

BEM Seguro

Ano VII • edição 7 • 2017 • 2018

UMA PUBLICAÇÃO
sindsegsc
Sindicato das Seguradoras

**A LIDERANÇA QUE MOVE
UMA SOCIEDADE**



ANJOS nem sempre têm asas

2 Julho
Dia do Bombeiro

sindsegSC

maio amarelo
ATENÇÃO PELA VIDA

O Movimento Maio Amarelo nasce para alertar e mobilizar a sociedade para a redução do grande número de acidentes de trânsito. Com o slogan sempre como criança, o Movimento leva conscientização por meio de informações.

PROTEJA SUA CRIANÇA. USE A CADEIRINHA DE SEGURANÇA!

sindsegSC

25 DE JULHO
Dia do Motorista

Parabenzamos a todos aqueles que escrevem a sua história no asfalto com:

PACIÊNCIA
RESPEITO
SEGURANÇA
CUIDADO
EDUCAÇÃO

sindsegSC

#MinhaEscolhaFazADiferença no Trânsito

18 A 25/09
SEMANA NACIONAL DO TRÂNSITO

NÃO COLUQUE EM RISCO O DÍEU. VOCÊ TEM DE MAIS VALIADO. ATIVASSE SEMPRE NA FAIXA DE PEDESTRES.

Respeito a Vida!

sindsegSC

VOCÊ PODE ADIAR A VISITA DELA.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), o alívio da dor é o maior motivo de morte evitável no mundo. Dado da OMS: 1 milhão de pessoas morrem por ano devido ao uso incorreto de medicamentos.

29 DE AGOSTO DIA NACIONAL DE COMBATE AO FUMO

sindsegSC

CURTA

a página do Sindseg SC no Facebook e fique por dentro das novidades e acontecimentos do setor de seguros.

sindsegSC

LEI SECA
TRÂNSITO PELA VIDA

Valorize a vida e respeito o trânsito. Aproveite práticas de segurança rodoviária e proteja a sua vida e a dos outros usuários.

SE BEBER NÃO DIRIJA

sindsegSC

27 ANOS
93 ANOS

27 ANOS SINDEG SC
93 ANOS SINDEG

Você é parte dessa energia que nos mantém em constante movimento. Obrigado!

sindsegSC

Autoexame Câncer de mama

Uma simples observação nos espelhos, olhando o reflexo no espelho e vendo o contorno da mama, observando a forma, a cor e a textura da pele, são algumas maneiras simples de detectar alterações no seio.

Feliz Páscoa

sindsegSC

Que a Páscoa traga muita paz e segurança em seu caminho

Feliz Páscoa

sindsegSC

Fornecer segurança também é uma prova de amor

FELIZ DIA DOS NAMORADOS

sindsegSC

Panel
TRÂNSITO: TODOS JUNTOS PELA ATENÇÃO À VIDA

Participantes Convidados

23/05
Café reception 18h00

Local: Blumenau - Hotel Intermaibau
Rua Venâncio da Silva, 1315 - Curitiba

sindsegSC

INFORMATIVO

Sucessão Presidencial

oportunidade de evolução

sindsegSC

EDITORIAL

Os primeiros passos da entidade

Em 1924, a Associação de Seguros Rodoviários do Paraná (ASRP) foi fundada por um grupo de empresários locais, com o objetivo de promover a segurança no trânsito e a defesa dos interesses dos usuários.

Equipe Direção 2017-2019

Nome	Função
Roberto Carlos	Presidente
Roberto Carlos	Vice-Presidente
Roberto Carlos	1º Secretário
Roberto Carlos	2º Secretário
Roberto Carlos	1º Tesoureiro
Roberto Carlos	2º Tesoureiro
Roberto Carlos	1º Assessor
Roberto Carlos	2º Assessor
Roberto Carlos	1º Conselheiro
Roberto Carlos	2º Conselheiro
Roberto Carlos	3º Conselheiro
Roberto Carlos	4º Conselheiro
Roberto Carlos	5º Conselheiro
Roberto Carlos	6º Conselheiro
Roberto Carlos	7º Conselheiro
Roberto Carlos	8º Conselheiro
Roberto Carlos	9º Conselheiro
Roberto Carlos	10º Conselheiro

sindsegSC

DOAÇÃO DE sangue

SALVA VIDAS

Seja um Doador

14 de Junho
Dia Mundial de Doação de Sangue

sindsegSC
HEMOSC

O mundo vivencia atualmente crise de paradigmas políticos, éticos, econômicos e religiosos, mas aspira veemente sonhos e desejos que podem ser conquistados, modelados, desenhados, com uma única atitude: o comportamento de cada um de nós. Sonhamos e desejamos um mundo melhor para nossas famílias, empresas, novas gerações e temos ciência que a atitude de cada cidadão, pode sim fazer a diferença. E foi pensando nesse comportamento, que a diretoria do SindsegSC – Sindicato das Seguradoras, preparou com muito carinho a sétima edição da Revista Bem Seguro. Prezado leitor, pontos relevantes foram selecionados e, você poderá conferir as principais ações realizadas pelo sindicato no âmbito da capacitação, pois desenvolvemos ações e atividades que facilitam a aprendizagem, a integração do mercado e que colaboram com a evolução do conhecimento de forma geral. Temas como estatísticas dos mercados Nacional e Catarinense, condutas e comportamentos através das multas, dicas para corretores de seguros ampliarem suas carteiras, parcerias com profissionais da segurança pública, cuidados com o uso do celular, entrevistas com grandes personalidades do estado catarinense, farão parte da sua leitura nessa edição. Nossas ações são voltadas para o bem maior chamado VIDA e todas as ações aplicadas nos fazem pensar: como será a segurança amanhã? Podemos ter um trânsito mais seguro? A minha escolha realmente fará a diferença? Porque colocar vidas em riscos, se posso “eu” fazer a diferença?.

Leia e reflita o quanto pequenas atitudes nos levam a grandes resultados.

Caro leitor, compartilhe as informações dessa edição, seja de forma on-line ou física, mas além disso multiplique as suas ações seguras.

Muito obrigado!!!



ROGERIO SPEZIA

Presidente SindsegSC, gestão 2017 - 2019

Presidente: Rogerio Spezia
Vice-Presidentes: Fabricio M. Cardozo e Edna P. G. Ribeiro, **Diretores:** Rodrigo N. Chavantes, Luis A. Cauduro, Luciano Hennemann, Fabio Vanz Borges, Walter R. da Silva, Silvio Cesar Krüger, **Conselho Fiscal:** Edgar Anuseck Neto, Felipe J. V. Carvalho, **Suplente do Conselho Fiscal:** Salete Monteiro, João R. Levandowski, Evanildo Teixeira, **Conselho Editorial:** Rogerio Spezia, Siméia Heleodoro, **Convidados:** PRF Rafael Melati, Luis Paulo Bueno(Sedur), Antônio Fernando das Neves Filho, Agente de Polícia Civil, Eliane Wanser, Joel Minusculi, **Jornalistas Responsáveis:** Ana Paula Ruschel e Ricardo Ruas (Oficina das Palavras Assessoria de Imprensa e Conteúdo)

Impressão

Tipotil Gráfica e Editora
 Projeto Gráfico e Diagramação
 LMCO Comunicação
 Circulação: 3 mil exemplares
 Distribuição Gratuita

As matérias assinadas e artigos são de responsabilidades dos autores.

As matérias publicadas nesta edição podem ser reproduzidas desde que identificada a fonte

Contato:

Rua XV de Novembro, 550
 Sala 1001, Centro
 Blumenau/SC
 Fone/Fax 47 3322.6067
www.sindsegsc.org.br
secretaria@sindsegsc.org.br
assessoria@sindsegsc.org.br

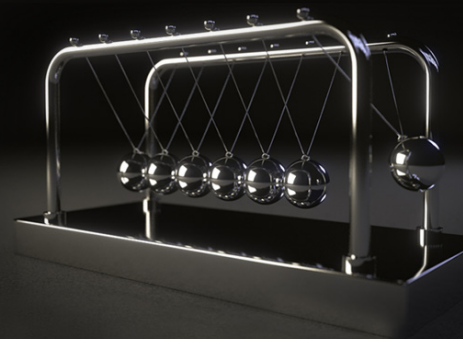


04	Eventos
08	Mercados Nacional e Catarinense
10	Comissão Automóveis <i>Mas afinal, para que servem as multas?</i>
12	Entrevista <i>Antônio Fernando das Neves Filho, agente de Polícia Civil da 3ª Delegacia Regional de Blumenau.</i>
14	Comissão Ramos Diversos <i>Informação, a maior aliada do mercado securitário</i>
16	Comissão Riscos Pessoais <i>Quando a vida é o bem maior</i>
18	Uma Parceria em Prol da Segurança Pública
19	Celular <i>O entretenimento que virou doença e coloca vidas em risco</i>
20	Entrevista <i>Revista Bem Seguro entrevista Eliane Wanser</i>
22	Eco Visão e Entrevista <i>Sindsegsc apoia concurso Eco Visão Cyber riscos e o setor de seguros</i>

Comemoração: **SindsegSC** 27 anos



O mês de junho foi de comemoração por aqui. Nossa entidade completou 27 anos como sindicato e 93 anos de fundação do Comitê Mixto Paranaense e Santa Catharinense de Seguros. Integrantes da diretoria e a equipe se reuniram no dia 5 de junho, na sede do SindsegSC, para comemorar esta data especial. Agradecemos a cada um que fez e faz parte desta história.



Mobilização em favor da saúde e da vida

As campanhas pela valorização da saúde estão ganhando força e adesão de muitas classes. O SindsegSC é uma delas. Durante a Campanha Eu Sou Vida – Novembro Azul (2016), o sindicato trabalhou na distribuição de cartazes, fitas e lixeiras para carro, destacando a importância do diagnóstico precoce do câncer de próstata.

Já as ações de conscientização no trânsito, para a redução do grande número de acidentes, realizadas em maio (2017), foram reconheci-

das com um certificado de mérito do Movimento Maio Amarelo, instituição responsável pelo longo alcance da mobilização no Brasil. A contribuição do sindicato se deu com a divulgação de campanhas de conscientização e através do painel “Trânsito: todos juntos pela atenção à vida”, que reuniu Polícia Civil e Militar, Polícia Rodoviária Estadual e Federal e um especialista em trânsito para debater com a comunidade soluções para a melhoria do trânsito em Blumenau e no Estado.



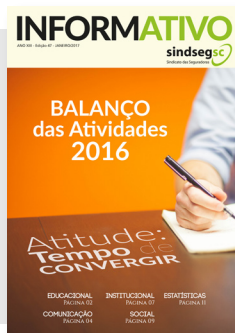
Maio Amarelo - Diretoria e equipe SindsegSC



Painelistas e mediador evento Trânsito: todos juntos pela atenção à vida

SindsegSC na mídia e nas redes sociais

A aproximação com os associados é prioridade por aqui. Muitas novidades, orientações e acontecimentos são relatados na nossa página do Facebook, lançada recentemente, e no InformAtivo impresso do SindsegSC, que também está disponível no formato virtual (www.sindsegsc.org.br). Fique por dentro!



Gestão 2017/2019: SindsegSC tem novo presidente



O Sindicato das Seguradoras iniciou um novo momento com o evento de sucessão presidencial em abril. Paulo Lückmann, que atuou à frente do SindsegSC por 12 anos, recebeu homenagens durante a solenidade pelo seu exemplo de ética e transparência. Durante o discurso, entregou de forma simbólica ao novo presidente, Rogerio Spezia, a chave do estado de Santa Catarina representando o trabalho desenvolvido e as ações futuras ao mercado.

Spezia foi destacado como um perfil empreendedor e inovador. Assinou o termo de posse e garantiu a continuidade do trabalho realizado pela entidade. "Apesar do cenário econômico desafiador, vamos trabalhar para o crescimento e divulgação da indústria do seguro à sociedade catarinense", enfatizou. O trabalho começou com visitas nos Sindicatos do Rio Grande do Sul e do Paraná e Mato Grosso do Sul, garantindo a continuidade da união e parceria entre as entidades.



Evento de Sucessão Presidencial



Diretoria Gestão 2017/2019



Paulo Lückmann entrega chave a Rogerio Spezia

Destaque na Rádio

Para marcar o início da gestão, o novo presidente do SindsegSC, Rogerio Spezia, concedeu uma entrevista à Rádio Nereu Ramos de Blumenau, no programa "Seu mundo mais seguro", apresentado por Jair Bernardes e Eliz Moés. Ele destacou as ações do sindicato em favor da sociedade e do mercado de seguros.



Contagem regressiva para mais um Natal Solidário

Distribuir alegria, sorrisos e amor. Nossa última edição da Campanha Natal Solidário foi um sucesso, com mais de 500 brinquedos novos e usados em bom estado, que foram arrecadados e doados. Eles garantiram a felicidade de muitas crianças carentes. O ano está passando rápido e em breve teremos mais uma campanha por aqui.



Cartilha Educativa de Segurança Pública em Blumenau

A Cartilha Educativa de Segurança Pública é um projeto especial criado pela A-Conseg, dentro do Movimento Nós Podemos Blumenau. O material conta com o patrocínio do SindsegSC e tem o objetivo de contribuir para a conscientização sobre a segurança dos jovens estudantes. A distribuição ocorreu nas escolas da região. "Trabalhar com as crianças é fundamental. Quanto antes abordarmos a prevenção, cada vez mais vamos formar cidadãos envolvidos nas questões de segurança da cidade", destaca o diretor da entidade, Walter Roberto da Silva.



Aqui representado por A-Conseg, Família Chopão e Polícia Militar

Programa Diretor sem Fronteiras

Administrador com 15 anos de experiência no mercado de seguros e previdência, João Levandowski ministrou três edições do Diretor sem Fronteiras, em Joinville, Florianópolis e Blumenau. O programa traz profissionais experientes para incentivar novas vivências e proporcionar uma análise do

mercado. Desta vez, o tema abordado nas três edições foi "O Mercado de Benefícios", que discutiu pontos como a importância da previdência privada, modelos de negócios, a diferença que o seguro de vida traz para a família, as expectativas e os cenários atuais.



Fique por dentro...

- Para manter um planejamento alinhado, os presidentes e executivos dos Sindicatos das Seguradoras de todo o país se reúnem frequentemente para aproximar as pautas de todas as entidades. O último encontro foi realizado em Recife, e teve como anfitrião o SindsegNNE.

- O ano de 2016 encerrou com a tradicional confraternização de encerramento das atividades anuais. O balanço dos trabalhos foi apresentado pela gerente executiva Siméia Heleodoro. Em seguida, uma dinâmica especial foi realizada, como forma de atrair boas

energias para 2017. Os presentes receberam uma apólice de seguro de amizade, assinado como forma de desejar ótimos votos para este ano. O fim do ano se aproxima novamente e a expectativa para bons resultados só cresce.

- As Comissões Técnicas do SindsegSC, entre elas a de Riscos Pessoais e de Ramos Diversos, promovem edições do Mesa Redonda. O encontro tem como objetivo discutir temas relevantes para os profissionais e para o mercado, além de compartilhar histórias e experiências dos convidados.

- O presidente do SindsegSC recebeu diretores e membros da diretoria do Clube de Seguros de Pessoas e Benefícios do Estado do Paraná (CVG-PR) para estreitar laços e trabalhar pelo fortalecimento da cultura do seguro para a sociedade.



Cursos e treinamentos para aprimorar conhecimentos

O desenvolvimento dos profissionais é contínuo nas ações do SindsegSC. Só este ano já foram realizados o curso de "Direito do Consumidor aplicado ao setor de Seguros" e as palestras "Escola Nacional de Seguros, 45 anos a serviço do mercado", "Diálogo Operacional – Postura Profissional" (confira uma entrevista completa nas páginas 20 e 21), "Seguro de Auto e Proteção Veicular: conhecer as diferenças é fundamental!" e "Fraude no mercado de seguros e compliance". Você pode ficar por dentro de outros treinamentos em nosso site e nas redes sociais.



Mercados: Catarinense e Nacional

A Revista Bem Seguro apresenta em cada edição um raio-x de como foram os últimos meses. Com base em dados da Superintendência de Seguros Privados (Susep), chega-se a um parecer geral sobre os números do mercado de seguros. Janeiro a maio de 2017, se comparados com os mesmos meses do ano anterior, teve arrecadação superior de vários produtos analisados pela Susep, incluindo capitalização.

No Informativo Carta do Segurado, da CNseg de julho de 2017 (ano 2 edição 8), é apresentado o crescimento na arrecadação de 70% a mais nos primeiros cinco meses, no comparativo entre os dois últimos anos, o que representa R\$ 97,5 bilhões.

Os prêmios diretos dos produtos de risco de pessoas aumentaram 11,1%, com destaque para os prestamistas (22,1%) e viagem (56,1%). Já os Prêmios de Seguros de Vida empataram com a inflação. Nos Ramos Elementares,

a receita caiu 0,9%. Focando nos números positivos estão os Seguros Habitacionais (+11,2%), Crédito e Garantias (+29,9%) e Rural (+21,88%). No Automóveis, taxa positiva de 5,5%. Todos os levantamentos acima continuam no comparativo entre janeiro/maio de 2016 e 2017.

2016 x 2015*

Com exceção do ramo da Saúde, o mercado de seguros no ano de 2016 cresceu 9,2% no comparativo de 2015, o que representa R\$ 239,3 bilhões em prêmios, segundo dados da Superintendência de Seguros Privados compilados pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg). Se for descontada a inflação, o mercado de seguros cresceu mais em termos reais. No ano passado, o avanço foi de 2,8%, contra alta de 0,3% em 2015. No segmento de Pessoas o crescimento foi de 27,4% no Seguro de Vida Individual e Acidentes Pessoais e de 21,9% da Previdência Privada.

Na contramão, o Ramo de Automóveis fechou o ano com queda de 2,4% em relação a 2015, somando R\$ 31,7 bilhões em prêmios. Com isso, sua participação no setor caiu de 14,6%, em 2015, para 13,3%, no ano passado. Do lado negativo, ainda estiveram

os Ramos de Riscos de Engenharia, com retração de 23%, Seguro de Garantia Estendida (-9,3%) e Capitalização (-2,0%). Em 2016, o setor de seguros pagou R\$ 121,6 bilhões em indenizações, benefícios, resgates e sorteios, um crescimento de 7,6% ante 2015.

*Fonte entrevista do presidente da CNseg, Marcio Coriolano, ao Broadcast (serviço em tempo real do grupo O Estado de São Paulo).

DPVAT

Os prêmios do DPVAT, ainda de acordo com dados da Susep, diminuíram 9% no primeiro semestre de 2017, comparado aos mesmos meses de 2016. No seguro DPVAT, no primeiro semestre de 2017, os motociclistas foram as maiores vítimas nas indenizações pagas por morte ou invalidez em acidentes com motos. O período de maior ocorrência foi ao anoitecer, com 23% dos casos, seguido da tarde com 21%. Neste mesmo período, os casos de morte registraram aumento de 27% e a participação foi menor em 10% na quantidade de indenizações em relação às demais coberturas.

De janeiro a junho de 2017, a faixa etária mais atingida foi de 18 a 34 anos e a maioria das vítimas fatais, 89% foram do sexo masculino. Entre os acidentes com sequelas permanentes, 79% são homens. Os pedestres ficaram em



segundo lugar nas indenizações fatais, 26% contra 56% de motoristas indenizados nestes casos. As estatísticas do DPVAT apontam ainda que a concentração de vítimas do sexo masculino com motocicletas é maior do que em ocorrências com outros veículos.

Outro dado lamentável é que as vítimas com motocicletas são na maioria jovens em plena atividade profissional. Se formos analisar os números do DPVAT em um comparativo entre 2015 e 2016, eles ficam assim: aumento de 33% de indenizações pagas, redução de 21% dos casos de morte e 33% nos casos de invalidez permanente (apesar desses casos de invalidez representarem 80% das indenizações). A faixa etária no comparativo 2015/2016 ficou entre 18 e 34 anos (representando 218 mil indenizações) e o período do anoitecer registra o maior número de acidentes (23%).

O mercado de seguros em Santa Catarina

Automóvel (casco) nos primeiros seis meses de 2017 teve pagamento

de Sinistro Direto de R\$ 372.977.157 e de Prêmio Direto R\$ 520.901.693. O DPVAT teve em Prêmio Direto de R\$ 175.152.674 e Sinistro Direto de R\$ 45.721.878. Na categoria Vida em Grupo, o Prêmio Direto nos primeiros seis meses de 2017 foi de R\$ 214.821.962 e o Sinistro Direto R\$ 113.301.632. Na Responsabilidade Civil Geral, o Prêmio Direto ficou em R\$ 10.926.566 e o Sinistro Direto em R\$ 4.530.580.

Agora, o comparativo 2016 e 2015, ainda com dados da Susep. Lembrando que na página da entidade há estatísticas completas. Em 2015, a categoria Responsabilidade Civil Geral teve em Prêmio Direto R\$ 18.796.483 e Sinistro Direto R\$ 16.086.036. A mesma categoria em 2016 ficou com R\$ 22.192.978 e R\$ 7.887.440, respectivamente. O segmento Automóvel – Casco teve em 2015 Prêmio Direto de R\$ 1.030.258.381 e Sinistro Direto de R\$ 760.552.188, os mesmos números, em 2016, foram de R\$ 1.007.129.640 e R\$ 775.541.854, respectivamente. O Vida em

Grupo, em 2015, registrou Prêmio Direto de R\$ 394.790.658 e Sinistro Direto de R\$ 195.531.195. Já em 2016, na mesma ordem, esses números foram R\$ 407.098.912 e R\$ 212.961.888.

Falando especificamente em DPVAT, a Seguradora Líder DPVAT apresentou um balanço dos números entre 2015 e 2016. As indenizações pagas por morte em Santa Catarina entre janeiro e dezembro de 2016 foram de 1.556, o que representa 25% da região Sul e 4,64% do Brasil. Em 2015, esse número foi de 1.797, o que representa uma queda de 13,41% em 2016, se comparado com 2015.



Mas afinal, para que servem as multas?

Não basta ser motorista, tem que ser cidadão. Questionar a forma que se controla quem anda lado a lado com a legislação é fácil, difícil mesmo é mensurar quais as ferramentas são mais eficazes no combate à imprudência e atitudes de risco no trânsito brasileiro. Dentro da Comissão Técnica Automóveis do SindsegSC, a defesa é pela boa conduta e pela ética de quem usa um veículo como meio de transporte e não como fim de vidas. Rodrigo Chavantes é coordenador da Comissão de Automóvel e assegura que o cidadão precisa, em primeiro lugar, compreender a multa para que ela não seja recidiva. “O papel do motorista é claro, cumprir o que prega a legislação, pois se ela foi criada há uma razão de ser”, conclui. Mas será que todos compreendem como são formatadas as leis de trânsito? Esse tão aparentemente simples questionamento levou a importantes colocações de demais integrantes da Comissão. Chegou-se à conclusão que a fiscalização é fundamental, mas a informação é ainda mais! Começando por uma

análise do papel das multas para a gestão do trânsito. O Policial Rodoviário Federal Rafael Melati destaca uma frase sobre disciplina positiva. “Num ambiente social, a liberdade só é possível quando a ordem recebe a mesma ênfase”, declara. No trânsito, que é ambiente social, se aplica muito bem.

Como garantir a ordem necessária nas ruas?

Através de leis que assegurem esse equilíbrio da liberdade com ordenamento. Se todos fizessem o que desejam no trânsito, seria um caos, haveria aumento de acidentes, de conflitos e de mortes. “O homem criou leis sociais como o Código de Trânsito para a convivência em sociedade. Não se pode ver as leis como algo negativo, que nos tira a liberdade. Temos que analisar o lado da lei de disciplinar e garantir a liberdade de ir e vir com segurança. Se fugirmos do cumprimento da legislação estamos dando um passo para perder totalmente essa liberdade. Devemos ser éticos e responsáveis para

que nenhuma vida se perca. As multas são uma maneira de nos mostrar onde podemos melhorar para saber como evitar catástrofes maiores. Temos que valorizar a multa que nos indica a nossa verdade, como andam nossas atitudes no trânsito”, esclarece Melati.

Além do aumento de consciência sobre o papel das multas, a Comissão buscou debater como são planejados os controles de trânsito em vias urbanas e rodovias que auxiliam não apenas na conscientização sobre Leis de Trânsito, mas se tornam um importante aliado na preservação da vida. O Código de Trânsito Brasileiro traz dois parágrafos que elucidam estas questões:

“O trânsito, em condições seguras, é um direito de todos e dever dos órgãos e entidades componentes do Sistema Nacional de Trânsito, a estes cabendo, no âmbito das respectivas competências, adotar as medidas destinadas a assegurar esse direito”.

“Os órgãos e entidades de trânsito pertencentes ao Sistema Nacional de Trânsito darão prioridade em

suas ações à defesa da vida, nela incluída a preservação da saúde e do meio ambiente”.

Em outras palavras, o Sistema Nacional de Trânsito busca maneiras de controlar condutas e garantir a vida. No Brasil, diferentes órgãos fiscalizam e são responsáveis pelas rodovias, tudo depende da circunscrição. A velocidade máxima varia conforme características técnicas, as condições do tráfego (se há muitos pedestres, circulação de veículos e se esses veículos são leves/pesados, como é a pavimentação, entre outros aspectos). De acordo com dados do portal do trânsito, a velocidade máxima é calculada através da análise da velocidade de 85% dos veículos que transitam pelo local. Vias que contêm escolas e interseções, têm uma velocidade máxima definida para baixo.

Mas como saber qual a velocidade? Ficando de olho nas placas. O Manual Brasileiro de Sinalização de Trânsito diz que para velocidade inferior ou igual a 80 km/h, a distância máxima entre uma placa e outra é de um quilômetro nas vias urbanas e de 10 quilômetros nas estradas ou rodovias. Para velocidade superior a 80 km/h, é de dois quilômetros e de 15, respectivamente.

Confira!

A Revista Bem Seguro entrevistou o responsável pelo trânsito em uma cidade catarinense para entender como são definidas as formas de fiscalização e a velocidade. Luis Paulo Bueno, Coordenador de Projetos de Sinalização Viária da Secretaria de Desenvolvimento Urbano (Sedur), em Blumenau, esclarece algumas dúvidas.

- Como são definidos os limites de velocidade?

Luis Paulo Bueno: É preciso considerar os termos da Lei Federal

nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro. Ela rege o trânsito em todo território nacional e determina em seu art. 61 que *“a velocidade máxima permitida para a via será indicada por meio de sinalização, obedecidas suas características técnicas e as condições de trânsito.*

§ 1º Onde não existir sinalização regulamentadora, a velocidade máxima será:

I - nas vias urbanas:

a) 80km/h, nas vias de trânsito rápido;

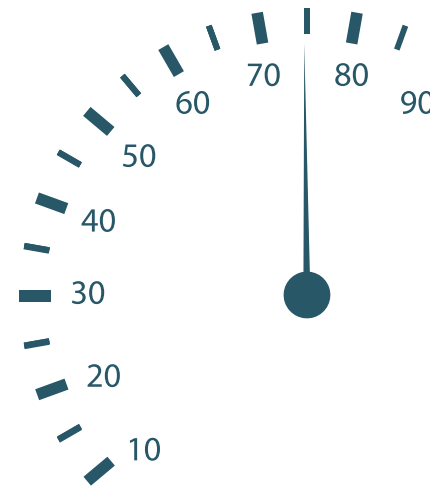
b) 60km/h, nas vias arteriais;

c) 40km/h, nas vias coletoras;

d) 30km/h, nas vias locais.”

A partir de 2015, para regulamentar a velocidade máxima permitida, Blumenau passou a adotar uma metodologia que leva em consideração: **a Classificação da Via** (Trânsito Rápido, Arterial, Coletora, Local e Rural), **o Perfil da Via** (Geometria, Dimensões, Infraestrutura, Volume de veículos e pedestres, Sentido de circulação e faixas de tráfego), **Uso e Ocupação do Solo** (Zoneamento, Densidade Demográfica, Equipamentos Urbanos e Polos Geradores de Viagens), **Estatísticas de Trânsito** (nº de acidentes, Tipo de acidentes, Veículos envolvidos e Gravidade dos acidentes) e **o Cálculo da Velocidade Percentual** (Velocidade V85% - Volume médio diário).

Atualmente, em toda a cidade, gradativamente estão ocorrendo adequações na sinalização de trânsito, especialmente visando a padronização do limite para as vias, assegurando velocidade uniforme e segura em toda extensão. As alterações tiveram como base um estudo realizado por quase um ano, desenvolvido por técnicos da Diretoria de Planejamento



Viário, junto à Secretaria de Desenvolvimento Urbano (Sedur).

- Quais aspectos são analisados na hora de delimitar a velocidade?

Luis Paulo Bueno: Conforme citado acima, na definição das velocidades máximas de cada rua são considerados, entre outros critérios, o volume de pedestres, os tipos de estabelecimentos instalados nas localidades, a geometria das ruas, a quantidade de acidentes registrados, a velocidade média das viagens dos usuários e as condições que geram os congestionamentos.

- Há pesquisas/estudos comprovando a efetividade de multas?

Luis Paulo Bueno: O Serviço Autônomo Municipal de Trânsito e Transportes de Blumenau (Seterb), que é o órgão que fiscaliza a velocidade, através de equipamentos eletrônicos (lombadas eletrônicas e radar móvel) mantém um banco de dados com as estatísticas de acidentes de trânsito, com relatórios atualizados mensalmente.

- Por que há opção de lombadas ou redutores de velocidade em alguns locais?

Luis Paulo Bueno: O uso de medidas de engenharia para aumento da segurança viária também leva em consideração os critérios acima descritos. É considerada principalmente a classificação viária.



Entrevista com Antônio Fernando das Neves Filho, Agente de Polícia Civil da 3ª Delegacia Regional de Blumenau.

O trânsito é um assunto bastante abordado em reuniões das Comissões do SindsegSC, em especial na de Automóveis. Já o assunto multas é pauta que rende em qualquer roda de conversa, seja entre amigos ou colegas de profissão. Para analisar o outro lado da multa, o de quem a aplica, a Revista Bem Seguro conversou com o Agente de Polícia Civil da 3ª Delegacia Regional de Blumenau, **Antônio Fernando das Neves Filho**. Além de destacar ações que contribuem para melhoras nas estatísticas de acidentes e contravenções (a

exemplo do Maio Amarelo, das Escolas de Trânsito e de campanhas pela sobriedade dos motoristas), Neves Filho explicou a sistemática de trabalho de quem espera das multas uma forma de educação e não uma simples punição.

Revista Bem Seguro: Quais são os perigos de um motorista dar sinal de luz avisando o outro que tem uma fiscalização logo à frente?

Neves Filho: Além do perigo normal de gerar um acidente, pois a luz alta pode ofuscar a visão dos outros motoristas, principalmente na área urbana, onde não é comum, ainda há o perigo de avisar não só pessoas que queiram se livrar da multa e alertar pessoas de má-índole que estejam praticando algum tipo de delito, tais como sequestro-relâmpago ou portando armas ou drogas, sendo assim um atentado

a toda incolumidade da população.

Revista Bem Seguro: Com o acesso à tecnologia ficou mais fácil divulgar fiscalizações, considerando os vários grupos do aplicativo “WhatsApp” divulgando locais onde estão ocorrendo essas ações. Essa questão vem prejudicando o trabalho dos policiais de alguma forma?

Neves Filho: Sim, tem dificultado ao máximo o nosso trabalho, não só o fiscalizatório de trânsito, como também de combate ao crime, visto que as blitzes têm que ser rápidas para não dar tempo de se espalhar pelos grupos de comunicação e, assim, a eficiência não ser prejudicada. Temos de nos adaptar aos novos tempos.

Revista Bem Seguro: Vocês fazem ou já fizeram alguma ação para

evitar esse acesso de informações sobre fiscalizações das pessoas?

Neves Filho: Aqui em Blumenau ainda não, mas em Lages, por exemplo, recentemente uma moça foi detida e enquadrada no artigo 265 do Código Penal (CP), pois foi ela quem criou o grupo de WhatsApp para avisar sobre ações de fiscalização. Entendo que os outros membros daquele grupo também ali se enquadrariam pelo artigo 29 do mesmo CP, que fala sobre concurso de pessoas (quem, de qualquer modo, concorre para o crime incide nas penas a este cominadas, na medida de sua culpabilidade), pois, de qualquer forma contribuem (todos do grupo que repassarem) para a consumação do crime de atentado contra a segurança de serviço de utilidade pública.

Revista Bem Seguro: Existem argumentos na internet que a proibição de grupos para alertas de blitzes ferem a liberdade de expressão, por quê?

Neves Filho: Sim, há na doutrina alguns entendimentos neste sentido, alegando que é censura, mas nosso argumento é que o tipo criminal desse artigo é: atentado contra a segurança de serviço de utilidade pública, pena de 1

a 5 anos. E, no nosso entender, aí se inclui o serviço prestado pelos Agentes de Trânsito. Portanto, se há o direito à comunicação individual protegido pela Constituição, em contrapartida, há o direito a transitar com segurança e à vida, bens também tutelados pela Constituição; no nosso entender, os grupos de WhatsApp e outros similares criados exclusivamente para avisar sobre blitzes estão colocando em risco a própria segurança e dos outros cidadãos, contrabalançando os direitos em jogo: Vida + Segurança x Censura.

Revista Bem Seguro: O próprio site do Serviço de Trânsito de Blumenau disponibiliza as possíveis ruas que serão fiscalizadas com os radares. Essa divulgação pode ser considerada um alerta para motoristas que estejam praticando atos fora da lei?

Neves Filho: Sim, explico primei-

ro que não há lei que obrigue a autarquia de trânsito de avisar as vias que serão fiscalizadas, isso é feito em respeito à comunidade. Segundo, o comunicado é um aviso que tais ruas possivelmente poderão sofrer fiscalização com radares móveis, avisando ainda o limite de velocidade e em tal data. Veja que não especifica

“ Os grupos de WhatsApp e outros similares criados exclusivamente para avisar sobre blitzes estão colocando em risco a própria segurança e dos outros cidadãos ”

os horários, isto não quer dizer que naquele dia haverá fiscalização em todas as vias citadas, possivelmente haverá ou não, conforme a disponibilidade de agentes.

Revista Bem Seguro: O retorno das pessoas sobre as fiscalizações é mais positivo ou negativo?

Neves Filho: Para todos aqueles que respeitam as leis e transitam dentro da normalidade temos recebido muito apoio e, inclusive, agradecimento pelo trabalho. Por outro lado, também tenho conversado com pessoas que entendem que é seu “direito pessoal” de colocar sua vida em risco, bebendo e dirigindo, ou transitando acima da velocidade permitida e criticando uma “indústria das multas”. Tenho argumentado que toda indústria tem um nicho de trabalho, seu cliente preferencial é aquele que comete delitos de trânsito, então para não ser cliente da indústria da multa é só respeitar as leis de trânsito, que a tal indústria falirá rapidinho.



Informação

A maior aliada do mercado securitário

Como conhecer o mercado de maneira mais apropriada? O SindsegSC, através da Comissão Técnica de Ramos Diversos, não espera que as informações cheguem à entidade. Vai em busca de dados direto na fonte, promovendo encontros entre profissionais e empresas que atuam na prestação de serviços e seguradoras bem como representantes do SindsegSC.

O foco das ações mais recentes desta Comissão foram os prestadores de serviço das seguradoras, em especial as que abrangem a assistência em danos elétricos. Durante três encontros

em formato de mesa redonda, foram realizados debates sobre práticas, evolução do mercado, experiências e visão. O tema escolhido foi sinistros de danos elétricos.

“Este tipo de cobertura cresce ano a ano, afinal, é cada vez maior o número de eletrônicos nas residências. Já nas empresas o maior problema é tornar compatível a rede elétrica com a quantidade e potência dos equipamentos. O que dizer de condomínios que dependem de elevadores, bombas

d’água, geradores, central telefônica, entre outros? Assunto que se fortalece no mercado securitário na mesma proporção de lançamentos da indústria”, destaca a coordenadora da Comissão de Ramos Diversos do SindsegSC, Salette Monteiro.



Por meio de encontros promovidos na cidade sede do SindsegSC, Blumenau, os prestadores de serviços realizaram uma avaliação do mercado, pontuando situações com oportunidade de melhoria e com objetivo de atender as demandas que surgem. O objetivo da conversa foi unificar a visão, linguagem e ações de prestadores e seguradoras. "Entendemos que o prestador de serviço é ainda um importante canal para o atendimento, pois é ele quem está inserido na casa/trabalho do segurado. Além de auxiliar na identificação de possíveis fraudes", explica.

As conversas resultaram em um material explicativo sobre as ações que podem reduzir a sinistralidade e melhorar a prestação

do serviço.

A importância de saber tratar bem o cliente em situação de urgência

A capacitação profissional em todos os níveis da cadeia de seguros motiva ano a ano os diretores e comissões do SindsegSC. Não raras, são promovidas reuniões com o cunho de capacitação. Os profissionais da Assistência 24h foram beneficiados por uma palestra chamada Diálogo Operacional. Este programa atinge um ciclo, com objetivo de motivar e integrar corretores e prestadores de serviço através de um debate sobre conduta, provocando reflexões e visando melhoria na qualidade do atendimento.

Quando se fala em assistência 24h, a maioria dos segurados restringe-se em pensar no serviço para o Seguro de Automóvel. Porém, o benefício está presente na maioria dos seguros. Todo segurado, ao solicitar a assistência 24h, está diante de uma situação de urgência/emergência, em que conta com aquele serviço com a maior agilidade e com alto grau de eficiência, tornando este serviço um fator de grande importância.

Eliane Wamser foi a convidada para falar sobre *Postura profissional: o diferencial nas relações de trabalho*. De maneira resumida, ela falou sobre comportamentos e atitudes consideradas mais adequadas para atender o segurado. Eliane é a nossa entrevistada nas páginas 20 e 21.

Principais pontos apresentados pelos prestadores:

- Seguradoras estão muito expostas a fraudes nas coberturas de danos elétricos;
- A maioria dos danos elétricos não são de responsabilidade do segurado. Há situações, por exemplo, que podem ser atribuídas as concessionárias de energia elétrica;
- Fatores climáticos possuem forte influência nos danos. O Brasil é um dos países com maior incidência de raios.



COMISSÃO

RISCOS
PESSOAIS

Quando a vida é o bem maior

Quantas vidas estão dentro de uma única vida? Qual o impacto de assegurar a vida de um único cliente para a subsistência de outros? E qual a amplitude do serviço Seguro de Vida? O corretor de seguros consegue ver com clareza a dimensão desta modalidade e a utilização ampla ainda em vida?

Pautas recentes dos encontros da Comissão de Riscos Pessoais do SindsegSC tiveram estes questionamentos levantados, assuntos tão importantes que foram selecionados para esta edição da Revista Bem Seguro. Enquanto há corretores focados em vendas que possuem maior demanda, como Seguro de Automóveis e Seguro Residência, existe uma

parcela - ainda pequena - de profissionais que percebeu que Seguro de Vida, além de ter importante papel para garantir benefícios ao segurado e familiares, representa um aumento significativo na diversificação da carteira.

A barreira inicial para transformar o Seguro de Vida em protagonista na hora da venda é encarar o fato de que muito mais do que um auxílio na morte do segurado, ele é um aliado para garantir a manutenção da vida. Dependendo da apólice contratada, ele pode auxiliar no tratamento de doenças graves e acidentes ou cobrir custos com a adaptação da residência após invalidez. Cabe ao corretor de seguros compreender bem a

imensidão de benefícios dentro de um único produto e amparar o cliente, antecipando situações em que a vida esteja em risco ou em casos de falecimento.

Vale ressaltar que, muitas das coberturas do Seguro de Vida podem ser resgatadas em vida. "O corretor tem que ter visão ampla, pois esse seguro tem muitos benefícios, e nem todos estão associados ao momento da morte", ressalta o diretor e coordenador da Comissão de Riscos Pessoais do SindsegSC, Evanildo Teixeira.

Vamos falar de VIDA que fica!

"As pessoas tratam a morte como foco principal do Seguro de Vida, quando na verdade estamos vendendo as coberturas para resguardar a vida do cliente e familiares", destaca Sharlene de Miranda Kath, integrante da Comissão de Riscos Pessoais. Um erro muito grave já que falar em

Seguro de Vida é associar o tema a um assunto que não queremos nem pensar: a morte.

Felipe Carvalho, outro integrante da Comissão pontua que existe uma aversão cultural em se falar em falecimento. “Somos avessos em tratar disso. Deveria-

mos deixar de lado a emoção e sermos práticos: Seguro de Vida é um gesto de amor. É a prova de que houve zelo, inclusive após a partida. Mas o fato é que ninguém está preparado para tratar desse momento”, comenta.

O que Carvalho pontuou em poucas palavras é que a morte de uma pessoa da família gera dor, meses e até anos para que quem ficou consiga se recompor. A partida de um ente pode representar a chegada de situações que pareçam incabíveis quando se trata da própria realidade. O Seguro de Vida é um gesto de zelo de quem sabe que uma família inteira depende de uma renda e de uma estrutura que fica prejudicada com a ausência da pessoa considerada o arrimo da família. A recomposição da renda em caso de falecimento de provedores, o

amparo na continuação da educação dos filhos, o auxílio e assistência funeral e a cobertura de despesas com inventário estão entre os destaques que devem ser abordados pelos corretores.

Empresários, invistam nos seus talentos!

Um bom apelo para o convencimento da venda do Seguro de Vida Pessoa Jurídica é listar as vantagens não apenas para os colaboradores. Equipes de RH sabem bem a força de oferecer benefícios para contratar ou reter os melhores e mais capacitados colaboradores. Há ainda vantagens como amparo à empresa no momento da perda de um funcionário com Rescisão Trabalhista de Morte e a possibilidade de atender às convenções coletivas de categorias.



COMO UM CORRETOR PODE AMPLIAR SUA CARTEIRA?

Confira as dicas de André Santos, corretor e consultor da Treinaseg

Para obter sucesso na venda dos seguros de pessoas, o corretor deve trabalhar como um verdadeiro profissional de vendas. Este é o principal segredo de sucesso apontado por André Santos, corretor de seguros e consultor da Treinaseg. “Produtos como os seguros de vida, por exemplo, devem sempre ser ofertados, uma vez que dificilmente o cliente pede para comprar. Assim sendo, colocar a prospecção como um pro-

cesso contínuo na corretora aliado a técnicas de vendas específicas para esses tipos de produto farão com que o corretor alcance resultados surpreendentes”, destaca. A carteira de clientes é algo que merece atenção. André chama os estágios de Ciclo de Desenvolvimento de Negócios do Corretor de Seguros. Ou seja, se o corretor está iniciando a carreira ou se ainda possui uma carteira de segurados relativamente pequena, com até 200 itens, o mais apropriado é a prospecção de novos negócios buscando a expansão. Já a dica para os corretores que têm mais de 500 segurados é focar no crescimento orgânico, ou seja, a venda de outros seguros. É menos dispendioso e gera uma lealdade maior de seus clientes. “As vanta-

gens de atuar com Seguro de Pessoas são muitas. A começar pelos ganhos de comissão, o acompanhamento pós-venda é muito menor e a sensação de realização profissional é muito grande, uma vez que estamos protegendo as maiores conquistas dos nossos segurados”, enaltece.





Uma parceria em prol da segurança pública

Atuações em parceria com o comando de Polícia de Blumenau têm colaborado para desenvolver importantes ações e melhoria de índices que tanto preocupam o dia a dia da região. Conversamos com o Tenente Coronel da Polícia Militar e Comandante do 10º BPM, Jefferson Schmidt, que apontou alguns resultados positivos desse trabalho, analisando o período de janeiro a julho de 2016 e 2017, como a redução em 36% no número de furtos, 55% nos roubos, 47% no furto de veículos e 33% de diminuição na perturbação. “A missão da PM é a preservação e manutenção da ordem pública, a qual

é solidificada no tripé segurança pública, salubridade e tranquilidade”, conta.

A atuação junto ao SindsegSC e essa relação de parceria, onde diversas ações preventivas e de orientação são promovidas durante o ano, contribuem para esse aprimoramento. A elaboração da Cartilha Educativa de Segurança, lançada no aniversário dos 30 anos do 10º Batalhão de Polícia Militar, é um exemplo de sucesso e resultados positivos. A proposta desencadeou um trabalho social nas escolas municipais, levando orientações a mais de 10 mil estudantes. “Todas as parcerias são muito importan-

tes. A cartilha foi um marco que estreitou ainda mais nossa relação com os Conseg’s, através da A-Conseg, e nos permitiu manter contato com um dos personagens mais folclóricos da história de Blumenau, o Vovô Chopão”, revela Schmidt.

É importante destacar ainda que a comunidade pode contribuir e participar desse trabalho preventivo, seja mantendo um relacionamento para a troca de informações com a PM ou através de projetos como a rede de vizinhos e o Proerd, realizado nas escolas. “Nossas ações realizadas com o viés preventivo são no intuito de inibir a criminalidade. Mas quando isto não é possível, a Polícia Militar age de forma repressiva com as intervenções policiais e os atendimentos de ocorrências”, reforça.

Sobre as projeções futuras, o comandante destaca ainda que está em fase de desenvolvimento um projeto em parceria com a Prefeitura Municipal de Blumenau e que muito interessa aos associados do SindsegSC. A proposta pretende reduzir o número de furto de veículos e também aumentar a recuperação dos que são furtados. Atualmente o projeto está em fase de elaboração do edital e deve ser lançado no fim do ano.



Celular: o entretenimento que virou doença e coloca vidas em risco

Sabe aquele dia que começa descrito perfeitamente pela expressão “com o pé esquerdo”? Você acorda atrasado, mal toma café da manhã, enfrenta longos congestionamentos para chegar ao trabalho e quando acha que, enfim, vai dar tudo certo, respira e se dá conta de que deixou o celular em casa! Qual a primeira reação?

Se você é daquelas pessoas que não vivem sem o celular, afinal, esse aparelho “já faz parte do corpo”, fique tranquilo. Você provavelmente está acompanhado de bilhões de pessoas mundo afora, afinal, segundo a União Internacional de Telecomunicações (UIT), já são mais de 7 bilhões de aparelhos celulares em uso no mundo. A má notícia é que essa dependência pode atrapalhar sua vida a ponto de se transformar em uma arma. Exagero? Então vamos mudar o cenário. Volte à situação do começo do texto. Saia do escritório e se imagine no trânsito, já com o celular novamente em mãos. Quanta saudade deste aparelho e quanta conversa para colocar em dia: Facebook, WhatsApp, Instagram e talvez uma ou outra ligação para retornar.







Para não perder tempo, entre uma manobra e outra, o olhar da pista percorre as páginas abertas na tela do celular. O especialista em mídias digitais, Joel Minusculi, pontua que o celular e a possibilidade de estarmos com o mundo on-line na palma da mão realmente mexe conosco. No nosso cérebro, assim que ouvimos a chegada de uma nova mensagem nos sentimos na obrigação de uma leitura imediata, uma curtida ou compartilhamento, como se tivéssemos que agir para sermos premiados por audiência ou novas amizades.

É aí que começa um comportamento aparentemente inofensivo para uma conduta mortal. Apesar

do uso de smartphones ser proibido pelo Código de Trânsito Brasileiro, com multa de cerca de R\$ 300 mais sete pontos na CNH, é cada vez maior o número de motoristas com as mãos e a atenção divididas entre o volante e os cliques na tela. O Portal do Trânsito traz uma pesquisa realizada pela concessionária Arteris, que ouviu 1,3 mil pessoas pelo país e mostrou que 51,8% dos entrevistados usa o celular nas estradas e cidades brasileiras e 69,8% dos entrevistados consideram o trânsito no Brasil perigoso. Mesmo assim, 88% dos motoristas não se acham imprudentes. Hábito que não é exclusivo dos brasileiros. Um estudo feito pela Zendrive, em-

presa de análise de dados por telemetria no celular, revela que 88% dos condutores norte-americanos utilizam o handset ao volante. Ou seja, nove em cada 10 motoristas nos Estados Unidos usam o celular enquanto dirigem. Esta temática já foi retratada em outra edição da Revista Bem Seguro, bem como em eventos promovidos pelo SindsegSC, a exemplo do Maio Amarelo. Mas pelo jeito, esta informação tem passagem tão instantânea na mente de motoristas quanto as mensagens que são enviadas por eles quando estão dirigindo. A Revista do Centro de Experimentação e Segurança Viária (Cesvi), recentemente abordou o tema e trouxe gráficos impactantes que compartilhamos agora.





Trechos da via percorridos às cegas

INTERAÇÃO COM O SMARTPHONE	TEMPO GASTO (segundos)	ESPAÇO PERCORRIDO A 50 KM/H (metros)	ESPAÇO PERCORRIDO A 100 KM/H (metros)
 Ler ou responder mensagem	1,48	20,6	41,1
 Abrir o Facebook*	3,5	48,6	97,2
 Carregar o Instagram*	3	41,7	83,3
 Desbloquear o celular	1,5	20,8	41,7
 Tempo máximo em média para interação	4,5	62,5	125,0
 Tempo mínimo em média para interação	0,3	4,2	8,3

*Considerando conexão 4G

Fonte: Cesvi Brasil - Revista Edição 106 - Página 15

Elementos não percebidos na via

INTERAÇÃO COM O SMARTPHONE	ESPAÇO PERCORRIDO a 50 km/h (metros)	EQUIVALENTE A
 Ler ou responder mensagem	20,6	10 motocicletas enfileiradas
 Abrir o Facebook*	48,6	12 veículos populares enfileirados
 Carregar o Instagram*	41,7	2 carretas enfileiradas (2 eixos)
 Desbloquear o celular	20,8	13 bicicletas enfileiradas

*Considerando conexão 4G

Fonte: Cesvi Brasil - Revista Edição 106 - Página 16

Você sabia que o vício em celular ou o medo em perder esse aparelho já tem nome? **Nomofobia** é uma nova doença que pode ser definida como o medo, e até mesmo pânico, de ficar sem celular. Entre os sintomas mais comuns, ansiedade e estresse de perder o telefone ou não ter cobertura de operadora de internet ou Wi-Fi para se manter conectado.



Revista Bem Seguro entrevista Eliane Wamser

Em um auditório lotado, executivos, representantes das associadas, corretores de seguros, prestadores de serviço e integrantes de instituições de segurança de Blumenau prestigiaram a palestra de Eliane Wamser, promovida pelo SindsegSC. Consultora e instrutora de treinamento nas áreas de Etiqueta Empresarial e Protocolo Corporativo, ela é mestra em Educação e especialista em Desenvolvimento Profissional, com aprimoramento das habilidades de convivência e nas relações interpessoais e profissionais.

A palestra mais recente promovida em 2017 surgiu após encontros com as três Comissões Técnicas do SindsegSC. Sentiu-se a necessidade de desenvolver o atendimento e evoluir, melhorando a qualidade das empresas prestadoras de serviços. Então, foi com o objetivo de sensibilizar os colaboradores das associadas que surgiu o tema "Postura profissional: o diferencial nas relações de trabalho".

Eliane nos indica agora como conseguir adotar posturas mais assertivas na conquista de um diferencial ao se relacionar com os clientes/segurados.

Revista Bem Seguro: A senhora acredita que a falta de postura é uma grande barreira profissional nos dias de hoje? Por quê?

Eliane Wamser: Sim, acredito, e cada dia tenho mais certeza disso. A postura pessoal e profissional constitui uma barreira para um profissional, indiferente de seu grau ou área de formação e capacitação técnica. Ela é a maneira como cada pessoa se posiciona perante o mundo, as situações, a profissão ou o cargo que decidiu seguir. É uma forma de comunicação, por intermédio da qual um profissional diz ao mundo corporativo a que veio. Estabelece, ou não, no ambiente de trabalho, uma relação de confiança, envolvimento, comprometimento e de pertencimento. A partir desta compreensão, há profissionais que pecam ao não se darem conta da importância de terem competência social ao lidarem com o outro. Em outras palavras, prejudicam sua imagem de bons profissionais por não terem a habilidade de se relacionar bem com as pessoas. Além de ignorarem que ainda estamos mergulhados na cultura centrada no "eu" e no "agora", que o cliente/segurado quer ser percebido

como alguém "especial" na hora da interação do atendimento.

Segundo os especialistas no assunto, precisamos ser cada vez mais socialmente competentes para contribuirmos com uma sociedade mais humanizada e com o ambiente de trabalho mais harmônico e saudável. Pequenos deslizes na atuação profissional fazem significativos estragos na postura e, conseqüentemente, na imagem de um profissional, e que impactam na reputação da empresa para a qual ele presta os serviços de assistência. Um exemplo é a falta de pontualidade. Ou então nem comparecer e nem sequer justificar a ausência, sem se importar com o tempo do segurado que ficou esperando.

Agora, uma postura assertiva é uma aliada poderosa para quem quer se diferenciar. De que forma? Alinhar-se à identidade e à imagem da empresa para a qual trabalha; conhecer perfeitamente bem os processos de trabalho; dispor-se a aprender e lidar com as novas tecnologias à disposição; ser um profundo conhecedor da política de atendimento da empresa prestadora da assistência e da seguradora.

Revista Bem Seguro: Como pode ser descrito um serviço de qualidade?

Eliane Wamser: Costumo afirmar que um serviço de qualidade somente acontece quando empresas de excelência contratam pessoas de excelência e pessoas de excelência trabalham em empresas de excelência. Assim estabelecem uma relação de confiança, envolvimento e comprometimento. Um serviço de qualidade envolve também a prontidão da companhia seguradora ao contatar o prestador da assistência; o cumprimento do horário agendado; o cuidado com o ambiente onde é executado o serviço (limpeza após o serviço executado); atenção com as normas de segurança; organização das ferramentas e materiais de trabalho; a maneira profissional de se posicionar diante do segurado, fazendo uso de comunicação assertiva e não agressiva; além do entendimento e o respeito pelas particularidades do perfil de cada segurado. Ou seja, não é algo operacional. Atender bem deve fazer parte do âmbito estratégico da empresa que presta a assistência. É a empresa toda olhando o segurado/cliente e não apenas o departamento de atendimento ou quem presta a assistência *in loco*.

Revista Bem Seguro: Quais são os aspectos mais frágeis do profissional ou da empresa quando se fala em qualidade na prestação de serviço?

Eliane Wamser: Pelo lado da empresa, o aspecto mais frágil é o fato de muitas organizações considerarem o atendimento uma questão operacional, jogando a responsabilidade pela qualida-

de nas costas da pessoa que realiza o serviço. Eximindo-se de sua real responsabilidade pelos outros passos que compõem o atendimento antes do serviço *in loco* acontecer. A fragilidade na qualidade também se dá quando a empresa fecha os olhos para a capacitação e qualificação desse profissional que vai prestar a assistência para o segurado. Já pelo lado do profissional, essa falta de qualificação é também um determinante negativo. Não se admite mais um profissional com atuação medíocre. Ou é qualificado ou não é; não há meio termo. A falta de conhecimento e habilidade prejudica a cadeia produtiva do seguro como um todo. Outro aspecto frágil é a questão da apresentação pessoal. Ao abusar da liberdade e de muita descontração enquanto está realizando a assistência quando se esquece que não há espaço para intimidade. O terceiro aspecto que considero frágil é realizar o atendimento com o piloto automático ligado. Agindo assim perde-se a dimensão da beleza do trabalho que se está realizando, porque a rotina e o automatismo nos tiram esta visão.

Revista Bem Seguro: E quais são as "dicas de ouro" para os leitores da revista do SindsegSC?

Eliane Wamser: Primeiro: capacite-se profissionalmente. Amplie seus conhecimentos e suas habilidades. Não espere que a sua empresa faça isso para você. Seja definitivamente responsável pela sua qualificação profissional. Atualize-se sempre para não perder as transformações ocasionadas pelas novas tecnologias. A acomodação pode colocar em risco a empregabilidade do profissio-

nal, inviabilizar o progresso em sua carreira e na cadeia produtiva do seguro, bem como prejudicar o processo de trabalho de toda equipe.

Segundo: adote uma postura elegante que lhe assegure êxito pessoal e profissional ao se relacionar com clientes internos e externos. Um comportamento com confiança, simplicidade e naturalidade reflete de maneira positiva e melhora o relacionamento com as pessoas.

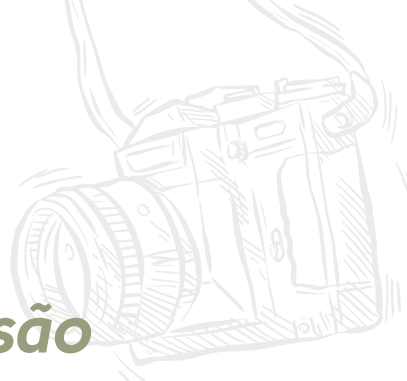
Terceiro: cumprimente sempre as pessoas com uma expressão facial otimista e um sorriso espontâneo, chamando seu segurado preferencialmente pelo nome. A educação no relacionamento com as pessoas também é demonstrada ao se usar as expressões mágicas: por favor, por gentileza, com licença, desculpa.

Por fim, demonstre prazer e entusiasmo no que faz. Honestidade, lealdade, respeito e discrição são princípios éticos que atestam a forma prazerosa com que cada um trata o seu cliente, sua família e principalmente seus sonhos. Afinal de contas, somente quando conseguimos gostar de nós mesmos e do que fazemos podemos gostar verdadeiramente das outras pessoas.



SindsegSC apoia Concurso Eco Visão

O calendário de 2018 do Sindicato dos Corretores de Seguros de Santa Catarina (Sincor-SC) terá uma participação maior de profissionais neste segmento. Corretores, associados e colaboradores foram convidados a fotografar cenários alusivos à preservação do Meio Ambiente do Sul do Brasil. Todos os registros foram inscritos no Concurso Fotográfico "Eco Visão Sincor-SC", apoiado pelo SindsegSC e por empresas deste mercado. A ação foi criada para marcar a Semana do Meio Ambiente. A seleção das fotos foi feita por uma comissão de fotógrafos profissionais.



O SINDSEGSC PARABENIZA OS 12 VENCEDORES DO CONCURSO QUE REGISTRARAM AS BELEZAS DO MEIO AMBIENTE DE SANTA CATARINA

Concurso Fotográfico **ECO VISÃO SINCOR-SC**
 Realizado em parceria com o Sindicato dos Corretores de Seguros de Santa Catarina

WEMERSON SILVEIRA (Foto Campeã do Concurso)
 Lojador S/A - Rede de Corretores de Seguros - Florianópolis/SC

TALITA B. FERREIRA
 S/A Residência e Corretora de Seguros - Blumenau/SC

SIMONE NATALIA MAFFRA KOSLOWSKY
 Residência Corretora de Seguros - São Bento do Sul/SC

LUCIA HELENA MACHADO
 Planalto Corretora de Seguros - Itajaí/SC

MARCIO REIMANN
 Fátima Corretora de Seguros - São Bento do Sul/SC

JOSÉ ANDRÉ BARROS DE ABRAÃO
 Risk Corretora de Seguros - São Lourenço do Oeste/SC

JAVIERE REIMANN COSTA
 Espaço Corretora de Seguros - São Bento do Sul/SC

GUILBERNE BRUNFELDT
 Vespago Corretora de Seguros - Povoado Redondo/SC

SANDRA DENISE EVARISTO
 Amparo do Sul Corretora de Seguros - Blumenau/SC

KESSON ALEXANDRE KLOPPPEL GONÇALVES
 Residência Corretora de Seguros - Blumenau/SC

NATALIA GABRIELA BIRDA
 Vespago Corretora de Seguros - Povoado Redondo/SC

ANA LUCIA FERREIRA DUARTE
 SP - Santa Fátia Consultoria e Corretora de Seguros - Joinville/SC

sindsegsc
 Sindicato dos Seguradores



Cyber Riscos e o Setor de Seguros

Angélica Carlini – Advogada especializada em direito de seguro, responsabilidade civil e relações de consumo. Diretora da Carlini Sociedade de Advogados, Doutora em Direito Político e Econômico, e em Educação. Mestre em Direito Civil e em História Contemporânea. Pós-Doutorado em Direito Constitucional na PUC/RS.

Vivemos em uma sociedade de risco conforme indicam os estudos das áreas de Sociologia, Ciências Sociais, Direito e outras correlatas. Grande parte dos riscos que enfrentamos são decorrentes das tecnologias que utilizamos, cada vez mais intensamente presentes em nosso cotidiano e em todas as áreas de nossa vida.

Não há setor da sociedade que não esteja incorporando cada vez maior volume de tecnologias e, todas elas de alguma forma,

significam uma quantidade potencial de riscos.

No campo da utilização da rede mundial de computadores, internet, e do mundo virtual para arquivamento e utilização de dados, os riscos têm se mostrado bastante severos e, quando acontecem, causam sérios prejuízos para todos. Recentemente, ataques a sistemas de computação ocorreram simultaneamente em vários países do mundo, causando pânico, preocupação e danos. Estamos preparados para en-

frentar mais essa modalidade de riscos? Sim, a indústria de seguros no Brasil segue sua reconhecida trajetória de estudos, análise de experiências internacionais e incorporação de bons serviços de proteção contra dados oriundos de riscos cibernéticos. Mas que ninguém tenha ilusão: regular sinistros e aferir danos nessa área são tarefas que demandarão muito conhecimento técnico e, grande transparência e boa-fé de segurados, seguradoras e corretores de seguro.

Seguradoras Associadas

Allianz 

Azul
SEGUROS


Bradesco
Seguros

CHUBB®


GENERALI

HDI
Seguros

Invest
SEGUADORA

Itaú

Itaú
seguros auto
residência

 Liberty
Seguros


 MAPFRE

mbm
Seguro de Pessoas

 MetLife


PORTO
SEGURO

 SANCOR
SEGUROS


Seguradora Líder · DPVAT

 SOMPO
SEGUROS

SulAmérica

 TOKIO MARINE
SEGURADORA


ZURICH
Seguros

Acesse o portal, acompanhe as atividades
e compartilhe nossas ações seguras

www.sindsegsc.org.br

REVISTA
**BEM
Seguro**

sindsegsc
Sindicato das Seguradoras

Rua XV de Novembro, 550 - Sala 1001 - CEP 89010-901 - Blumenau/SC - (47) 3322-6067

 www.facebook.com/sindsegsc