem ser novos, mas os valores dos quais nosso êxito depende são antigos ”

## sumário

3	PALAVRA DO PRESIDENTE	A crise não vai impedir nosso crescimento
4	SUMÁRIO / EXPEDIENTE	
5	MODERNIZAÇÃO	O JCS está de cara nova!
6	CARTAS	Correspondências / Fórum dos Corretores
8		EVENTO <b>Homenagem do Sincor-SP ao Dia Internacional da Mulher</b>
9	COMISSÕES TÉCNICAS	<b>Seguro de Riscos de Engenharia</b> Seguro de Riscos de Engenharia é trabalho de nova comissão técnica do Sincor-SP, criada em momento de oportunidades para atuação no ramo
10		ECONOMIA POR NICHOS <b>O segmento e as vantagens do seguro Transporte</b>
11	INTERNET	Novo site sobre Transportes
12	DISQUE SINCOR	As principais reclamações de 2008
13	CREDICOR	Vantagens e remuneração para cooperados
14		CAPA <b>ANS avalia serviços prestados pelas operadoras de saúde e odonto</b>
16	HISTÓRIA DE CORRETOR	Profissional comemora neste mês 50 anos de atividade
17	COMEMORAÇÃO / DE OLHO NA ÉTICA	
18	CONHECIMENTO	Marketing: Estratégias para fidelizar clientes
19	RASTREADOR DE VEÍCULOS	Dicas para escolher e indicar o produto ideal
20	REGIONAIS SINCOR-SP	Araçatuba promove fórum de debates com seguradores
21	SINCOR NA MÍDIA	
22	RESPONSABILIDADE SOCIAL	Conheça os princípios da sustentabilidade
23	ESCALA ACIMA / ESCADA ABAIXO	Marco Antonio Rossi Federal de Seguros
24	JOGO RÁPIDO	Trabuco é empossado presidente do Grupo Bradesco
25	DADOS ECONÔMICOS / AGENDA	
26	OUTRA LEITURA	Diogo Salles/ Dr. Jô Furlan

## expediente



**JORNAL DOS CORRETORES DE SEGUROS**  
É uma publicação mensal do Sincor-SP.

Editora Responsável:  
Thaís Ruco MTB 49.455/SP  
e-mail: [jcs@sincorsp.org.br](mailto:jcs@sincorsp.org.br)  
Telefone: (11) 3188-5061  
Assessoria Editorial: DIZ Comunicações  
Revisora: Thaís Moreira MTB 47.213/SP  
Conselho Editorial: Coordenador: Francisco Celso Latini (Tico), Leoncio de Arruda, Diniz Nunes Caetano, Boris Ber, Alexandre Milanez Camillo  
Publicidade: Marília Diniz: (11) 3188-5068  
e-mail: [jornal@sincorsp.org.br](mailto:jornal@sincorsp.org.br)  
Direção de Arte: ÓPERA Comunicação  
Tiragem: 30.000 exemplares  
Circulação Nacional

### DIRETORIA EXECUTIVA:

Presidente  
**LEONCIO DE ARRUDA**

1º Vice-presidente:  
**MÁRIO SÉRGIO DE ALMEIDA SANTOS**

2º Vice-presidente:  
**ALEXANDRE MILANEZ CAMILLO**

1º Secretária:  
**CÁSSIA MARIA DEL PAPA**

2º Secretário:  
**ADEVALDO CALEGARI**

1º Tesoureiro:  
**ORLANDO FILIPE DE GOUVEIA**

2º Tesoureiro:  
**LEILANE AP. FIGUEIREDO STRONGREN**

Suplentes da Diretoria Executiva:  
**ARTHUR CICONE JÚNIOR, JORGE TEIXEIRA BARBOSA, CELSO LOPES, PLÍNIO GILBERTO SPINA JR., CARLOS ALBERTO ANTONIETTO, LUIZ CARLOS ALVAREZ MORALES JR.**

Efetivos do Conselho Fiscal:  
**JULIO CÉSAR PASQUINELLI, MAURO ANTONIO LARANJA, JÚLIO CÉSAR SALLES MURAT**

Suplentes do Conselho Fiscal:  
**ANTONIO CARLOS FERRAZ DE OLIVEIRA, MIGUEL A. FIORI SOBRINHO, JOSÉ GERALDO DA SILVA**

Delegados Fenacor:  
Efetivo: **LEONCIO DE ARRUDA**  
Suplentes: **NELSON MARTINS FONTANA, DINIZ NUNES CAETANO**

VEJA A RELAÇÃO DA DIRETORIA COMPLETA NO SITE.

Gerência-geral Sincor-SP:  
**ALBANO RIBEIRO NETO**



SINDICATO DOS CORRETORES DE SEGUROS, EMPRESAS CORRETORAS DE SEGUROS DE SAÚDE, DE VIDA, DE CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA PRIVADA NO ESTADO DE SÃO PAULO.  
Rua Líbero Badaró, 293 - 29º andar  
São Paulo - Centro - CEP: 01009-907  
Tel.: (011) 3188-5000  
[www.sincorsp.org.br](http://www.sincorsp.org.br)

modernização

# O JCS está de cara nova!

Novo projeto gráfico e editorial dá mais dinamismo e modernidade ao jornal, além de trazer novas seções e matérias



Em constante atualização com o mercado de seguros e o avanço da informação, o JCS - Jornal dos Corretores de Seguros desenvolveu um projeto gráfico e editorial

para intensificar sua proposta de ser o melhor informativo para o profissional corretor de seguros.

Com a proposta de ser mais dinâmico, o JCS apostou em matérias com maior poder de síntese, ficou mais ilustrativo para uma leitura mais rápida e eficiente. Já na parte gráfica, o jornal conta com uma tipologia mais convidativa para a leitura, com mais fluidez, priorizando uma melhor visualização e diagramação das informações.

No âmbito jornalístico, as seções ficaram mais integradas, como a junção das cartas, divididos agora em **Correspondências** e **Fórum dos Corretores** no início do jornal. Também houve a criação de novos segmentos como o **Outra Leitura**, que traz uma nova perspectiva sobre outros assuntos que vão além do mercado de seguros. O serviço **Agenda**, auxilia o corretor a se planejar suas atividades junto ao sindicato e o mercado. **Conhecimento**, a cada mês aprofundará um tema nas áreas de Marketing, Administração, RH, Finanças, Tecnologia e Auto-Ajuda, buscando mais do que informar, contribuir para o desenvolvimento do corretor de seguros e ajudá-lo na administração do seu negócio. **Economia por Nichos**, análise econômica em parceria com as comissões técnicas. **História do Corretor**, casos interessantes de trajetórias profissionais.

A página inicial **Sumário** traz de uma jeito reduzido todo o conteúdo da edição do jornal, uma forma prática de atualização sobre o que está acontecendo.

Além das novas seções, o JCS está comprometido com a responsabilidade social e ambiental e por

isso, passou a ser impresso em papel reciclado, gerando uma economia de energia e aproveitamento dos recursos hídricos e florestais. Até mesmo o saco plástico que envolve a publicação mudou: agora é feito em material biodegradável. Essa tendência também ganhou conteúdo informativo com a seção **Responsabilidade Social**, que traz dicas úteis para que as empresas e os próprios corretores de seguros se envolvam nessa importante questão e atuem de forma mais consciente e socialmente responsável.

O JCS traz todas essas novidades, mas não abriu mão dos grandes destaques e sucessos do jornal como o **Escada Acima / Escada Abaixo**, mais comprometido do que nunca; **Jogo Rápido**, que traz as notícias mais atuais do mercado; **Dados**

**Econômicos e Sincor na Mídia**, mais compacto e eficiente; **Palavra do Presidente**, a opinião forte do presidente do Sincor-SP e **De Olho Na Ética**, que continua em sua busca pela correção e os princípios na atuação da categoria.

Toda essa transformação, visa satisfazer e ajudar o corretor de seguros na sua formação profissional e na sua atualização frente as novidades e mudanças do mercado de seguros.

**Se você tem novas sugestões ou críticas, entre em contato com o JCS pelo email: [jcs@sincorsp.org.br](mailto:jcs@sincorsp.org.br) ou carta impressa. Afinal, o jornal é feito para você e por você!**

## IMPRESSÃO EM PAPEL RECICLADO

Responsabilidade ambiental, economia de energia, papel, água e outros recursos.

## NOVO VISUAL

Leitura mais fácil, dinâmica e leve com as novas soluções de diagramação.

## MAIS ILUSTRADO

Mais destaques as fotos e imagens deixando-o mais vivo e agradável.

## MATÉRIAS INTEGRADAS

Leitura mais lógica e segmentada, ajudando o entendimento geral dos acontecimentos.

## SEÇÕES NOVAS OU MODIFICADAS

Criação de segmentos diversos para uma visão mais ampla das notícias e do mercado.

palavra do presidente

sumário

correspondências

fórum dos corretores

economia por nichos

história de corretor

conhecimento

responsabilidade social

agenda

outra leitura

## correspondências

Do Sindicato para entidades  
ou empresas e vice-versa

## Nomeação para o Comitê Nacional de Ética Profissional

Ao Sincor-SP

Ilmo. Sr. Flavio Bevilacqua Bosisio  
(diretor da Comissão de Ética Profissional)

Com grande satisfação, comunicamos que V.Sa. foi escolhido por esta Federação, dentre os nomes indicados pelos Sindicatos filiados, para exercer o cargo de Conselheiro Titular, representando-os, junto ao Comitê acima referenciado.

Para consecução e complementação das formalidades estatutárias, brevemente, entraremos em contato com V. Sa., para convidá-lo a, formalmente, tomar posse do exercício do cargo, para o qual será nomeado.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

**Roberto Barbosa, presidente do Comitê Nacional de Ética e Robert Bittar, presidente da Fenacor**

Rio de Janeiro, 05 de fevereiro de 2009.

### Nota da redação:

*A posse dos membros efetivos e suplentes do Comitê Nacional de Ética Profissional da Fenacor – que irá julgar, em segunda instância, os atos de profissionais que ferem o Código de Ética dos Corretores de Seguros – acontecerá no dia 17 de abril durante o I Congresso dos Corretores do Nordeste, no Maranhão. Integram o Comitê: Presidente - Roberto Barbosa; Conselheiros – Flavio Bevilacqua Bosisio; Ubiratan da Conceição Seixas, Antonio César D'Arce Candido, Marcos Telles Gentil e José Vaslanv Viana de Oliveira; Suplentes - Renato Ferreira dos Santos Rocha; Domingos Sávio Machado, Carlos Fabio Leal Nunes, Carlos Dias de Araújo, Marco Antonio Tecles Brandão e Jorge Edivan Bittencourt Kath.*

## fórum dos corretores

Opiniões de corretores de seguros em relação  
a empresas e entidades do setor, com direito de resposta

## Pagamento de comissões

Ao JCS

Com referência ao pagamento de comissões, quero deixar registrado um protesto. Não é justo o procedimento que a companhia Marítima vem adotando para pagamento aos corretores. Ela está estabelecendo valores mínimos.

Para pagamento de comissão via cheque, o valor é de R\$ 200,00, e via crédito em conta corrente, de R\$ 40,00 passou para R\$ 100,00. Além de estabelecer um prazo de pagamento de comissão maior em relação às demais seguradoras, os valores mínimos são absurdos.

Como exemplo: para um seguro de vida parcelado na faixa de R\$ 20,00 por mês, o corretor levará cinco meses para receber sua comissão, ou então, no caso de qualquer outro produto abaixo do mínimo, quantos meses vamos esperar?

Hoje, o mercado de seguros está muito competitivo, temos que dar o máximo de descontos ao segurado, caso contrário não fechamos o negócio. Como justificativa, a companhia Marítima diz que seus custos administrativos se elevam para pagamentos de comissões pequenas ou abaixo do mínimo. Então, por que não pagar 100% da comissão, ao invés de só 80%, retendo 20% para um próximo pagamento, se este ficar acima do mínimo estabelecido?

Normas de trabalho, regras administrativas, toda empresa tem, porém as mudanças existem para melhorar sua rotina de trabalho, internas e externas.

Aparentemente, o que estamos percebendo é que a companhia Marítima só está priorizando seu lado, olhando apenas internamente, e esquece daquele que ela depende para sobreviver, o corretor de seguros, que também tem seus custos e suas despesas administrativas.

Peço mudanças imediatas, pois, indiretamente, somos seus funcionários, seus produtores, somos o espelho de todas as companhias seguradoras. Trabalhamos, vendemos seus produtos, mas queremos receber em contrapartida, nossa comissão justa, sem retenções.

No aguardo, prontos para quaisquer esclarecimentos, agradeço.

**Homero C. Freitas, corretor de seguros  
GDF Corretora de Seguros**  
São Paulo, Zona Norte  
(por e-mail - 27 de fevereiro de 2009)

## Resposta Marítima Seguros:

*Em atenção à manifestação do Sr. Homero C. Freitas, esclarecemos que o procedimento é puramente de caráter administrativo, e que engloba também outros assuntos relacionados ao processo de emissão, como valores mínimos para a cobrança e devolução de prêmio, tudo isso basicamente em função dos custos envolvidos com essas operações.*

*Na verdade, como o próprio corretor menciona, são normas que visam otimizar as rotinas e reduzir os custos relacionados com as tarifas praticadas pelos bancos no repasse de valores em conta corrente.*

*A Marítima é reconhecida no mercado pelos seus produtos e serviços e pela grande parceria e respeito ao profissional corretor de seguros.*

*O Sr. Homero foi contatado por nossa gerente comercial, oportunidade em que foi informado da liberação do valor de R\$ 44,91 e recebeu os esclarecimentos necessários a respeito das rotinas para pagamento das comissões, sendo orientado de como proceder nessas circunstâncias eventuais, a fim de contornar situações futuras.*

*Permanecemos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos.*

*São Paulo, 11 de março de 2009.*

## Pagamento de sinistros

*(Corretor de seguros teve pagamento de sinistro recusado pela Tokio Marine Seguradora, entrou com processo judicial e conseguiu o reverter a decisão da companhia.)*

Ao JCS

Para uma seguradora ser respeitada é necessário apenas... Pagar os sinistros devidos! Estou muito feliz com o resultado desta sentença\*, pois ela faz reestabelecer a confiança que em algum momento pode ter sido abalada, sobre a legitimidade do contrato de seguro que intermediei para com meu cliente.

A condenação da seguradora pela omissão da sua obrigação contratual, traz a mim a sensação de dever cumprido e me deixa confiante para continuar fazendo meu trabalho com a minha cabeça erguida.

Quero registrar também o prazer de não ter mais nenhuma apólice dentro desta seguradora! Saudações a todos!

**Fernando Xavier de Brito,**  
**corretor de seguros**  
**Front Seguros - Negócios Seguros**  
 São Paulo, Zona Norte  
 (por e-mail – 05 de março de 2009)

*\*Trechos do parecer jurídico: “Wellington Vieira Martins Júnior [segurado] move a presente ação de cobrança em face de Supermercado Cobal LTDA. Alega, em breve síntese, que compareceu no estabelecimento da ré no dia 22 de janeiro de 2007 e deixou o seu veículo no estacionamento privativo destinado aos clientes. Ao retornar, após a realização das compras, foi vítima de roubo cometido nas dependências do estacionamento. Elaborou o Boletim de Ocorrência para comunicar os fatos e procurou o responsável pela ré para pleitear o ressarcimento dos danos que lhe foram causados. (...) Passados seis meses, a ré se recusou a realizar o ressarcimento, o que não poderia ter ocorrido. Sustenta que o veículo subtraído era o único de propriedade do autor e destinado ao exercício das suas atividades. Como não obteve parecer favorável, foi obrigado a adquirir um*

*novo veículo. Por esta razão, considera que o réu é responsável pelo ressarcimento dos danos que lhe foram causados, incluindo os danos morais e materiais. Requer, desta forma, a procedência do pedido para que o réu seja condenado ao pagamento da quantia de R\$32.000,00, o que representa o valor de mercado do veículo. Requer, ainda, a condenação do réu ao pagamento da indenização pelos danos morais, em valor a ser arbitrado em sentença. O réu foi citado e apresentou defesa. Requer, inicialmente, o acolhimento da denúncia da lide à seguradora. (...) Citada, Tóquio Marine Seguradora S/A apresentou contestação. Alega que as provas produzidas não são suficientes para confirmar os fatos narrados na petição inicial. Além disso, a seguradora não aceita a sua inclusão na lide secundária, pois os fatos não ocorreram no estacionamento para o qual foi celebrado contrato de seguro. Caso não seja este o entendimento, em caso de procedência do pedido, requer que seja descontado o valor da franquia. Requer, ainda, que o valor da indenização seja limitado ao valor de mercado previsto na tabela mencionada na apólice. Requer, ainda, a trans-*

*ferência do veículo para que seja incorporado ao patrimônio da seguradora, descontados os valores em atraso, como IPVA, DPVAT e multas. Por fim, não reconhece o direito do autor ao ressarcimento dos danos morais e requer a improcedência do pedido formulado. (...) Julgo procedente a lide secundária, o que faço para condenar a seguradora Tóquio Marine Seguradora S/A a restituir à ré a quantia acima mencionada, respeitados os limites da apólice e descontado o valor da franquia. Em razão da resistência oferecida nos autos, condeno a denunciada ao pagamento dos honorários advocatícios devidos ao advogado da ré, fixando-os em R\$1.500,00. (...). Guarulhos, 20 de fevereiro de 2009. Adriana Porto Mendes Juíza de Direito.*

#### **Resposta Tokio Marine:**

*A Tokio Marine Seguradora não se manifestará sobre o assunto em questão, uma vez que está sob júdice.*

*São Paulo, 16 de março de 2009.*

Mande suas reclamações, questionamentos, elogios ou sugestões às seguradoras ou demais empresas e entidades do setor. Não esqueça de colocar seu nome, empresa, cargo e cidade. Daremos direito de resposta, buscando soluções para problemas. O e-mail é [jcs@sincorsp.org.br](mailto:jcs@sincorsp.org.br) ou, no caso de carta impressa enviada ao Sindicato/JCS.

## CAMPANHA DE VENDAS GRUPO LIBERTY.



**O**s corretores com maior pontuação em vendas vão ganhar viagens incríveis para descobrir as maravilhas de **Portugal e Porto de Galinhas**.

**O Grupo Liberty quer que você faça parte dessa história.**  
**Embarque nesse desafio.**

**De 01/10/08 a 31/05/09**  
**Participe!**



PARA MAIS INFORMAÇÕES, FALE COM O SEU GERENTE DE CONTAS OU ACESSE [WWW.LIBERTYWEB.COM.BR](http://WWW.LIBERTYWEB.COM.BR)

# 483 corretoras de seguros participam da homenagem ao Dia da Mulher



Participantes se divertem com as atrações

Com o tema “Toda Mulher é uma Estrela e Nasceu para Brilhar”, a 9ª edição do tradicional evento do Sincor-SP em homenagem às mulheres corretoras de seguros reuniu 500 profissionais, no Espaço Quatá, em São Paulo. A celebração do 8 de março, que neste ano caiu em um domingo, desta vez foi feita dois dias antes, na manhã de sexta-feira.

Como de praxe, a homenagem teve o apresentador César Filho como mestre de cerimônia. A abertura contou com a participação do presidente Leoncio de Arruda, acompanhado por quase toda a diretoria executiva: Mario Sergio de Almeida Santos, Alexandre Camillo, Cássia Del Papa, Adevaldo Calegari e Orlando de Gouveia, além das duas mulheres diretoras regionais do Sincor-SP – Simone Martins (Jundiaí) e Sílvia Helena (São João da Boa Vista).

Cada diretor destacou a importância da participação feminina nas mais diversas atividades, com direito a discursos poéticos. Como todo o valor arrecado nas inscrições foi revertido para o Programa Agente do Bem Estar Social, o público presente também assistiu a uma apresentação sobre a contribuição das corretoras de seguros nas ações já realizadas.



Guilherme Afif fala sobre a mulher profissional

A conferencista Nelma Penteado, conhecida como “diva da autoestima e felicidade” alegrou e emocionou a platéia. Ela deu dicas de “como despertar a estrela da mulher”, não só na vida profissional, mas também na afetiva “pois a mulher vencedora é estrela nos dois lados”, frisou.

Guilherme Afif Domingos, secretário do Emprego e Relações do Trabalho do Estado de São Paulo, falou sobre a importância da mulher no novo mercado de trabalho, em um agradável bate-papo, mostrando que as profissionais estão cada vez mais atuantes e qualificadas.

## Sorteios

Foram sorteados 15 vale-compras no valor de R\$ 1 mil cada. Os cinco primeiros sorteios foram oferecidos pela Bradesco Seguros, representada por Isair Lazzarotto, diretor regional São Paulo da Bradesco Auto RE e Ricardo Biondani, superintendente da Bradesco Vida e Previdência. Na sequência, outros cinco foram realizados pelo vice-presidente executivo da Porto Seguro Seguros, Fabio Luchetti. Em seguida, Beatriz Tilton, gerente de vendas da SulAmérica Seguros ofereceu mais cinco prêmios.

Houve ainda o sorteio do livro “A Inteligência Hormonal da Mulher”, escrito pelo Dr. Eliezer Perenstein. Duas participantes foram ainda contempladas com inscrições para o XXVI Encontro de Corretores de Seguros, em Águas de Lindóia, oferecidas pelo Sincor-SP.

## Show

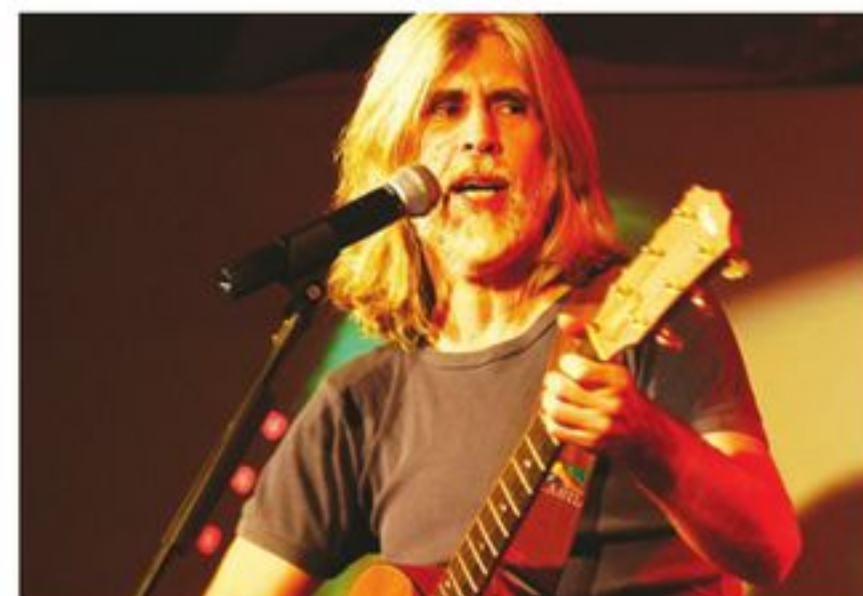
A surpresa final foi um show do cantor Oswaldo Montenegro, que cantou seus maiores sucessos. Bastante simpático, entre as músicas ele abria espaço para perguntas da platéia, num bate-papo sobre a carreira, inspirações, composições e até vida pessoal. No final, enquanto era servido o almoço, o cantor posou para fotos com as participantes.



Nelma Penteado anima a platéia



Leoncio de Arruda na abertura do evento



Oswaldo Montenegro encerra com grande show



# Nova Comissão se dedica ao ramo de Riscos de Engenharia

Corretores de seguros ganham instrumento para aproveitar as oportunidades reservadas pelo segmento

Apesar da crise econômica mundial, o Brasil está e continuará em uma fase de grandes investimentos nas áreas de construção civil e infraestrutura, incluindo as obras para a Copa do Mundo de 2014. Isso certamente vai proporcionar um aumento significativo dos seguros de Riscos de Engenharia, cada vez mais exigido pelos contratantes desses empreendimentos.

O seguro de Riscos de Engenharia protege os contratantes de obras, bem como as construtoras, montadoras e instaladoras. As coberturas abrangem eventuais prejuízos decorrentes de acidentes nas obras civis ou durante a instalação e montagem de máquinas e equipamentos: danos da natureza, erros de montagem, erros de fabricação, defeito de material, entre outros riscos, sempre de acordo com as condições gerais, especiais e particulares de cada apólice. Os produtos são contratados para edifícios comerciais e residências. Há ainda os seguros facultativos para grandes obras como metrô, hidrelétricas, túneis, aeroportos, etc.

Classificado como Demais Ramos, que representa 8% do mercado de seguros, o segmento alcançou prêmios da ordem de R\$ 400 milhões em 2008.

## Corretores especialistas

Para ajudar os corretores de seguros no aproveitamento dessas oportunidades, o Sincor-SP criou uma comissão específica para cuidar do assunto. Ela é composta, inicialmente, por quatro corretores que atuam na área: Alberto Dabus (coordenador), Augusto Andrade, James Kawano e Cláudio Massami. A primeira reunião já aconteceu.

Inicialmente, a comissão pretende promover debates sobre o tema e ampliar os conhecimentos do corretor sobre a área. Também quer resolver um problema específico nos atuais contratos de obras, já que entende que algumas cláusulas foram traduzidas de forma inadequada do mercado ressegurador internacional.

Para Augusto Andrade, que também é engenheiro, o corretor de seguros interessado em ingressar no setor, que está em expansão, precisa se especializar. "Através de cursos específicos de Risco de Engenharia, com o apoio de livros especializados, incluindo publicações das seguradoras que operam no segmento".

Nessa área, um bom atendimento ao cliente, abordando aspectos como o gerenciamento de riscos é indispensável. "É importante acompanhar as inspeções de riscos que são normalmente efetuadas por engenheiro da seguradora ou contratado por ela, bem como analisar, entender e discutir com o cliente as recomendações do relatório desse trabalho", conta Andrade.

A nova comissão poderá esclarecer as dúvidas relacionadas com o ramo: seguradoras que operam no segmento, coberturas normais e acessórias, exceções, vocabulário específico, questões pontuais de sinistros não cobertos, etc.

No momento, os corretores associados do Sincor-SP podem contatar a comissão através de perguntas objetivas via e-mail para [tecnica@sincorsp.org.br](mailto:tecnica@sincorsp.org.br), aos cuidados de Marcos Pummer, assessor técnico do Sindicato.

**UM NOVO JORNAL MAIS MODERNO E DINÂMICO COMO OS CORRETORES DE SEGUROS**



**O JCS – JORNAL DOS CORRETORES DE SEGUROS - ESTÁ DE CARA NOVA.**

O mais influente veículo do mercado de seguros conta agora com um projeto editorial mais moderno, novas seções e mais possibilidades de formatos de anúncios, como o vertical. Além disso, será impresso em papel reciclado – em dia com as questões ambientais.

**ANUNCIE NO NOVO JCS**

ENTRE EM CONTATO PELO TELEFONE

**3188 5068**

**JCS**  
SEU JORNAL

# O ramo e as oportunidades do Seguro de Transportes

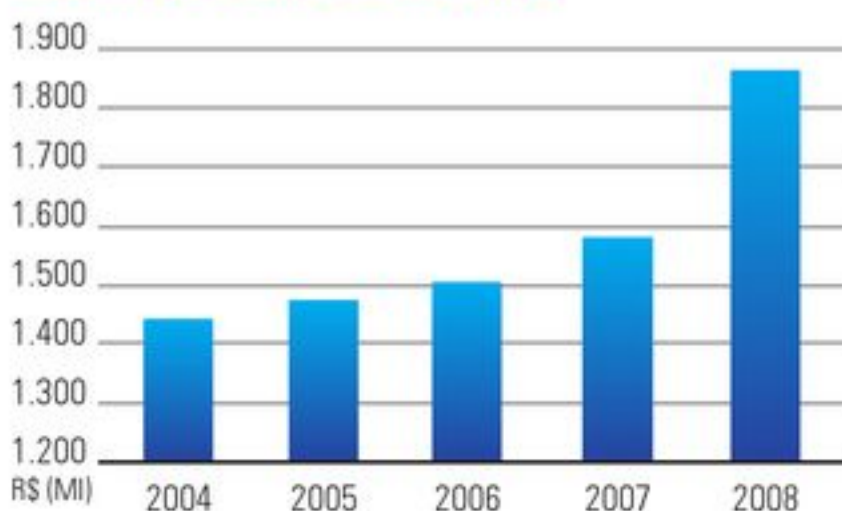


Conforme anunciado na edição passada, o JCS passa agora a contar com esta nova seção, que traz análises econômicas de ramos ou nichos de seguros, feitas pelo economista e consultor do Sincor-SP Francisco Galiza em parceria com as comissões técnicas do Sindicato. O primeiro ramo analisado, para mostrar oportunidades para o corretor de seguros, é o de Transportes, cuja comissão é formada pelos corretores Ralpho Sarubbi (coordenador), Carlos Zanini, Osvaldo Ohnuma, João José de Paiva e Aníbal de Eugenio Filho.

## Receita

O seguro de transportes faturou R\$ 1.863 bilhão em 2008, em uma variação expressiva de 17% em relação ao ano anterior, se recuperando bem de crescimentos mais tímidos registrados anteriormente.

### RECEITA DE SEGURO TRANSPORTE



## Produtos

Existem quatro principais produtos no seguro de transportes. Em primeiro lugar, o seguro de transporte nacional proporciona a cobertura contra danos e perdas ocasionadas durante o transporte via terrestre, aéreo ou aquaviário. Este segmento representa quase 29% da receita total. O seguro de transporte internacional corresponde à cobertura quanto às perdas e danos em carga exportadas e importadas. Representa 28% da receita. O Seguro de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário de Carga deve ser feito pela empresa de transporte, cobrindo prejuízos pelos quais o próprio transportador seja responsável, como colisão, abalroamento,

etc. Representa, aproximadamente, 28% da receita do segmento. O Seguro de Responsabilidade Civil do Desvio de Carga deve ser feito pela empresa de transporte, cobrindo prejuízos contra o desaparecimento de carga por roubo ou furto, representando quase 13% da receita total.

Dependendo do ramo, a taxa de sinistralidade tem variado. Em média, temos: Seguro de Transporte Nacional (65%), seguro de transporte internacional (45%), Seguro de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário de Carga (65%), Seguro de Responsabilidade Civil do Desvio de Carga (65%).

De um modo geral, a taxa de resseguro é baixa, pois a maioria das coberturas está dentro dos limites técnicos das seguradoras.

### TIPOS DE PRODUTO POR RECEITA

RAMOS	RECEITA (RS MI)	%
Transporte Nacional	530,9	28,5%
Transporte Internacional	527,8	28,3%
RC Transp. Rodov. Carga	515,7	27,7%
RC Desvio de Carga	236,1	12,7%
RC do Trans. Viagem Internac Carga	18,6	1,0%
RC Transp. Aéreo Carga	16,3	0,9%
RC Armador	9,5	0,5%
RC do Transp. Ferroviário Carga	8,5	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.863,2</b>	<b>100,0 %</b>

## Seguradoras

O mercado de seguro de transportes conta com 18 companhias que oferecem condições de atuar com alguns desses produtos mencionados.

### RANKING DAS SEGURADORAS POR RECEITA

GRUPOS	RECEITA (RS MI)	PART. %
1 Itaú-Unibanco	334,4	17,95%
2 Mapfre	203,4	10,92%
3 Allianz	189,5	10,17%
4 Bradesco	180,5	9,69%
5 ACE	145,5	7,81%
6 RSA	137,2	7,36%
7 Sul América	137,2	7,36%
8 Tokio Marine	117,1	6,29%
9 Porto Seguro	92,5	4,97%
10 Chubb	78,6	4,22%
11 Yasuda	61,0	3,28%
12 Liberty	59,7	3,20%
13 Zurich	38,1	2,05%
14 Generali	33,6	1,80%
15 HDI	29,7	1,59%
16 Mitsui	12,3	0,66%
17 Aliança do Brasil	7,8	0,42%
18 Marítima	5,0	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>1.863,2</b>	<b>100,0%</b>

## Corretores

Há poucos corretores de seguros técnicos especialistas na área de transportes. Comparado ao ramo de automóvel, há bem menos seguradoras operando no nicho, no entanto, as comissões mensais são mais comuns. É um ramo atrativo ao corretor que se dedica, mas para isso precisa se especializar, pois nas empresas de transportes existe a necessidade de técnicos especialistas.



## Embarcando no seguro de Transportes

Novo site traz informações sobre o segmento

A Comissão de Transportes do Sincor-SP colocou no ar o site “Seguro Transporte – Embarque Nessa”, que busca desmistificar o segmento e incentivar o corretor de seguros a atuar no ramo. O endereço pode ser acessado através de link disponibilizado na página principal do Sincor-SP; [www.sincorsp.org.br](http://www.sincorsp.org.br).

O site utiliza uma didática de fácil compreensão para explicar cada um dos ramos do segmento: Transporte Nacional, Transporte Internacional, RCTR-C e DC. Os corretores da Comissão, que são atuantes na área, afirmam que esse é um mercado muito interessante, que proporciona bons resultados financeiros para a categoria. “Os prêmios e comissões proporcionam bons resultados financeiros. É uma oportunidade de manter estabilidade e fluxo de caixa constante, com baixo custo de manutenção. São poucas as carteiras que oferecem esses benefícios”, diz Ralphe Sarubbi, coordenador da Comissão. “Existe um bom mercado esperando para ser trabalhado, principalmente nos riscos internacionais”, completa.

O site “Seguro Transporte – Embarque Nessa” deverá atender o pequeno e médio corretor não-especializado e que pretende ingressar na área. “Tudo o que estamos fazendo é para auxiliá-los. Trabalhamos para atender suas necessidades e dúvidas e, como agora, ajudá-los a ingressar no segmento”, garante Ralphe. “Nossa comissão está à disposição para orientar informando quais as seguradoras que atuam neste segmento, quais temos mais facilidade de aceitação de risco e mais facilidade de trabalho”, finaliza.

# Disque Sincor identifica as principais reclamações de 2008

Ao longo de 2008 o Disque Sincor recebeu cerca de 70 ligações por dia. No período, o departamento verificou que aproximadamente 75% dos problemas recepcionados se relacionaram à recusa de indenizações em função de causas que podem ser classificadas de três maneiras: 1) Interpretação equivocada das condições gerais (se o risco está amparado ou excluído); 2) Erro de enquadramento do risco (por falta de conhecimento); 3) Falha de comunicação da seguradora com relação a fatos importantes como critérios de aceitação e alterações efetuadas no produto. Em razão desse quadro, pelo menos 90% dos casos exigiram o contato com as seguradoras.

De acordo com o Disque Sincor, esse conjunto de problemas normalmente se origina das constantes mudanças dos critérios comerciais das seguradoras em função da sinistralidade ou do risco assumido. Para evitar esses contratemplos, o

departamento sugere que as companhias devem abastecer os corretores de seguros com todas as informações necessárias aos riscos que estão sendo intermediados por esses parceiros.

Um dos problemas que mais se destacou em 2008 foi a grande quantidade de recusas de indenização por parte das companhias, sob a alegação de que o Documento Único de Transferência (DUT) do veículo se encontra em nome de uma pessoa não titular da apólice (segurada). Algumas seguradoras, com relação a esse problema, se mostraram irredutíveis.

## Modernização

No ano passado, as denúncias foram preenchidas e enviadas por internet, em questionários claros, objetivos e organizados. Isso contribuiu

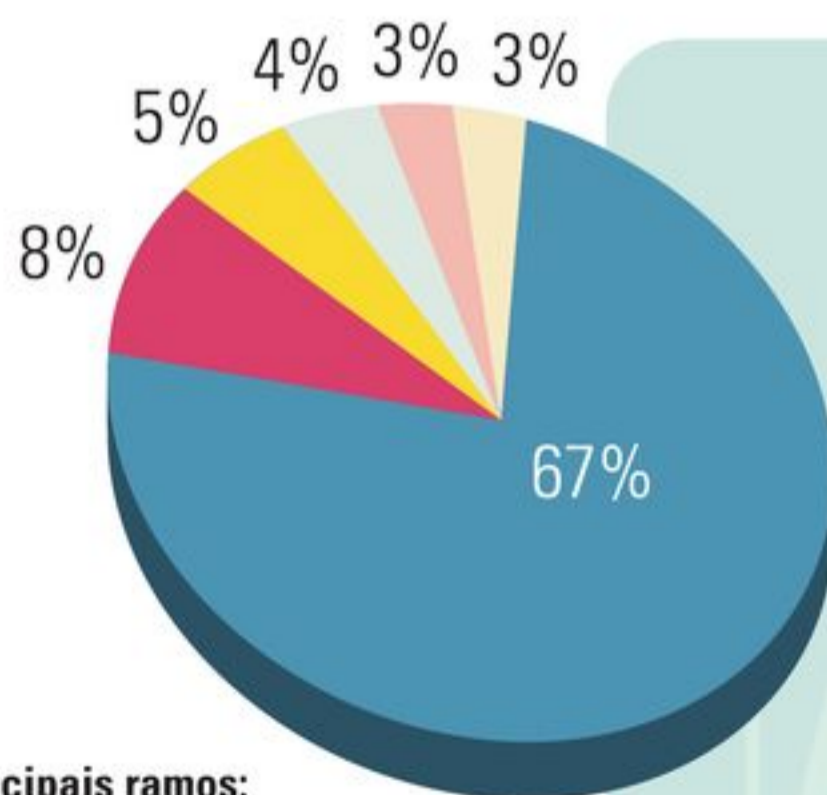
com uma maior agilidade do Disque Sincor, que ainda passou a observar um melhor nível de qualidade no controle das informações recebidas. Ficou possível, por exemplo, detectar as companhias que sofrem os maiores números de reclamações, entre outras observações úteis. Ao mesmo tempo, o departamento pôde acompanhar com mais facilidade os processos de resolução.

## O departamento

O Disque Sincor foi criado para administrar diversos problemas nas áreas técnicas e de sinistro, fazendo a intermediação entre os corretores de seguros e os responsáveis diretos em cada um dos assuntos tratados, nas seguradoras. Além disso, a equipe pode auxiliar nas interpretações das leis, circulares, decretos e muitos outros assuntos. Normalmente, cerca de 70% dos casos analisados pelo Disque Sincor são revertidos positivamente para o corretor de seguros e para o segurado. O departamento é reconhecido como o principal canal de comunicação que liga os corretores de seguros ao Sincor-SP e às seguradoras.

Todos os casos que passam pelo Disque Sincor são registrados para um acompanhamento prático. Durante o processo, a versão do corretor é analisada e, se o departamento entende que o reclamante tem razão, a seguradora é consultada para reanálise. Quando necessário, o Disque Sincor recorre a uma análise fundamentada junto ao departamento jurídico e também conta com o apoio das comissões técnicas.

## Processos atendidos pelo Disque Sincor em 2008



### Principais ramos:

- Automóvel
- Empresarial
- Vida em Grupo
- DPVAT
- Saúde
- Pessoas



## Os contatos com o Disque Sincor podem ser feitos por:

Página principal do Sincor-SP:  
[www.sincor.org.br](http://www.sincor.org.br)  
 clicando na opção "DISQUE SINCOR – ON LINE"  
 E-mail: [disquesincor@sincor.org.br](mailto:disquesincor@sincor.org.br)  
 Fax (11) 3107-0149

## Cooperados são remunerados em 12%

A Credicor-SP, Cooperativa de Crédito Mútuo dos Corretores de Seguros do Estado de São Paulo, afiliada ao sistema Sicoob, está remunerando em 12% de juros a conta capital de cada um dos seus cooperados. O resultado corresponde às sobras líquidas do exercício de 2008 e o valor será creditado no final de março.

Esse benefício é um dos principais direitos dos cooperados, que normalmente conhecem as diferenças entre esse modelo de instituição e um banco. Aliás, ambas são instituições financeiras e controladas pelo Banco Central, mas com essas distinções importantes:

BANCO	COOPERATIVA
Valoriza o capital e o acúmulo de patrimônio com lucros exorbitantes, tem caráter puramente econômico.	Valoriza as pessoas, é de caráter social e atende a necessidades específicas dos associados, otimizando a distribuição de renda.
Tem cobrança de manutenção de contas ou pacotes de serviços	Não cobra manutenção de contas ou pacotes de serviços
É formado por acionistas e o lucro apurado durante o exercício é do próprio banco.	É uma instituição financeira sem fins lucrativos, por isso não representa lucro e sim sobras que são revertidas aos cooperados. (veja abaixo)

### Sobras

Tendo em vista o resultado apurado no exercício anterior, a Credicor-SP remunera a conta capi-

tal dos seus cooperados com as sobras líquidas, que são distribuídas proporcionalmente às operações financeiras de cada um. Neste ano o valor chegou a 12%.



### Taxas

Vale lembrar que as taxas de serviços e de juros são os melhores do mercado financeiro. Confira:

Pacote de Serviços / Manutenção de Contas	<b>0,00</b>
Talão de Cheques – Pessoa Física	<b>0,00</b>
Talão de Cheques – Pessoa Jurídica	<b>5,00</b>
Extrato	<b>0,00</b>
Emissão de TED	<b>R\$ 5,00</b>
Emissão de DOC	<b>R\$ 5,00</b>
Desconto de Recebíveis	<b>2,5%</b>
Financiamento de Capital de Giro	<b>2,5%</b>
Crédito Pessoal	<b>2,5%</b>
Empréstimo Consignado	<b>2,0%</b>
Cadastro/Renovação P. F.	<b>R\$ 20,00</b>
Cadastro/Renovação P. J.	<b>R\$ 30,00</b>
Cheque Especial	<b>5,00%</b>

Entre em contato com a sua cooperativa, corretor de seguros!

Telefones (11) 3188-5001/ 5040/ 5041/ 5055  
E-mail: [credicorsp@credicorsp.com.br](mailto:credicorsp@credicorsp.com.br)

## NO SINCOR-SP VOCÊ TEM MUITO MAIS BENEFÍCIOS\* DO QUE IMAGINA.

Conheça alguns deles.



Site  
**Multicálculos**  
Saúde



**Seguro de**  
**Responsabilidade Civil**  
do Corretor de Seguros  
(ACE/Tokio Marine)



**Seguro Saúde**  
(Bradesco/Unimed)

Acesse o site [www.sincorsp.org.br](http://www.sincorsp.org.br) e confira a lista completa dos benefícios que estão à sua disposição.



# ANS qualifica desempenho de 1.327 operadoras

Universo representa 97% do total de beneficiários do setor

Desde 2003 a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) tem se dedicado ao seu Programa de Qualificação, que representa uma das principais diretrizes da entidade para regular o setor. De acordo com a ANS, a iniciativa tem o objetivo de transformar as operadoras de planos em gestoras de saúde que sejam capazes de contribuir com a qualidade de vida dos usuários, que deverão ganhar maior consciência sanitária.

Uma das grandes ações do Programa é o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) das operadoras de planos e seguros, cuja primeira avaliação, referente a 2007, foi divulgada pela agência no dia 12 de fevereiro.

A partir de abril, quando entrar em vigor a portabilidade de carências, o consumidor poderá utilizar o IDSS como mais uma referência em uma eventual decisão de migrar de operadora.

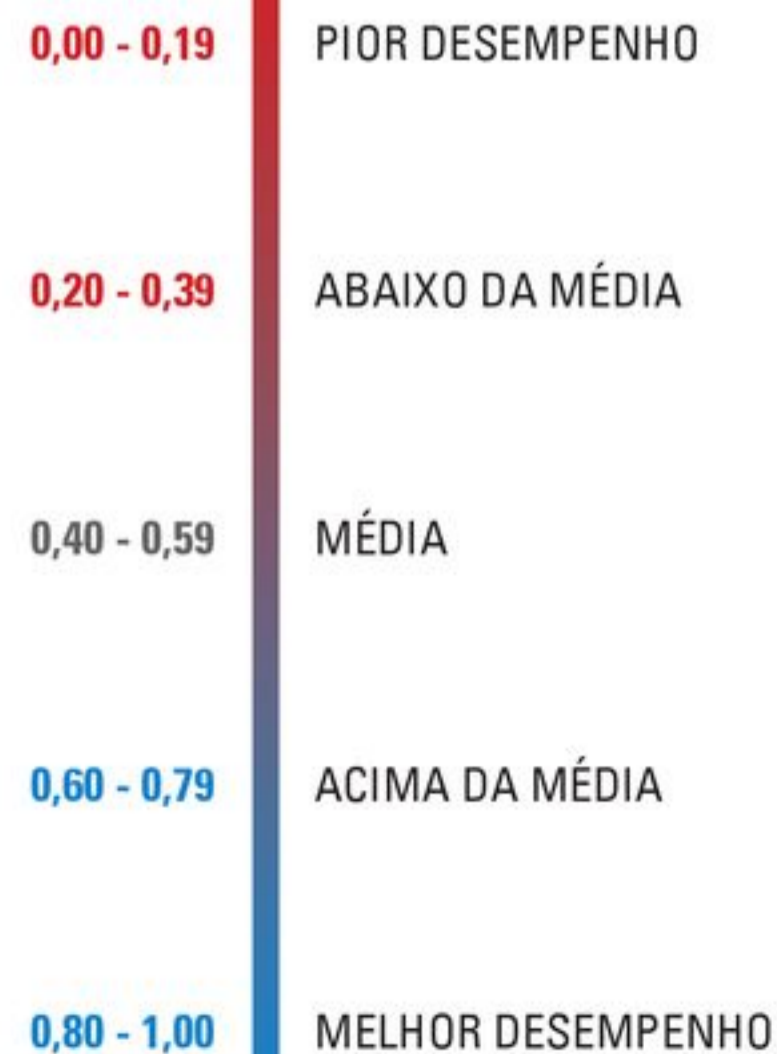
Para Afonso Reis, coordenador do Programa da ANS, o IDSS não é um mero ranking. “Tem a importante função de mostrar às empresas as suas falhas de desempenho para que possam melhorar. É também um tipo de avaliação que fica disponível para o usuário do plano, o que é uma ferramenta para ele fazer exigências à sua operadora e, se continuar insatisfeito, trocar”. Cada empresa avaliada recebe relatório com pontuação em cada quesito. O consumidor tem acesso à nota final.

## Faixas de classificação

A ANS examinou 1.327 empresas que atendem 97% do total de beneficiários do mercado. A partir da avaliação, as operadoras foram classificadas em cinco faixas. Entre os beneficiários, 79,9% estão em operadoras com IDSS nas faixas médias ou altas.

A lista engloba todos os tipos de planos – ambulatoriais, hospitalares e odontológicos (algumas se encaixam em mais de um desses três itens). As cinco faixas são:

### CINCO FAIXAS DE CLASSIFICAÇÃO:



## A AVALIAÇÃO DA ANS

A análise considerou 4 abordagens.

### 1 ATENÇÃO À SAÚDE

Apreciação da qualidade da assistência prestada aos beneficiários de planos privados de saúde, buscando a identificação do impacto das ações em suas condições de vida;

### 2 ECONÔMICO-FINANCEIRA

Verificação da situação econômico-financeira da operadora frente à manutenção dos contratos assumidos em acordo com a legislação vigente;

### 3 ESTRUTURA E OPERAÇÃO

Identificação do modo de produção da operadora;

### 4 SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Identificação da visão do usuário no cumprimento ao estabelecido no contrato com a operadora. A Resolução Normativa 182 da ANS traz de forma detalhada a ficha com todos os quesitos de avaliação.



## AVALIAÇÃO OPERADORA SAÚDE

0,60 a 0,79	Allianz Saúde S/A
0,40 a 0,59	Dix Saúde LTDA
0,40 a 0,59	Amil Assistência Médica Internacional LTDA
0,80 e 1,00	Bradesco Saúde S/A
0,60 a 0,79	Brasilsaude Companhia de Seguros
0,40 a 0,59	Gama Saúde LTDA.
0,40 a 0,59	Golden Cross Assistência Internacional de Saúde LTDA
0,40 a 0,59	Green Line Sistema de Saúde LTDA
0,40 a 0,59	Intermédica Sistema de Saúde S.A
0,40 a 0,59	Itauseg Saúde S.A.
0,40 a 0,59	Life System Assistência Médica LTDA.
0,40 a 0,59	Lincx Serviços de Saúde S/C LTDA
0,60 a 0,79	Marítima Saúde Seguros S/A
0,40 a 0,59	Medial Saúde S/A
0,60 a 0,79	Notre Dame Seguradora S/A
0,60 a 0,79	Omint Serviços de Saúde LTDA.
0,60 a 0,79	Porto Seguro - Seguro Saúde S/A
0,20 a 0,39	Santa Helena Assistência Médica S/A
0,40 a 0,59	Santamalia Saúde S/A
0,20 a 0,39	Sepaco Saúde LTDA
0,40 a 0,59	Sistema Prevsaude LTDA
0,40 a 0,59	SulAmérica Companhia de Seguro Saúde
0,40 a 0,59	SulAmérica Serviços Médicos S.A
0,40 a 0,59	Unibanco Saúde Seguradora S/A
0,40 a 0,59	Unimed Paulistana - Sociedade Cooperativa Trabalho Médico
0,40 a 0,59	Unimed Seguros Saúde S/A



## AVALIAÇÃO OPERADORA ODONTOLÓGICA

0,60 a 0,79	Care Plus Dental LTDA
0,20 a 0,39	Dental Plan Sociedade Simples LTDA
0,40 a 0,59	Gama Odonto S/A
0,60 a 0,79	Interodonto - Sistema de Saúde Odontológica S/C LTDA
0,60 a 0,79	Maxi Care Odontologia Empresarial LTDA.
0,60 a 0,79	Odonto Empresa Convênios Dentários S.A.
0,40 a 0,59	Odonto Serv LTDA
0,40 a 0,59	Odonto System Planos Odontologicos LTDA
0,60 a 0,79	Odontoclinicas do Brasil LTDA
0,80 a 1,00	Odontoprev S/A
0,40 a 0,59	Plano de Assistência Odontologica Unidonto LTDA
0,20 a 0,39	Plenna Dental LTDA
0,60 a 0,79	Presdental Assistência Odontológica Empresarial LTDA
0,60 a 0,79	Prevident Assistência Odontológica LTDA.
0,40 a 0,59	Prodent - Assistência Odontológica LTDA
0,60 a 0,79	Prontodente Odontologia Integral LTDA
0,60 a 0,79	São Francisco Odontologia LTDA
0,60 a 0,79	Saude Med - Odontologia LTDA
0,40 a 0,59	Sepao - Assistência Odontológica Empresarial LTDA.
0,60 a 0,79	Soesp-Odonto Sistema Odontológico e Serviços Preventivos LTDA



Afonso Reis, coordenador do Programa de qualificação da ANS

“A maioria das operadoras está no desempenho médio, o que significa que ainda apresentam deficiências e precisam ser melhoradas. Poucas obtiveram desempenho máximo”, avalia Afonso Reis.

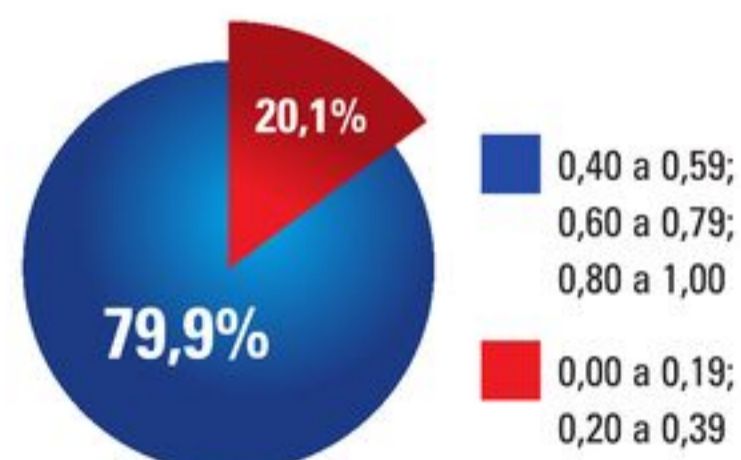
Em virtude do espaço disponível, o JCS selecionou algumas operadoras de saúde e de odontologia, entre as mais conhecidas do setor, com o apoio da Comissão de Saúde do Sincor-SP. No site da Agência Nacional de Saúde Suplementar ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)), pode ser consultada a nota de qualquer operadora. Basta ter em mãos o número de registro da ANS, razão social ou número de CNPJ da empresa.

## Operadoras com IDSS zero

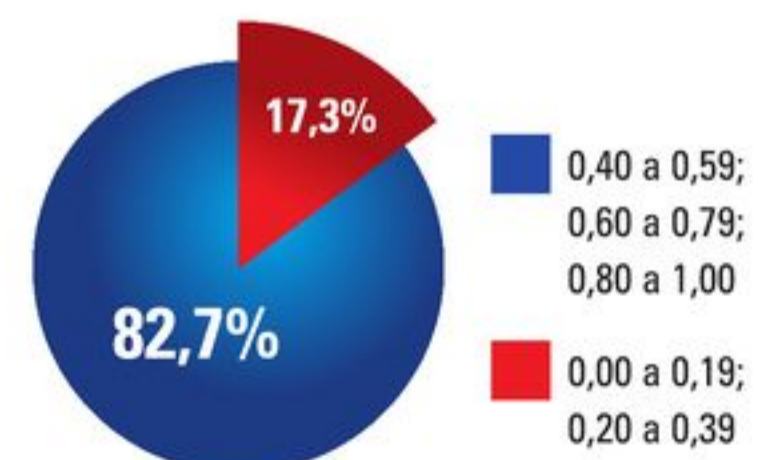
O levantamento da ANS qualificou 482 operadoras com índice zero por falta de envio de dados. Esse grupo de empresas respondeu por 2,45% do total de 46,9 milhões de beneficiários do sistema de saúde suplementar no Brasil no ano de 2007. “Os registros de 180 dessas organizações foram cancelados em 2008”, afirma Afonso Reis.

A ANS afirma que as operadoras com IDSS zero podem e devem entrar em contato com a agência para regularizar suas obrigações. Depois disso, poderão estar incluídas na avaliação de 2008.

## Distribuição dos beneficiários em operadoras médico-hospitalares avaliadas, segundo as faixas de IDSS



## Distribuição dos beneficiários em operadoras exclusivamente odontológicas avaliadas, segundo as faixas de IDSS



# Corretor de seguros comemora neste mês 50 anos de profissão

Miguel Conte narra suas histórias no mercado desde 1959



O cinquentenário corretor de seguros Miguel Conte

Manter o sucesso como corretor de seguros por 50 anos não é uma tarefa muito fácil e nem é para qualquer um. O paulistano Miguel Conte, de 71 anos, alcançou esta marca no último dia 9 de março. Quando estava há oito anos em seu primeiro emprego, em um banco, em 1959, ele recebeu o convite do corretor de seguros Manoel Souto de Amorim Filho para trabalhar nesta nova área. Como o trabalho no banco era de meio período, ele utilizou o tempo livre para fazer visitas a potenciais segurados.

Na época, com 21 anos de idade, ele começou visitando clientes dos bancos e percebeu boa receptividade. “Naquele tempo banco não vendia seguro, era raríssimo”, lembra. Foi estudar para se habilitar corretor de seguros e, no final de 1959, já tinha o título para atuar no ramo vida. Começou cadastrado em uma seguradora e, quando obteve o título de corretor de seguros pleno, passou a trabalhar com cinco companhias.

Com o sucesso nos seguros, percebeu que

poderia viver a partir dos rendimentos da nova profissão. Assim, deixou o banco em 1971. “Não pensava mais em exercer outro negócio”, lembra. Logo no primeiro ano foi campeão de vendas de seguro de vida da então São Paulo Seguros. “Isso me fortaleceu muito financeiramente. As comissões daquela época eram altas”, observa. De acordo com ele, a carreira foi construída “sem obstáculos” e hoje se considera um homem próspero e feliz, graças à profissão.

A Conte Corretora de Seguros foi constituída em 1972 no bairro Itaim. Em 1990, a corretora tinha 23 funcionários, sendo 17 internos e seis externos. Hoje, pela informatização da administração, sete pessoas dão conta do atendimento a 8 mil segurados. “O índice de renovação é muito elevado. Perco no máximo 1% ou 2% de renovações por mês, o que reponho com novos seguros”, afirma Conte.

Casado com Ivone Fernandes Conte desde 1964, tem três filhos: Cristina Helena, 43, Már-

“ Naquele tempo banco não vendia seguro, era raríssimo

cia Regina, 40, e Camila, 25. Com o passar do tempo, as filhas foram participando do negócio: Cristina e Camila, além da neta Amanda, 21, filha de Cristina.

Desde 2002, a Conte Seguros está localizada no bairro do Morumbi e atua com todos os nichos de seguros. Miguel Conte é presidente e responde pelo departamento de vendas. Em 2007, convidado pela seguradora Porto Seguro, instalou a empresa dentro da regional Morumbi da Companhia, local onde permanece até hoje.

Para os companheiros de profissão que buscam se consolidar no segmento, ele aconselha o crescimento dentro de princípios de honestidades, respeito e ética. “Algumas pessoas ainda não trabalham como deveriam. Com respeito, recebemos de volta respeito e credibilidade”.

Dos 50 anos vividos como corretor de seguros, ele valoriza as amizades conquistadas “Fiz de muitos segurados, verdadeiros amigos. Alguns estão comigo desde o início da minha carreira, há mais tempo que minha esposa”, diverte-se. “Preto continuar esta missão até quando ainda puder trabalhar”.



# 50 anos da Tokio Marine

Eventos e ações especiais vão marcar a data

Em 2009, a Tokio Marine completa 50 anos de história no Brasil, aonde chegou em 1959. A história da Companhia em terras brasileiras é marcada por uma forte atuação: hoje está posicionada entre os maiores grupos seguradores do país e presente em todas as regiões geográficas.

Ao longo do ano, diversas ações especiais marcarão essa data. O objetivo é mostrar a trajetória de sucesso da empresa e fortalecer ainda mais a marca da Tokio Marine junto a clientes, corretores e o mercado como um todo.

Para marcar o início das comemorações, um selo comemorativo especial foi desenvolvido e será utilizado em diversos materiais institucionais da Companhia ao longo de todo o ano.

Um evento solene, com a presença do presidente mundial da Tokio Marine Sr. Shuzo Sumi, executivos e personalidades do mercado segurador, está agendado para julho.

Entre os pontos altos das comemorações, o Encontro de Corretores Diamante, em março, certamente terá destaque. Pela primeira vez, um grupo de Corretores vai ser levado para Dubai, nos Emirados Árabes, um dos destinos turísticos mais desejados atualmente. Cerca de 200 pessoas compõe a delegação da Tokio Marine Seguradora.



## Confira um pouco da trajetória da empresa desde 1959:

- 1959** A Tokio Marine & Nichido Fire inicia suas atividades em território nacional
- 1972** A Companhia assume o controle acionário da Companhia de Seguros Terrestres União Comercial dos Varejistas. Nesta época, adota o nome de América Latina Companhia de Seguros.
- 2001** A razão social da empresa passa a ser Tokio Marine Brasil Seguradora S/A.
- 2005** A Tokio Marine adquire 100% da carteira de ramos elementares da Real Seguros, junto ao grupo ABN Amro

## PARA REFLETIR

# Quando é concorrência e quando é falta de ética?

No dia-a-dia ocorrem guerras de preços na oferta de seguros aos clientes.

São guerras que ocorrem entre corretores do mesmo porte, de portes diferentes, dentro de agências, dentro de grandes empresas, dentro de concessionárias e por aí vai.

Temos que separar as diferenças de preços por motivos técnicos (dados diferentes, custo diferente), por motivos de acordos pré-estabelecidos (afinidades, funcionários...) e por motivos de comissão praticada.

Há que se dar atenção especial para a "concorrência de leilão", a "concorrência predatória". Esta deve ser exaustivamente evitada. Nessa "concorrência", todos os corretores perdem e muito! Por isso, ela deve ser evitada sempre.

Toda corretora observa custos operacionais e, desta forma, deve praticar uma comissão possível para poder absorver o novo trabalho que pretende angariar na concorrência.

Trata-se de uma questão de respeito profissional. Respeito pelo nosso trabalho e pelo trabalho do outro corretor.

Se todos tiverem esta consciência e adotarem um padrão digno, com certeza todos ganharão e os corretores com "práticas discutíveis", desaparecerão.

O entendimento de padrão digno, é atuar com competitividade, mas dentro de parâmetros saudáveis e justos. Em suma, não faça com os outros o que não quer que seja feito com você.

Falamos aqui de práticas de corretor para corretor, que é o nosso foco nesta comissão de ética.

## ENTREGA DOS CERTIFICADOS DE ADESÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA

Estamos recebendo os Certificados de Adesão ao Código de Ética emitidos pela FENACOR.

Se você corretor já fez a adesão entre em contato pelo nosso e-mail [etica@sincorsp.org.br](mailto:etica@sincorsp.org.br) e verifique se o seu certificado já está disponível para entrega.

Caso ainda não tenha feito a adesão, basta acessar o site do SINCOR-SP no menu "Código de Ética".

# Estratégias para fidelizar clientes

Especialista ensina conjunto de técnicas para exceder expectativas e encantar



**Hamilton Bueno**

Mestre em Direito e MBA pela USP, sócio-titular da Oxford do Brasil, professor e palestrante.

Eu acredito fortemente que a melhor estratégia de negócios é ter sempre clientes satisfeitos. Isso exige arte e técnica. Há um quebra-cabeça de quatro elementos que levam à peça central: fidelização! Eis os elementos:

**1) Cultura de Serviços:** é uma filosofia de trabalho pertencente a um contexto social que influencia o modo pelo qual as pessoas se comportam e se relacionam. É o princípio organizador dos esforços do empreendimento, que lhe dá foco e direção para o cliente. Esse elemento institui um sistema de valores para o cliente, a partir dos serviços percebidos e entendidos por ele. Em síntese, é o que somos, o que fazemos e o que acreditamos.

**2) A Estratégia de Serviços:** Trata-se de um conjunto de táticas que permitem encantar o cliente, além de proporcionar benefícios exclusivos e que sejam capazes de criar uma forte vantagem competitiva. Uma boa estratégia de serviços posiciona bem a empresa e produtos na mente do cliente. Além disso, proporciona um sentimento de união e ajuda a mostrar a direção que a empresa deve tomar. Ao mesmo tempo, define o papel de todos os profissionais da empresa, destacando o que é importante para o sucesso da organização.

Com o apoio das vantagens exclusivas, as objeções são facilmente transpostas e você tem mais facilidade para fechar as vendas. Por isso, mantenha em dia os visuais e testemunhos desses diferenciais.

**3) O Instrumental de Serviço** São as ferramentas que a empresa dispõe para encantar o cliente: um sistema de visitas regulares; fluxos que garantam a funcionalidade, a entrega e a implantação nos prazos e condições pactuadas; pesquisa de satisfação; café da manhã na sua empresa para avaliar a prestação dos serviços; CRM – Customer Relationship Management (sistema para gerenciar suas relações com o cliente); reuniões e treinamentos regulares entre produção, vendas e assistência técnica.

**4) O quarto elemento, Profissionais Preparados,** prepara o time em todos os níveis, incluindo gerentes e diretores. É o espírito de serviço. Trata-se de uma atitude, baseada em valores, que leva alguém a, voluntariamente, servir os outros e orgulhar-se de seu trabalho.

O comprometimento das pessoas com o serviço é obtido por meio da ligação de duas dimensões humanas. O racional: conhecimento e técnica de atendimento. E o emocional: afetividade, atenção, respeito e cordialidade.

No final, eis a fórmula: **Fidelização = Resultados > Expectativa.** Ou seja: A fidelização acontece quando o resultado excede a expectativa do cliente.

E-mail: [oxford@hba-oxford.com.br](mailto:oxford@hba-oxford.com.br)

## 10 DICAS PARA UMA NEGOCIAÇÃO EFICAZ

**1 Planeje sempre e por escrito:** Saiba claramente o que você deseja e quando.

**2 Baixe a ansiedade:** Construa alternativas para eventuais impasses. Não se obrigue a chegar forçosamente a um acordo.

**3 Seja ético.** Construa confiança praticando valores sadios e dando o exemplo.

**4 Seja empático.** Empatia é vital numa negociação. Pergunte-se sempre: Quais são as necessidades e desejos do cliente?

**5 Pergunte. Pergunte. Pergunte.** Coloque o outro para trabalhar. Entenda as perspectivas e objetivos dele. Quem pergunta está no controle.

**6 Ouça com atenção.** Concentre-se. Não prepare resposta enquanto o outro fala. Evite a escuta seletiva. Mostre-se receptivo e interessado.

**7 Diagnostique necessidades e desejos.** Ao entender o que o outro precisa você passa a ter uma condição privilegiada na negociação.

**8 Tenha sempre mais de uma alternativa.** A riqueza de argumentos é essencial para os resultados da negociação. Não seja escravo da resposta única.

**9 Controle os nervos.** Pratique a tolerância. Mantenha o bom humor. Ninguém faz um bom negócio agredindo.

**10 Lembre-se de que as pessoas têm ego.** A maior necessidade do ser humano é ser entendido e apreciado. Pense nisso no decorrer da negociação.

## rastreador de veículos



### Como ajudar o segurado a tomar a melhor decisão

Como toda ferramenta tecnológica, o rastreador de veículos é projetado para operar em determinadas condições de aplicabilidade, ou seja, cumpre exatamente as funções para o qual foi projetado e idealizado. Portanto, é indispensável uma escolha criteriosa dos sistemas, tecnologias e prestadores de serviço, buscando atender às necessidades de cada usuário.

Responsável por uma avaliação de sistemas de rastreamento e bloqueio, o Cesvi Brasil aponta alguns questionamentos básicos que devem ser feitos na hora da escolha de um sistema ou do prestador de serviço.

## O QUE É PRECISO SABER

### 1 - Para que serve o rastreador?

O rastreador pode ser uma ferramenta de logística com efeitos colaterais em segurança, ou vice-versa. Ou seja, pode ser projetado para a segurança contra roubo, com limitadas funções de logística. Portanto, a necessidade poderá ser delineada para aplicações exclusivas em segurança, logística ou ambos. A partir dessa análise, é possível identificar as expectativas que o equipamento deverá atender.

### 2 - Onde o veículo rastreado irá trafegar?

É importante lembrar que a tecnologia escolhida representará a área de cobertura do rastreador. Deve-se analisar se o veículo irá trafegar grande parte do tempo em regiões metropolitanas, em rodovias interestaduais, ou ambos. Essa análise facilitará a escolha da tecnologia correta, visando a melhor relação entre custo e benefício.

### 3 - Quais funções precisam ser controladas no veículo?

O rastreador é uma ferramenta flexível, que oferece desde as funções de controle mais simples até complexas informações de telemetria do veículo, controlando, por exemplo, áreas de acesso, abertura de portas, velocidade, etc. Analise a necessidade do uso dessas funções.

### 4 - Com que frequência é necessário obter informações do veículo?

Neste ponto, é importante analisar com quanto tempo de "atraso" será recebida a informação do veículo rastreado. Analise se o tempo de comunicação é adequado e alinhado com as necessidades, sejam de logística, segurança ou ambos. Se o rastreador estiver sendo utilizado para o transporte de cargas, alguns pontos devem ser considerados: Qual o valor da carga transportada? Qual o histórico de roubo da mercadoria transportada? Por quantas áreas, consideradas de risco elevado, o veículo irá trafegar? Quanto tempo ficará nessas áreas? Qual tecnologia permite comunicação nessas áreas? O custo estará diretamente ligado à frequência de comunicação e à tecnologia escolhida.

### 5 - O custo da instalação está incluso no valor do equipamento?

Verifique se a instalação será cobrada pela empresa. Muitas vezes, essa informação não é esclarecida antes da compra.

### 6 - Garantia e assistência local?

Verifique o tempo de garantia e observe se ela se estende aos acessórios (travas, relés, chicotes, etc.). Caso necessite de manutenção, verifique se a empresa possui pontos de atendimento próprios e/ou terceirizados próximos de sua localidade. Existem empresas que comercializam o equipamento em locais em que não oferecem manutenção.

## MAPFRE Aluguel Premiado

tem uma surpresa para você, corretor: prêmios em dinheiro.

Bom, não é mais surpresa.

### Seguro MAPFRE Aluguel Premiado

Uma grande premiação em dinheiro para Corretor e Locatário (são 4 sorteios mensais). Quanto mais seguros você vende, maiores são as suas chances de ganhar. É o MAPFRE Aluguel Premiado, um presente da seguradora que mais cresce no país em fiança locatícia para você, nosso parceiro corretor. Ampla cobertura, análise cadastral, garantia de pagamentos de aluguel e encargos, assistência residencial e agora com sorteios\* semanais de prêmios em dinheiro. O Seguro MAPFRE Aluguel Premiado é diferente ou não é?

ALUGUEL COMERCIAL IMOBILIÁRIA FÁCIL COMERCIAL RÁPIDO INVESTITOR  
 PAGAMENTO CONTRATAÇÃO PROPRIETÁRIO COMERCIAL ALUGUEL PROPRIO  
 FÁCIL EFICIENTE PAGAMENTO RESIDENCIAL COMERCIAL IMOBILIÁRIA ARRENDAMENTO  
 COMERCIAL RÁPIDO ALUGUEL CONTRATAÇÃO FÁCIL INVESTITOR  
 IMOBILIÁRIA PAGAMENTO ALUGUEL EFICIENTE ACESSÍVEL INVESTITOR  
 CONTRATAÇÃO PROPRIETÁRIO CONTRATAÇÃO ORA

**MAPFRE**  
**SEGUROS**

A seguradora diferente.

\*Sorteio pela Loteria Federal conforme Processo SUSEP nº 15414.004990/2007-45 - CNPJ 87.912.143/0001-58. Sobre o valor da premiação serão deduzidos os impostos conforme legislação vigente na data do sorteio.

## destaque do mês

## Araçatuba promove fórum de debates com seguradores

A regional de Araçatuba do Sincor-SP organizou um Fórum de Debates com diretores de seguradoras no dia 12 de fevereiro. O evento, realizado no Restaurante e Churrascaria Terra do Boi, aconteceu das 16h30 às 20h, onde foi oferecido jantar após os trabalhos.

Na mesa de apresentação, estavam José Antonio Veschi, diretor regional do Sindicato; Francisco Rosado de Almeida Junior, Bradesco Seguros; Lourivaldo Batista de Souza, Mapfre Seguros; José Rivaldo Leite da Silva, Porto Seguro; Christian Rogério Menezes, Allianz Seguros; Valmir Marques Rodrigues, Tóquio Marine Seguradora; Adatao, HDI

Seguros; Wilson Lima, Marítima Seguros; e Geniomar Pereira, Itaú Seguros.

No debate, os 50 corretores de seguros presentes puderam expor os problemas enfrentados no dia-a-dia e fazer perguntas diversas aos diretores. Cada segurador fez uma apresentação de sua companhia e de seus produtos e discorreu sobre vários temas, tais como: economia brasileira, crise econômica americana, desafios da profissão, capacitação (especializações, estratégias inovadoras de vendas, estratégias de diferencial de mercado, etc) e a importância do corretor de seguros nos dias de hoje.



Fala do diretor regional dá início aos trabalhos



Platéia atenta



Diretor regional (2º à dir.) na inauguração

## São Carlos entrega Padaria Agente do Bem Estar Social

Uma Padaria Agente do Bem Estar Social foi entregue pela regional de São Carlos do Sincor-SP, no dia 17 de fevereiro. Desta vez, o benefício foi para o Clube Atlético Paulistinha, instituição na cidade dedicada à prática de futebol, principalmente por crianças e jovens, e que serve de moradia para os mais necessitados. Agora, com a Padaria, fornadas de pães e doces para alimentar os atletas e envolvidos no projeto são produzidas duas vezes ao dia: às 11h30 e às 17h30.

O diretor regional Antonio Carlos João, acompanhado do integrante da comissão Social do Sindicato Erick Diogenes Sierra de Oliveira Mendes, entregaram os equipamentos para os representantes do Clube Atlético Paulistinha, Jorge Chohfi, presidente, e José Fernando Domingues, diretor, em cerimônia no próprio Clube.



André Camillo (2º dir./esq.) e corretores discutem o setor em almoço

## Barretos tem Encor com muito debate

A regional de Barretos do Sincor-SP reuniu 17 corretores de seguros em seu Encor no dia 17 de fevereiro, no Capim Limão Bar e Restaurante.

O diretor regional André Mendes Camillo fez a abertura do evento, comentando sobre o sucesso do Curso para Funcionários de Corretoras, que aconteceu recentemente na regional e recebeu muitos elogios dos participantes. Assim, reafirmou o compromisso de realizar, pelo menos a cada três meses, um evento na regional. O próximo será uma palestra no dia 07 de março sobre Tributos, com o diretor desta comissão do Sincor-SP, Wilson Bezutte, com inscrições abertas a corretores e seus contadores.

Em seguida, os participantes debateram sobre uma denúncia de fraude contra uma corre-

tora da região, quando surgiram comentários sobre mais duas corretoras que estariam atuando de forma antiética. Foi comentado que é preciso dar oportunidade a esses profissionais de apresentarem defesa e que o caso deveria ser encaminhado ao departamento Disque Sincor, para assumir a tarefa de levantar os dados de forma justa.

Houve uma reclamação sobre o dissídio coletivo entre o Sincor-SP e o Sindicato dos Securitários, onde o corretor opinou tratar-se de um acordo prejudicial para os pequenos e micro corretores.

A reunião foi encerrada com o convite do diretor regional para que todos participassem de um almoço de negócios com representantes da Bradesco Seguros.



Diretor regional (de azul) na mesa de apresentação do encontro

## Fernandópolis organiza Encor e fala sobre abertura da regional

O Encor de fevereiro da regional de Fernandópolis do Sincor-SP aconteceu no dia 26, na sala de reuniões do Clube Casa de Portugal de Fernandópolis. A mesa de apresentação foi composta pelo diretor regional, Milton Luiz da Silva (Reizinho), o assistente do Programa Cultura do Seguro, Odeir Carlos Vilar e o assistente Contra Venda Casada, Mauri Carlos de Mattos. Além dos corretores de Fernandópolis, estiveram presentes os profissionais das cidades de Jales e Santa Fé do Sul. Os participantes abordaram questões relacionadas à infraestrutura para a abertura do escritório regional em Fernandópolis e também discutiram sobre ética profissional. O evento, que começou às 11 horas, foi encerrado com um almoço na Churrascaria Cupim & Cia.



Carlos Caporali (ao centro) debate com profissionais do setor

## Piracicaba reúne seguradores e corretores de seguros

A regional de Piracicaba realizou, no dia 19 de fevereiro, o 1º Encontro entre Seguradoras e Grupo de Trabalho. O evento ocorreu durante um café da manhã organizado na sede da própria regional e contou com presença de 43 pessoas. Na ocasião, a região foi representada por um grupo de trabalho formado pelo diretor regional Carlos Caporali e pelos seguintes corretores de seguros: Armando Previtalli, Ademar Della Coletta, Celso Coelho, Celso Sidney, Dijalma Q. Junior, Francisco Schmidt, Jonas Silveira, João Roberto Ribeiro, Pedro de Linardo, Waldimir R. Tremocoldi e Venilton Caldeira.

As seguradoras representadas foram: Alfa, Allianz, Bradesco, HDI, Indiana, Itaú, Liberty, Mapfre, Marítima, Metlife, Mongeral, Porto Seguro, SulAmérica, Tóquio Marine e Unibanco. O diretor regional destacou, no Encontro, a importância da aproximação dos corretores de seguros com os seguradores, para a troca de informações que ajuda ambos os lados. Os seguradores, por sua vez, responderam os questionamentos dos corretores e se comprometeram a encontrar soluções para as reivindicações.

### Jornal do Commercio

## Número de sinistros no DPVAT subiu 17%

O Jornal do Commercio noticiou a opinião de Leoncio de Arruda sobre o número de indenizações do DPVAT. Segundo ele, “se as pessoas soubessem como utilizar o seguro obrigatório, o valor das indenizações no Estado seria maior. Muitos pagam, mas poucos sabem como usar o benefício”. O jornal informou que esse tipo de indenização aumentou 17% em relação a 2007.

### InfoMoney

## Seguro de vida que custa menos de R\$ 30 anuais é opção para baixa renda

O presidente do Sincor deu entrevista para o site InfoMoney, onde comentou sobre o seguro para a população de baixa renda. Leoncio de Arruda destacou que o microsseguro não chegou com força ao Brasil porque para contratar a maioria das apólices disponíveis no mercado o cliente precisa fazer o pagamento através do banco. “Quem tem uma conta bancária tem condições de pagar um seguro, porque só as taxas que ela paga ao banco são maiores que o valor do seguro. Além disso, para que o seguro popular realmente se popularize, o governo precisa não cobrar o IOF, por exemplo, e achar uma maneira das taxas bancárias não incidirem sobre o boleto”, afirmou.

### CORREIO POPULAR

## Procura por seguros cresce com temporais

O jornal Correio Popular (de Campinas) noticiou que os temporais que atingiram a região resultaram no aumento da procura por seguros contra catástrofes naturais. O diretor regional de Campinas do Sincor-SP, Carlos Aparecido Cunha, explicou que “os seguros de veículos costumam cobrir acidentes relacionados a enchentes, alagamentos, vendavais e granizo”. De acordo com ele, é preciso verificar a apólice para ver se todos os itens estão especificados.

### DCI JBOONLINE investNews fator

## Ranking do Sincor-SP ganha destaque

O jornal DCI e os sites JBOonline, InvestNews e Portal Fator Brasil deram destaque para o ranking do Sincor-SP. A notícia, que tratava do balanço da HDI Seguros em 2008, mencionou o estudo do Sincor-SP para mostrar que a seguradora ocupa a sétima posição entre as maiores companhias do setor em seguros de automóveis.

# Por que é fundamental conhecer os princípios da sustentabilidade

Nos anos 80 do século XX um relatório da Organização das Nações Unidas (ONU) indicou que a pobreza nos países do sul do planeta e o consumismo extremo das nações do norte tornam o desenvolvimento insustentável e provocam crises ambientais. A partir deste estudo, a humanidade passou a debater com mais atenção o conceito da sustentabilidade.

O termo foi definitivamente incorporado como um princípio, durante a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, a Eco-92, no Rio de Janeiro. Na época, a comunidade mundial consagrou o conceito de desenvolvimento sustentável, que busca o equilíbrio entre proteção ambiental e desenvolvimento econômico.

O desenvolvimento sustentável serviu de base para a formulação da Agenda 21, que definiu as metas dos 170 países que estiveram representados na Eco-92. Trata-se de um abrangente conjunto de metas para a criação de um mundo, enfim, equilibrado. Essa importante iniciativa tornou possível um planejamento mundial, com ações graduais e planejadas em nível nacional e local.

*A partir dos anos 80, a humanidade passou a debater com mais atenção o conceito da sustentabilidade*

Ao longo dos anos, a Agenda 21 foi alvo de estreito acompanhamento e recebeu vários ajustes. A última grande revisão ocorreu em 2000, durante a 55ª Assembléia da ONU, em Nova Iorque. A fim de obter maior objetividade para atender os objetivos de desenvolvimento sustentável previstos na agenda, os 191 estados membros da organização assinaram na ocasião as 8 Metas do Milênio que precisam ser alcançadas até 2015. Os esforços nesse sentido estão sendo acompanhados por 48 indicadores específicos pela comunidade mundial.



- 1 ERRADICAR A POBREZA EXTREMA E A FOME:**  
1,2 bilhão de pessoas sobrevivem com menos do que 1 dólar americano por dia.
- 2 ATINGIR O ENSINO BÁSICO UNIVERSAL:**  
Cento e treze milhões de crianças estão fora das escolas no mundo.
- 3 PROMOVER A IGUALDADE ENTRE OS SEXOS E A AUTONOMIA DAS MULHERES:**  
Dois terços dos analfabetos do mundo são mulheres.
- 4 REDUZIR A MORTALIDADE INFANTIL:**  
Todos os anos onze milhões de bebês morrem de causas diversas.
- 5 MELHORAR A SAÚDE MATERNA:**  
Nos países não desenvolvidos, uma mãe morre a cada 48 partos.
- 6 COMBATER O HIV, A MALÁRIA E OUTRAS DOENÇAS:**  
Epidemias mortais vêm destruindo gerações e ameaçando qualquer possibilidade de desenvolvimento em vários locais.
- 7 GARANTIR A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL:**  
Um bilhão de pessoas não têm acesso a água potável.
- 8 ESTABELEÇER UMA PARCERIA MUNDIAL PARA O DESENVOLVIMENTO:**  
Muitos países pobres gastam mais com os juros de suas dívidas do que para superar seus problemas sociais.

## A SUSTENTABILIDADE NAS EMPRESAS

Entidades governamentais, empresariais e da sociedade civil estão procurando formas de inserir o atingimento das 8 Metas do Milênio em suas próprias estratégias. É por este caminho que o conceito de sustentabilidade chegou ao universo empresarial, sobretudo a partir do início do século 21.

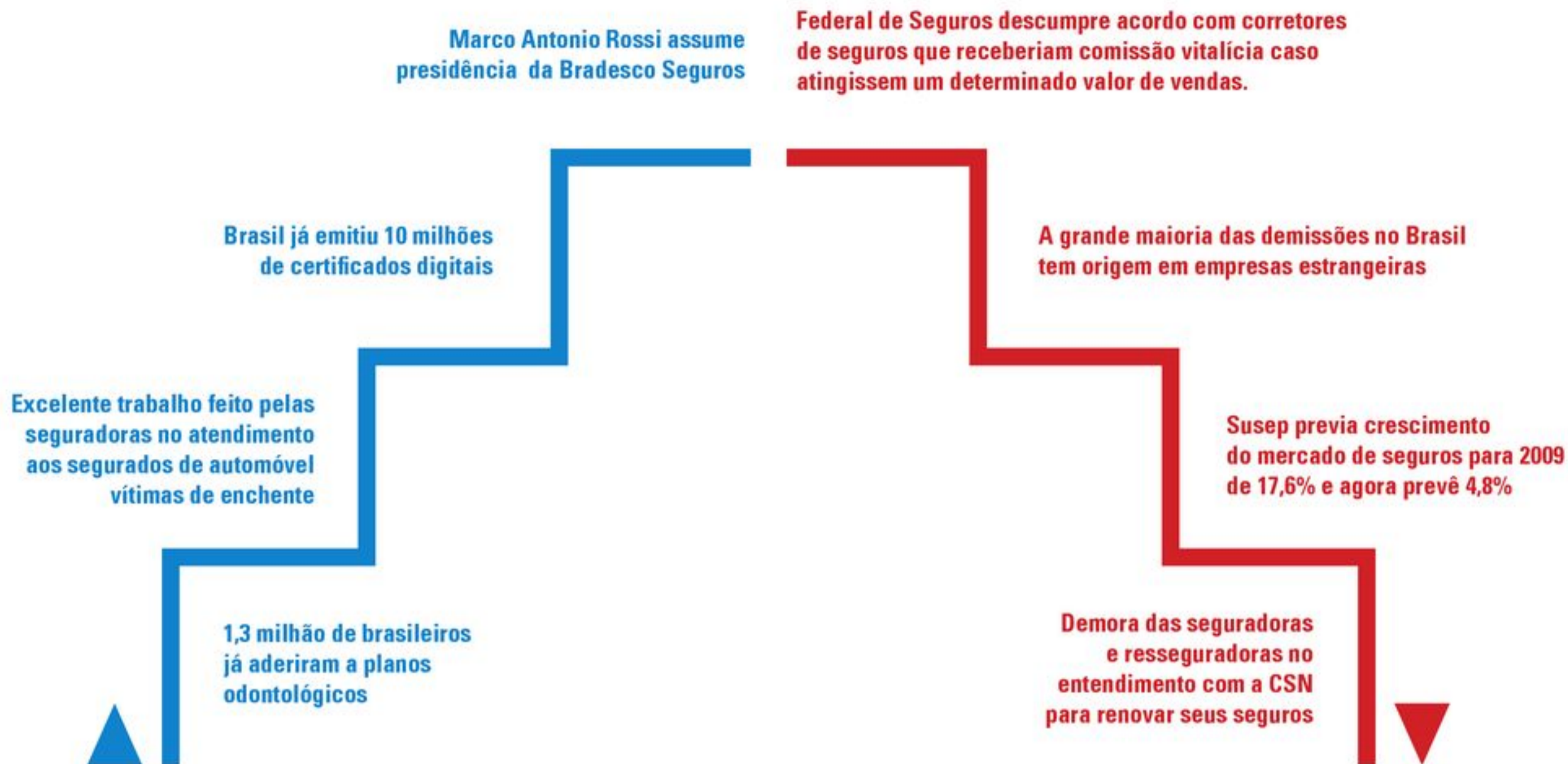
As principais ferramentas de sustentabilidade para as empresas são as ações transparentes dos cargos de liderança, o processo ético e os princípios de responsabilidade social. A transparência pode ser buscada desde um layout que valoriza a comunicação interna até a implantação de métodos de governança corporativa.

O processo ético engloba a observação das leis e dos princípios morais. A responsabilidade social, por sua vez, visa a conscientização em torno da realidade que está no entorno de cada um de nós e as medidas que podem ser tomadas beneficiando as pessoas e o meio ambiente, a partir dos próprios funcionários.

Essas ferramentas permitem que as empresas fomentem a economia por meio da inclusão de novos consumidores, da preservação dos recursos naturais e do investimento no capital humano, entre várias outras ações. Na ponta, a própria empresa é beneficiada, com a sustentabilidade dos seus negócios.

## escada acima /escada abaixo

Use este espaço você também, enviando sugestões para o e-mail: [jcs@sincorsp.org.br](mailto:jcs@sincorsp.org.br). Se aceita, sua sugestão poderá ser publicada nesta seção.



## Alimentar, presentear, educar, transportar, reconhecer, valorizar. Você sabia que a palavra benefício tem tantos significados?



- **Alimentação Pass:** Solução moderna para a cesta básica
- **Refeição Pass:** Melhora o nível nutricional e a saúde dos funcionários
- **Premium Pass:** Reconhecimento com liberdade de escolha
- **Gift Pass:** O melhor presente é aquele que você mesmo escolhe
- **Auto Pass:** Facilidade para usuários, controle para empresas
- **VT Pass:** Segurança e comodidade para administrar vale-transporte
- **Mobility Pass:** A maneira mais prática de gerenciar as despesas corporativas com táxi
- **Cultura Pass:** Motiva a criatividade e o crescimento profissional
- **Brinquedo Pass:** Presente para filhos e motivação para pais

A Sodexo é bem maior do que você imagina. Somos líderes mundiais em soluções de alimentação: são 342 mil colaboradores em 80 países, atendendo diariamente mais de 40 milhões de pessoas. Nossos serviços e cartões de benefícios estão sempre à disposição da sua empresa. Você diz o que precisa, e a gente tem a melhor solução. E isso em uma plataforma de petróleo no Alasca, em um condomínio, em uma grande ou em uma pequena empresa.

Ligue para a Central de Negócios Sodexo e peça sua proposta:  
**4004-4946** (capitais e regiões metropolitanas)  
**0800 727 2233** (demais localidades)  
 De 2ª a 6ª, das 8h30 às 18h30

[www.sodexo.com.br](http://www.sodexo.com.br)

**sodexo**

Fazer de cada dia um dia melhor

## Novo presidente do Grupo Bradesco vem do mercado de seguros

Luiz Carlos Trabuco Cappi assumiu no dia 11 de março a presidência executiva do Grupo Bradesco, detentor do terceiro maior banco do País em ativos. O executivo de 57 anos, que em abril próximo completa 40 anos de serviços prestados à instituição, disse que a principal característica de sua administração será a de conciliar a continuidade com renovação, consolidando a posição de destaque no cenário nacional e internacional do Bradesco, que completou 66 anos de fundação no dia de sua posse.



Luiz Carlos Trabuco Cappi

## Susep reconhece primeira Cooperativa de Corretores de Seguros do Brasil

No dia 9 de março a Susep aceitou oficialmente o registro da Cooperativa Unics Brasil dos Corretores de Seguros, do Rio Grande do Sul. O fato merece destaque por ser a primeira cooperativa do gênero registrada junto à Superintendência. O presidente da Unics, Marcos Corso Pozza, de Caxias do Sul, que proferiu palestra no 13º Conec sobre o assunto, acredita que a cooperativa representa um passo rumo à independência dos corretores de seguros em relação à concorrência predatória, redução da carga tributária, que hoje representa 40% do faturamento, e diminuição do custo administrativo. A união é uma alternativa para os pequenos e médios corretores de seguros do Brasil.

## Prestação de casa será isenta de cobrança de seguro de vida

O presidente Luiz Inácio Lula da Silva anunciou no dia 12 de março duas medidas do plano habitacional do governo que prevê a construção de um milhão de casas populares. Uma delas é a isenção da cobrança do seguro de vida sobre o valor da prestação da casa própria. De acordo com ele, atualmente, um mutuário de até 40 anos paga seguro de vida de 10% do valor da prestação, percentual que pode chegar a 37%. Para os que pagam aluguel, o valor integral da prestação do novo móvel só será cobrado após a entrega das chaves. Antes disso, segundo o presidente, será cobrada apenas a taxa simbólica de R\$ 20 a R\$ 30.

## BB Corretora perde no tribunal: condenada por falha na prestação de serviços

A BB Corretora de Seguros recebeu, no Superior Tribunal de Justiça (STJ), ação proposta por beneficiários de seguro de vida de Sergipe que afirmaram não recebimento de indenização sob a alegação de doença preexistente do falecido (processo - Recurso especial 254427). Na contestação, a corretora tentou responsabilizar a seguradora, SulAmérica, alegando que atuou apenas como intermediário entre os contratos firmados com a companhia e o cliente e que não fazia parte do negócio. Contudo, o STJ manteve decisão de primeira instância, condenando a BB Corretora. Com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Justiça reconheceu a solidariedade da ré (BB) com a seguradora, uma vez que "falha a prestação de serviço, por não fornecer ao consumidor as informações necessárias, levando-o a acreditar que estava contratando a instituição financeira".

## Provedor de café faz seguro da língua por R\$ 34 milhões

Gennaro Pelliccia, um dos principais provedores de café da cadeia de lojas Costa Coffee, teve a língua segurada em 10 milhões de libras (cerca de R\$ 34 milhões) por uma seguradora britânica. "As papilas gustativas de um provedor de café são tão importantes quanto as cordas vocais de um cantor ou as pernas de uma top model, e esta é uma das maiores apólices de seguro feitas por um indivíduo", disse um porta-voz da corretora Glencairn Limited, do banco Lloyds, que negociou a apólice.

## Profissionais do mercado brasileiro de seguros homenageiam Lula



Corretores de seguros, seguradores, representantes de entidades e jornalistas especializados participaram de um encontro com o presidente Lula, em Brasília, no dia 3 de março. Organizado pelo presidente da CNSeg (Confederação Nacional de Seguros) João Elísio Ferraz de Campos, o evento teve como objetivo comemorar um ano da abertura do mercado de resseguros a grupos privados, homenageando Lula, autor da Lei que permitiu o feito.

## Sincor-BA mantém diretrizes de seu líder



As atitudes de um verdadeiro líder são fáceis de serem percebidas mesmo após sua morte. Reginaldo de Jesus Santos, presidente do Sincor da Bahia, que faleceu em 23 de outubro passado, formou uma equipe alinhada com suas diretrizes e ideais, incluindo o carinho pelos amigos.

O último número da publicação Sincor-BA em Revista, preparada sem a participação de Reginaldo, traz uma matéria de duas páginas sobre o 13º Conec, organizado pelo Sincor-SP, destacando a amizade entre os presidentes dos dois sindicatos.





## Hora de arrumar a casa



Diogo Salles

artigo

## O S.O.M. do Sucesso



### Dr. Jô Furlan

Neurologista, conferencista internacional, 1º treinador comportamental do Brasil, Precursor do tema Inteligência Comportamental, autor de livros e áudio-books.



*Se você deseja ser ainda mais produtivo e feliz a partir de agora, você precisa saber qual é o seu S.O.M. desse ano: Sonhos, Objetivos e Metas*

Dr. Jô Furlan estará conosco no XXVI Encontro dos Corretores de Seguros, de 03 a 05 de abril em Águas de Lindóia.

Mais que comum, as resoluções de início de ano são normais e saudáveis. Saber que algo não está satisfatório e, dessa forma decidir mudar, ou ainda, estabelecer seus objetivos para o ano que se inicia, possibilita uma nova visão sobre a própria vida.

De fato essa nova visão só ocorre quando realmente desejamos e decidimos realizar essas coisas. A origem da palavra decisão vem do latim e significa ruptura. Para seguir por um caminho é necessário romper com outro. Quanto realmente você está disposto a romper com alguns padrões antigos, que tem gerado em sua vida sofrimento, desperdício, dor, prejuízo e coisas afins? Afinal, em 80% das vezes nós mudamos para fugir da dor e em 20% para gerar prazer. A dor é uma grande fonte de mudança. O que se torna um desafio interessante é a possibilidade de fazer mais, melhor e nos superarmos. Sem um grau expressivo de autoexigência acabamos por nivelar por baixo e nos acomodamos. Talvez essa seja a sua escolha, talvez não.

Se o seu desejo é ser ainda mais produtivo e feliz a partir de agora, você precisa saber qual é o seu S.O.M. desse ano. Qual vai ser o ritmo estabelecido. Esse S.O.M. é uma melodia diferente. Não é para ser ouvida, mas sim experimentada. Ele deve ser capaz de estimular sua mente, sensibilizar seu coração e movimentar seu corpo. Estamos falando de uma melodia cujo maestro e compositor é você mesmo. O S.O.M. a que me refiro são seus Sonhos, Objetivos e Metas.

O que você deseja realizar na sua vida?  
Quais são seus sonhos para os próximos anos?  
Quais são os objetivos a serem atingidos e conquistados?

Quais são suas metas e estratégias para transformar as possibilidades em realizações?

Mais que começar com bom humor, alegria e esperança, podemos fazer dessas escolhas aquela máxima que repetimos todos os anos – Desejo a você um ano repleto de realizações, blá,blá,blá... Saindo do automático e fazendo acontecer, aprimore ainda mais a sua inteligência do Sucesso – a inteligência de quem faz acontecer – nesse ano.

Para chegarmos a um certo local, primeiro definimos Onde. Depois o Como e o Quando. O Porquê é por sua conta. Sem querer ser repetitivo, você necessita saber quais são os motivos que farão com que você aja.

Se você acha que é tarde demais, lembre-se:  
A melhor forma de recuperar o tempo perdido é não perder mais tempo.

Sua vida, seu S.O.M., sua melodia de sucesso, suas escolhas.

Realizar o que você deseja. A isso chamo de Sucesso.

Que seja um tempo de grandes realizações. Que a partir de agora sejamos mais que nunca, capazes de transformar:

Sonhos em realidades  
Objetivos em realizações  
Metas em prioridades.

**A mais transparente relação  
de parceria com você, Corretor.**

**A melhor relação custo/benefício  
para seus clientes.**



## **Tokio Marine Automóvel**

**As mais completas coberturas e vantagens para conquistar seus clientes:**

- Exclusivo Top Service Automóvel para agilidade e conforto aos segurados.
- Isenção de franquia quando identificado o verdadeiro culpado.
- Grátis 7 dias de Carro Reserva.
- Sistema Leva-e-Traz e desconto na franquia nas Oficinas Referenciadas.
- Pagamento de indenização em no máximo 5 dias.

**A Tokio Marine há 50 anos pensa no melhor para você, parceiro Corretor.**

CNPJ 33.164.021/0001-00 – SUSEP 15414.100335/2004-74. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

[www.tokiomarine.com.br](http://www.tokiomarine.com.br)



**TOKIO MARINE  
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA





CASO DESIGN COMUNICAÇÃO

## Help Desk. Porque você nunca sabe quando um problema vai invadir o computador do seu cliente.

A qualidade do Porto Seguro Auto que todo cliente conhece nos serviços para o carro e a casa, agora também para o computador. Com o **Help Desk**, seu cliente tem mão-de-obra gratuita de profissionais para resolver problemas no computador ou notebook\*, por telefone ou em casa. Tudo para tornar o dia-a-dia dele mais simples. Para saber mais, consulte seu produtor.

[www.portoseguro.com.br](http://www.portoseguro.com.br)

Válido para seguros contratados com Porto Socorro Completo ou Socorro Mais. Os serviços e benefícios estão vinculados ao tipo de cobertura, à região de contratação e ao modelo do veículo. Horário de atendimento: das 8h às 22h. \*Notebooks: assistência para sistemas operacionais, softwares e internet. Processo SUSEP: Valor Determinado - 15414.100234/2004-01, Valor de Mercado Referenciado - 15414.100233/2004-59, CNPJ: 61.198.164/0001-60. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

