



A FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR DE SEGUROS: ESTUDOS DE
CASOS EM EMPRESAS CORRETORAS E A VISÃO DO SINCOR/RJ SOBRE A
FORMAÇÃO DO CORRETOR DE SEGUROS

Cássio Alan Ferreira Maduro

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, COPPE, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Orientador(es): Samuel Jurkiewicz

Fabio Luiz Zamberlan

Rio de Janeiro
Dezembro de 2013

A FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR DE SEGUROS: ESTUDOS DE
CASOS EM EMPRESAS CORRETORAS E A VISÃO DO SINCOR/RJ SOBRE A
FORMAÇÃO DO CORRETOR DE SEGUROS

Cássio Alan Ferreira Maduro

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA AO CORPO DOCENTE DO INSTITUTO ALBERTO
LUIZ COIMBRA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA DE ENGENHARIA
(COPPE) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO COMO PARTE
DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE
EM CIÊNCIAS EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.

Examinada por:

Prof. Fabio Luiz Zamberlan, D.Sc.

Prof. Michel Jean-Marie Thiollent, Ph.D.

Dr. William Moreira Lima Neto, D.Sc.

RIO DE JANEIRO, RJ - BRASIL

DEZEMBRO DE 2013

Maduro, Cássio Alan Ferreira

A formação profissional no setor de seguros: Estudos de casos em empresas corretoras e a visão do SINCOR/RJ sobre a formação do corretor de seguros / Cássio Alan Ferreira Maduro. – Rio de Janeiro: UFRJ/COPPE, 2013.

XII, 104 p.: il.; 29,7 cm.

Orientadores: Samuel Jurkiewicz

Fabio Luiz Zamberlan

Dissertação (mestrado) – UFRJ/ COPPE/ Programa de Engenharia de Produção, 2013.

Referências Bibliográficas: p. 94-97.

1. Formação Profissional. 2. Qualificação para o trabalho. 3. Corretor de seguros. I. Zamberlan *et al*, Fabio Luiz. II. Universidade Federal do Rio de Janeiro, COPPE, Programa de Engenharia de Produção. III. Título.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha filha Lara e esposa Cássia, para quem mais quero ser motivo de orgulho.

AGRADECIMENTOS

À Deus.

Aos meus pais, Jurema Ferreira e José Maduro, aos meus irmãos Vinícius e Júnior, à minha vovó Jura, e à todos os meus familiares.

À minha esposa, amiga e companheira Cássia Prado, por abdicar de tantos momentos juntos para realizar este trabalho. À minha filha Lara, nesta data com dois anos de idade, minha inspiração para ser uma pessoa melhor.

À toda equipe do Laboratório Trabalho & Formação da COPPE/UFRJ, em especial à Elza Couto, Gabriella Dias, André dos Santos, Fábio Sousa, Renata Bondim, Robson Lima, entre outros que acompanharam essa minha trajetória no mestrado e estiveram oferecendo ajuda e apoio.

Aos grandes amigos José Alailton “Liu”, José Marcus e esposa Bianca Queiroz, Cassius Rommel, Nikkarlla Nicácio e Paulo Renato, além de outros amigos e amigas, que sempre estiveram ao meu lado como um verdadeiros irmãos e irmãs.

Ao Professor Fabio Luiz Zamberlan, orientador, amigo.

Ao Professor Michel Thiollent, meu agradecimento e admiração.

Ao Dr. William Moreira Lima Neto, com o qual já tive o prazer de trabalhar e que sempre foi uma grande referência de competência profissional.

Aos amigos do curso de mestrado Fernando Matheus, Marta Fegali, Juliana Dib, Maurício Dwek, Hermann Mathow e Roberto Brito pelo apoio, amizade e parceria.

“Não basta ensinar ao homem uma especialidade. Porque se tornará assim uma máquina utilizável, mas não uma personalidade. É necessário que adquira um sentimento, um senso prático daquilo que vale a pena ser empreendido (...)”

Albert Einstein

Resumo da Dissertação apresentada à COPPE/UFRJ como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Mestre em Ciências (M.Sc.)

A FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR DE SEGUROS: ESTUDOS DE
CASOS EM EMPRESAS CORRETORAS E A VISÃO DO SINCOR/RJ SOBRE A
FORMAÇÃO DO CORRETOR DE SEGUROS

Cássio Alan Ferreira Maduro

Dezembro/2013

Orientadores: Samuel Jurkiewicz

Fabio Luiz Zamberlan

Programa: Engenharia de Produção

Este trabalho promove uma reflexão sobre a formação profissional do corretor de seguros. Primeiramente, faz-se uma revisão bibliográfica, considerando o contexto histórico e evolução do setor de seguros no Brasil e apresenta os aspectos do trabalho e da formação profissional do corretor de seguros. Soma-se, ainda, uma pesquisa qualitativa por meio de estudo de casos em três empresas corretoras de seguros e do sindicato dos corretores de seguros (SINCOR/RJ), o que torna possível compreender a visão destes trabalhadores e deste sindicato sobre a formação profissional, que melhor atenda às necessidades dos corretores de seguros.

Abstract of Dissertation presented to COPPE/UFRJ as a partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science (M.Sc.)

VOCATIONAL TRAINING IN THE INSURANCE INDUSTRY: STUDY OF
MULTIPLE CASES IN INSURANCE BROKERS COMPANIES AND THE VISION
OF SINCOR/RJ ON THE TRAINING OF INSURANCE BROKER

Cássio Alan Ferreira Maduro

December/2013

Advisors: Samuel Jurkiewicz

Fabio Luiz Zamberlan

Department: Production Engineering

This work promotes a reflection on the training of the insurance broker. First of all, was made a bibliographic review, considering the historical context and evolution of the insurance industry in Brazil and presents aspects of the work and training of the insurance broker. In addition, this work presents a qualitative research through a multiple case study of three insurance brokers companies and insurance brokers' union (SINCOR/RJ), which makes it possible to understand the vision of this workers and this workers' union on the training, that best meets the needs of insurance brokers.

SUMÁRIO

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 1 |
| 1.1 A reestruturação do trabalho e a formação profissional | 1 |
| 1.2 As implicações da inovações tecnológicas no perfil do trabalhador | 5 |
| 1.3 As mudanças no setor de seguros | 8 |
| 1.4 O assunto e o tema da dissertação | 11 |
| 1.5 Justificativas | 12 |
| 1.6 Relevância | 21 |
| 1.7 Objetivos | 22 |
| 1.8 Metodologia | 23 |
| 1.9 Estrutura da dissertação | 23 |
| 2 O SETOR DE SEGUROS NO BRASIL | 25 |
| 2.1 Introdução | 25 |
| 2.1.1 Conceito e objeto do seguro | 25 |
| 2.1.2 Finalidade e características do seguro | 26 |
| 2.2 Estrutura do Mercado Segurador no Brasil | 27 |
| 2.3 O corretor de seguros | 35 |
| 2.4 A atividade de corretagem de seguros | 38 |
| 2.5 Importância do corretor de seguros | 39 |
| 2.6 Representação sindical dos corretores de seguros | 42 |
| 3 A FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR DE SEGUROS | 44 |
| 3.1 A Escola de formação profissional em seguros | 44 |
| 3.2 A atual estrutura curricular da formação profissional | 47 |
| 4 METODOLOGIA DE PESQUISA | 52 |
| 4.1 Introdução | 52 |
| 4.2 Caracterização da pesquisa | 52 |
| 4.3 Instrumentos de coleta e métodos de análise dos dados | 54 |
| 4.4 Definição dos sujeitos da pesquisa | 55 |
| 4.5 Limitações do Método | 57 |
| 5 RESULTADOS DA PESQUISA: ESTUDOS DE CASOS | 58 |
| 5.1 Introdução | 58 |
| 5.2 Análise das entrevistas | 59 |
| 5.2.1 Análise da entrevista do corretor de seguros A | 61 |
| 5.2.2 Análise da entrevista do corretor de seguros B | 66 |
| 5.2.3 Análise da entrevista do corretor de seguros C | 69 |
| 5.2.4 Análise da entrevista com o presidente do SINCOR/RJ | 75 |
| 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 86 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 94 |
| ANEXOS | 98 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Evolução do mercado – Receitas Totais X Participação no PIB | 14 |
| Figura 2: Principais ramos de seguros – Comparativo (2001 / 2006 / 2012) | 15 |
| Figura 3: Concentração por Empresa X Concentração por Grupo Econômico | 17 |
| Figura 4: Sistema Nacional de Seguros Privados | 28 |
| Figura 5: Provisões Técnicas – Seguros / Previdência / Capitalização | 32 |
| Figura 6: Corretores de Seguros / SINCOR / FENACOR | 42 |
| Figura 7: Corretores de Seguros / SINCOR/RJ / Escola de Formação Profissional | 56 |
| Figura 8: Corretores de Seguros / SINCOR/RJ | 56 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1: Participação do mercado de seguros no PIB | 13 |
| Tabela 2: Mercado de seguros consolidado – SES / SUSEP | 16 |
| Tabela 3: Projeções da participação do mercado de seguros no PIB | 19 |
| Tabela 4: Ativos Garantidores das Provisões Técnicas | 31 |
| Tabela 5: Evolução das Provisões Técnicas | 31 |

LISTA DE SIGLAS

CDC – Código de Defesa ao Consumidor

CNC – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

CNSeg – Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

CNSP – Conselho Nacional de Seguros Privados

IRB – Instituto de Resseguros do Brasil

FENACOR – Federação Nacional dos Corretores de Seguros

FENASEG – Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização

FUNENSEG – Fundação Escola Nacional de Seguros

PIB – Produto Interno Bruto

SINCOR – Sindicato dos Corretores de Seguros

SNSP – Sistema Nacional de Seguros Privados

SUSEP – Superintendência de Seguros Privados

1. INTRODUÇÃO

1.1 A reestruturação do trabalho e a formação profissional

O mundo contemporâneo saiu da era da industrialização e ingressou na era da informação: as formas de organização do trabalho tradicionais, predominantes no início e durante o século XX, estão desaparecendo e dando lugar a novas arquiteturas organizacionais flexíveis e mais adequadas às novas demandas da chamada era pós-industrial.

A era industrial desenvolveu-se com base em modelos organizacionais sustentados pela lógica capitalista de produção, definindo nas organizações processos de trabalho e de controle bem específicos.

Segundo Faria (2004), “a ideologia da gestão capitalista, também chamada de teoria gerencialista, constitui-se no fundamento de ideias que, ao mesmo tempo, reproduz a lógica de dominação do capital sobre o trabalho e oferece suporte ‘científico’ para legitimar as ações decorrentes de tal lógica”. Uma crítica à concepção da organização do trabalho preconizada pelos Princípios da Administração Científica, de Frederick Winslow Taylor.

Estes princípios apresentam a concepção de que, nas organizações do século passado, o conhecimento encontrava-se nas posições gerenciais da hierarquia, havendo uma evidente divisão entre quem concebe, planeja e controla os métodos e as atividades de trabalho, e quem as executa.

Com o objetivo de obter melhoria na execução do trabalho e a sua intensificação, através da automatização, Taylor apresenta como um de seus princípios: a adaptação do operário à técnica, através da qualificação e treinamento dos executantes das tarefas (TAYLOR, 2009).

Essa era uma das “marcas”, um princípio do modelo *taylorista* de organização do trabalho, afirmando-se como principal característica deste modelo de organização do trabalho, no decorrer do último século.

Para Faria (2004), a finalidade do estudo do trabalho, por Taylor, não é a de fornecer ao trabalhador maior conhecimento científico, tampouco fortalecer sua capacidade para o trabalho, de modo que melhorando as técnicas os trabalhadores sejam com eles elevados. Ainda mais, o autor aponta Tragtenberg (1977), ressaltando que “*a capacidade do operário tem um valor secundário, o essencial é a tarefa de planejamento. A especialização extrema*

do operário, no esquema de Taylor, torna supérflua sua qualificação” (TRAGTENBERG, 1977 *apud* FARIA, 2004). (grifo nosso)

Nesse sentido, na gestão *taylorista* do trabalho ocorre a apropriação dos conhecimentos do trabalhador reservando-os para a gerência, que os formaliza, promulgando o princípio da dissociação do processo de trabalho das especialidades dos trabalhadores. Na época do predomínio do binômio *taylorista-fordista*, a formação profissional era baseada, entre outros, nos seguintes princípios:

- Adaptação à rotina e ao ritmo do trabalho fabril, baseado na disciplina e na docilidade;
- Aquisição de saberes limitados, necessários à execução de tarefas específicas prescritas pela gerência;
- Separação entre planejamento e execução do trabalho e entre formação geral e treinamento profissional.

Então, se os trabalhadores eram vistos como não detentores de capacidade para intervir sobre sua própria situação de trabalho, qual era concepção de qualificação e como desenvolvia a formação profissional dentro deste contexto de gestão gerencialista, pautada pela lógica *taylorista* de organização do trabalho? Tratava-se de uma concepção de qualificação, cujos propósitos de formação profissional são estritamente vinculados às demandas e necessidades dos setores mais organizados e desenvolvidos pelo capital?

O que ocorre de fato é que a concepção de qualificação profissional, de acordo com a lógica *taylorista*, tem como matriz um modelo organização do trabalho definido a partir da posição a ser ocupada pelo trabalhador no processo de trabalho, e este trabalho racionalizado é previamente estabelecido e prescrito por uma gerência. O trabalhador é objeto de uma observação atenta e sistemática por especialistas que irão fazer conclusões operatórias e o ato de trabalho é decomposto em unidades de base. Nesse sentido, a formação profissional para o trabalho pode ser definida como treinamento básico, conhecimento ou formação para o exercício de uma função, de um posto de trabalho.

Segundo Manfredi (2007), a concepção de formação profissional segundo o modelo *taylorista*, “está alicerçada numa concepção comportamental rígida, pela qual o ensino/aprendizagem das tarefas/habilidades deve se dar numa sequencia lógica, objetiva e operacional, enfatizando os aspectos técnicos-operacionais em detrimento de sua fundamentação mais teórica e abrangente”.

É evidente que essa concepção tem uma abordagem que favorece a visão de que o homem é um ‘recurso’ a serviço da organização. Os trabalhadores são considerados como engrenagens de uma máquina alienante ou como elementos de um sistema rígido, e o principal objetivo é melhorar a produtividade e aumentar o lucro, apontando para a generalização do processo de racionalização do trabalho sob a direção do capital. Como resultado, faz-se um retorno a Faria (2004), que nos apresenta:

“No esquema teórico de Taylor, bem como aponta Tragtenberg (1977), paralelamente à desqualificação do trabalho e à crescente alienação do sujeito dividido, é dada ênfase à estrutura monocrática da organização, na qual prevalece a racionalização” (FARIA, 2004).

De acordo com Kuenzer & Grabowski (2006), no âmbito das formas *tayloristas/fordistas* de organizar o trabalho capitalista no século XX, desenvolveu-se uma rede de escolas de formação profissional em diferentes níveis, paralela à rede de escolas de formação propedêutica, com a finalidade de atender às funções instrumentais inerentes às atividades práticas que decorriam da crescente diferenciação dos ramos profissionais.

Portanto, “o que importa, do ponto de vista da formação para o trabalho, é garantir que os trabalhadores sejam preparados exclusivamente para desempenhar tarefas/funções específicas e operacionais.” (MANFREDI, 2007)

No entanto, nas últimas décadas as formas de organização do trabalho passam a sofrer mudanças e conseqüentemente a concepção de qualificação profissional. Na atualidade, as demandas em torno da formação e qualificação profissional do trabalhador passam a ser distintas das praticadas no período fortemente marcado por características *tayloristas/fordistas*.

Conforme Manfredi (2007), a concepção de qualificação, hegemônica por mais de três décadas, que ancora-se nos modelos *taylorista/fordista* de organização da produção e do trabalho, entra em crise com a adoção de sistemas de produção flexíveis e com a criação de novas formas de organização do trabalho, no âmbito do sistema capitalista a partir do final dos anos 1980.

Para Zamberlan (1997), a fase histórica recente de transformação produtiva, compreendida a partir da última década do século XX, foi marcada por um possível esgotamento da lógica *taylorista/fordista*. Destaca-se, entretanto, que “este esgotamento não é totalizante, como comprova a abordagem neofordista que ganha espaço competitivo mundialmente” (ZAMBERLAN, 1997).

Destacamos, desse modo, que o processo de reestruturação produtiva não é compreendido como um processo de mudança de paradigma, como uma ruptura de uma modelo *taylorista/fordista* para um modelo de flexibilização produtiva, também denominado especialização flexível. Assim, não poderíamos considerar que as mudanças pelas quais passa a sociedade, no âmbito do trabalho e da produção, estão consolidadas e definidas.

Para Bartholo (2005), “a grande transformação em curso não deve ser pensada nos termos de um determinismo tecnológico. Os novos paradigmas propiciam um novo espaço de experiências onde novos arranjos de compromisso, de conflito ou de colaboração serão institucionalizados em uma perspectiva “possibilista”, não determinista”.

É importante mencionar, todavia, que a dinâmica dessas transformações nas últimas décadas, tem promovido diversos estudos voltados às relações entre trabalho, qualificação e educação. A questão da formação profissional, como um “recorte” da educação, tem sido tema de debates e as abordagens acerca desse tema vêm sendo acompanhadas pelas modificações ocorridas no mercado de trabalho, tais como a tecnologia, e as novas formas de organização laboral e da produção.

As novas formas de organização da produção, baseadas na automação, na acumulação flexível e em novas formas de inserção no mundo do trabalho passaram a exigir um novo perfil de trabalhador. Contudo, a mera substituição da formação profissional *taylorista/fordista* por aquela baseada em princípios da acumulação flexível seria insuficiente para dar uma nova qualidade às relações sociais de trabalho, seja no espaço produtivo, seja em cenários sociais mais abrangentes. Se a formação e a qualificação profissional tinham a ideia de que o primeiro aprendizado, na juventude, era suficiente para prover conhecimentos e habilidades para o trabalho, atualmente, essa concepção muda, tendo em vista o ritmo acelerado das mudanças tecnológicas e científicas, que tornou-se um imperativo de modernidade, de desenvolvimento e da globalização das economias.

Enfim, as transformações ocorridas na estrutura produtiva e no mundo do trabalho têm levado, em todo o mundo, a uma revisão dos conceitos e métodos de formação profissional. Uma formação multidisciplinar, emancipatória, flexível quanto à sua organização, com o objetivo de preparar trabalhadores para sua trajetória profissional, substituindo o antigo modelo que qualificava o trabalhador apenas para uma função específica.

1.2 As implicações das inovações tecnológicas no perfil do trabalhador

Sabe-se que o sistema capitalista de produção se fundamenta numa base produtiva, cujo principal objetivo é a lucratividade, sendo orientada para o crescimento econômico, o que é louvável, ou seja, crescimento econômico é importante para o desenvolvimento de uma nação.

Porém, este sistema de produção se sustenta, muitas vezes em bases produtivas – *tayloristas/fordistas* – através da exploração do trabalhador, de forma organizada, e em constante transformação tecnológica. A base da produtividade capitalista está intimamente ligada à organização do trabalho e à implementação de novas tecnologias.

A questão da flexibilidade, da mudança de paradigmas do modo de produção e organização do trabalho, têm sido objeto de alguns debates. Entre as discussões, pode-se destacar a de que as inovações tecnológicas possibilitam uma reconstituição das relações e gestão do trabalho e dos sistemas de produção.

Deluiz (2004) esclarece que “a busca de estratégias de elevação de competitividade industrial, através da intensificação do uso de tecnologias informacionais e de novas formas de gestão do trabalho, são alguns dos elementos de sinalização das transformações estruturais que configuram a globalização econômica”.

Diante destas colocações, o que é devido ressaltar é que a globalização e a utilização de novas tecnologias da informação e comunicação nos diversos setores da economia promoveram mudanças, tanto no modo de produção quanto na gestão das empresas, e as inovações advindas tiveram suas aplicações na indústria, nas empresas e em todos os campos da vida, produzindo relevantes transformações no mundo do trabalho, especialmente a partir das décadas de 1980 e 1990, com a flexibilização produtiva, exigindo um novo perfil de trabalhador pelas empresas.

Nota-se que as transformações decorrentes do processo da globalização econômica acarretam, no mundo do trabalho, uma elevação das exigências em torno da qualificação profissional.

Uma constatação interessante referente a essas transformações é “o surgimento de novos modelos produtivos com a aplicação de inovações tecnológicas e organizacionais ao processo de produção, que carrega em si não apenas a reorganização do processo de trabalho como também a mudança na estrutura ocupacional e no perfil profissional dos trabalhadores” (ZAMBERLAN *et al*, 1999). (destaque nosso)

Enfim, as mudanças na organização da produção e do trabalho, com o esgotamento total ou não das formas de acumulação da produção de natureza *taylorista/fordista*, a partir dos anos 1970, vêm apontando para um perfil de trabalhador que, de acordo com Faria (2007), trata-se de um “trabalhador do conhecimento, altamente qualificado, que trabalha no nível do “chão de fábrica”. Este autor esclarece que, uma questão ganha espaço nos estudos vinculados à Teoria Crítica¹, que se refere ao novo trabalhador das organizações sob o comando do capital.

Nos estudos das organizações, esta teoria “indica que a compreensão da vida das organizações e sua dinâmica exigem um esquema teórico-metodológico dialético, que seja capaz de responder às questões que afetam a vida cotidiana dos sujeitos das mais variadas formas e que valorizem o sujeito coletivo mais do que as organizações em que trabalham” (FARIA, 2007).

De acordo com Faria (2007), o trabalhador do conhecimento, denominado de *cognitariado*, compõe uma nova categoria “cuja mercadoria força de trabalho vendida no mercado de trabalho é formada principalmente pelo conjunto dos processos mentais úteis para o capital, assim entendidos o desenvolvimento, a organização e o uso de conhecimentos aplicados ao processo de trabalho, bem como o emprego do pensamento e da percepção na classificação e no reconhecimento de procedimentos relativos à execução do trabalho”.

Pelo exposto, esclarecemos que a reestruturação produtiva determinaria um conjunto de mudanças nas necessidades de habilidades técnicas do trabalhador, mudando substancialmente a própria formação profissional, não apenas pelas habilidades técnicas requeridas pelas novas tecnologias, mas pelo próprio comportamento produtivo requerido pelas mudanças organizacionais, introduzidas pelo viés da tecnologia, tanto no chão da fábrica como no mundo do trabalho como um todo, ou seja, nos diversos setores da produção econômica.

Desse modo, a viabilização de uma nova ordem na organização do trabalho ocorre devido ao acesso à nova base técnico-científica. Em termos de qualificação, a questão é compreender o que esta base demanda em nível de habilitações profissionais, para verificar

¹ Teoria Crítica é uma escola de pensamento derivada do marxismo, também conhecida como marxismo ocidental, com um corpo conceitual definido (e suas divergências internas), com suas linhas de investigação, que também realiza estudos críticos. Nos estudos organizacionais, investiga mais do que as racionalidades instrumentais, que as instituições, que os comportamentos e que as políticas. Constitui-se em uma teoria não apenas da economia, mas também do poder: Uma Economia Política do Poder (FARIA, 2007).

em que medida os cursos de qualificação profissional podem promover, não somente para a satisfação destas demandas, mas que incorporem uma nova visão de formação profissional.

Para tanto, é necessário que essa nova visão de formação profissional oriunda das transformações produtivas (ou ao menos uma parte dela) esteja articulada com uma concepção de formação, com base na combinação entre aspectos teóricos e práticos da formação profissional, na valorização do trabalhador como portador de conhecimento e como sujeito ativo do processo social e na participação dos trabalhadores e de seus representantes na definição dos conteúdos e métodos da formação profissional.

No que tange à participação, especificamente sobre a participação dos trabalhadores, “é necessário que o ser humano participe do processo de mudança e aprendizagem como um ator, ou seja, estando ali por inteiro”, conforme assinala Zamberlan (1997).

Além disso, cabe ressaltar que a formação profissional é um direito de todos os trabalhadores, fator de enriquecimento pessoal e instrumento básico para o exercício da cidadania, devendo sempre complementar a escolaridade formal, e nunca sendo substitutiva desta.

Então, dentro desta concepção, a formação profissional tende a ser cada vez mais educação profissional, integrando-se ao sistema educacional, tendo como premissa a escola pública, gratuita e de qualidade, de forma a permitir ao trabalhador elevar constantemente seu nível de escolaridade.

Cabe resumir que o período histórico de fim de século XX, quando inicia-se chamada “era da informação”, foi marcado pela globalização e pelo surgimento das tecnologias da informação e da comunicação. Nesse contexto, a progressiva incorporação destas tecnologias da informação modificou as relações sociais dentro e fora do processo produtivo, trazendo mudanças profundas nas relações trabalhistas, na organização do trabalho nas organizações e no perfil profissional dos trabalhadores, não somente na produção industrial, mas também em outros setores produtivos, como no setor de serviços.

Enfim, a formação profissional, neste momento, busca responder às necessidades reais e concretas dos trabalhadores, para o enfrentamento das grandes mudanças socioeconômicas da atualidade. A formação profissional representa uma demanda concreta dos trabalhadores dos diferentes segmentos de nossa sociedade, tendo a finalidade de propiciar as condições necessárias para sua inserção no mundo do trabalho.

1.3 As mudanças no setor de seguros

O mercado de seguros – setor de serviços que vem atingindo altos níveis de crescimento na economia brasileira – também vem sofrendo mudanças, advindas do desenvolvimento tecnológico, tendo em vista que as empresas deste setor intensificaram o uso das tecnologias da informação, alterando as suas estruturas técnico-operacionais.

Um exemplo de inovação organizacional no processo produtivo dos corretores de seguros – os intermediadores na venda de seguros – é a utilização das plataformas de seguro, caracterizadas por Rocha (2008) como um novo conceito em atendimento e suporte operacional descentralizado para a comercialização de seguros, com a vantagem de ser muito mais econômico, tanto para as seguradoras quanto para os corretores.

As plataformas de seguros surgiram destinadas à prestação de serviços na área de seguros gerais, ou seja, atendimento a corretores de seguros. Tem como princípio melhorar a qualidade no atendimento a corretores de seguros e agilizar o serviço destes e os da companhia de seguros, fazendo uma triagem e análise prévia do risco que será enviado para a companhia parceira (ROCHA, 2008).

As plataformas, em sentido amplo, fazem o papel de agente da seguradora. O vínculo do corretor à plataforma fornece a ele maior agilidade para concretizar os seus negócios junto à seguradora. Ressalta-se que “o diferencial da plataforma de seguros está em acreditar no corretor de seguros e nos funcionários que compõem a equipe de trabalho, que é sempre treinada para melhor desempenhar as suas funções e acompanhar a evolução do mercado” (ROCHA, 2008).

Segundo Galiza (2009), as plataformas são comparadas aos gerentes de produção das seguradoras, assumindo a administração dos seguros de diversos corretores, que passam a orbitar em torno da mesma. É o resultado de uma redução de quadros técnicos das seguradoras.

“Dizendo de forma simplificada, a plataforma torna-se um intermediário entre grupos de corretores (mais comum corretor pessoa física) e a seguradora, oferecendo aos primeiros uma infraestrutura de atuação composta de pessoal de apoio, cálculos, estrutura física, móveis e equipamentos, e à empresa, uma administração da carteira, papel então desempenhado pelos Gerentes de Produção das seguradoras” (GALIZA, 2009).

Este autor esclarece que a seguradora remunera a plataforma com um percentual, girando, em média, entre 3,5% e 5%, e no mercado segurador existem correntes que são favoráveis às plataformas, da mesma forma que outras correntes são absolutamente contrárias.

Galiza (2009) informa, ainda, que as plataformas acabam prestando serviços de administração da produção das seguradoras, sendo úteis tanto ao corretor quanto às seguradoras, além de representarem uma forma de economia de despesas que as companhias têm com a administração de suas carteiras.

“As plataformas nada mais são do que uma maneira de distribuição da produção. Se comparadas ao comércio, representam o atacadista, enquanto os corretores representam os varejistas. Em regra geral, essas plataformas recebem das seguradoras, além do percentual sobre a produção, o apoio com a infraestrutura e funcionamento (GALIZA, 2009).

O que se verifica é que as recentes mudanças no mercado de seguros advindas do desenvolvimento tecnológico – onde as companhias seguradoras melhoraram e intensificam o uso das tecnologias da informação, alterando as suas estruturas técnico-operacionais – estimularam uma visão de negócios, em que a introdução de tecnologias informacionais na produção do serviço trazem efeitos positivos na produtividade, mas também trouxe uma inovação na forma de gestão do trabalho. Com essas transformações, as vendas de seguros se aceleram, porém “se massificam”, trazendo como consequência relações interpessoais mais frias e distantes na relação comercial entre consumidor e seguradora.

Nota-se que, quando um seguro é comprado por um cliente, adquire-se um contrato de serviço, que pode ser utilizado pelo comprador ou não. Trata-se assim de um produto totalmente intangível. Nessa relação comercial entre o consumidor e a seguradora, há um profissional capaz de minimizar a “produção em massa do serviço” e tornar a negociação do seguro mais individualizada e personalizada. Trata-se do corretor de seguros.

O corretor de seguros é um profissional indispensável na operação da venda de seguros. Perante a legislação brasileira do setor de seguros, o corretor é o profissional intermediário legalmente autorizado a angariar e promover contratos de seguros entre sociedades seguradoras e as pessoas físicas e jurídicas de direito privado. Sua presença na contratação de seguro tem grande importância, haja vista que o contrato de seguro é extremamente complexo, necessitando o comprador do seguro de esclarecimentos sobre sua natureza, e de adequação dessa natureza às suas necessidades, exigindo, por parte do corretor, conhecimentos técnico e comercial específicos.

Porém, o perfil profissional do corretor de seguros sofreu mudanças em função das mudanças e evolução no setor, ou seja, novas qualificações são requisitadas. Nesse sentido, as questões sobre a qualificação e formação profissional vêm adquirindo importância, graças ao

crescimento e às transformações que o setor de seguros vem experimentando em relação às novas formas de realizar o trabalho.

Deluiz (2004) reconhece as novas tendências em relação ao trabalho, que o torna mais abstrato, mais intelectualizado, mais autônomo, coletivo e complexo, e comenta que as características do trabalho nos setores onde vigoram os novos conceitos de produção, com uso da tecnologia informacional e mudanças organizacionais, tornam questionáveis noções como qualificação para o posto de trabalho ou qualificação do emprego. A autora esclarece que o contexto requer um conjunto de competências e habilidades, saberes e conhecimentos, que provêm de várias instâncias: formação geral (conhecimento científico), formação profissional (conhecimento técnico) e da experiência do trabalho e social (qualificações tácitas).

Segundo Zamberlan *et al* (1999), novas exigências de qualificação da mão-de-obra, relacionadas a processos de trabalho mais complexos, figuram entre as mudanças que afetam a competitividade e os padrões de concorrência e, portanto, a cultura empresarial para a formação profissional.

Para Carvalho (2001), as exigências do mercado de trabalho impõem ao trabalhador, coletivamente, um posicionamento proativo, no sentido de buscar conhecimento específico e negociações, seja por qualificação ou seja por competências. O autor entende que os trabalhadores de qualquer categoria, mesmo aquelas com menor poder de barganha e mais severamente expostas ao risco de desemprego, necessitam orientar-se, no mínimo conforme cinco passos, com vistas a participar do processo decisório sobre formação para o trabalho:

1º. Desenvolver uma visão crítica do contexto onde se insere a luta da educação do trabalhador, dentro da categoria profissional, sobretudo por meio de interação com a Universidade, no sentido de acompanhar a evolução científica do próprio segmento de trabalho, podendo construir cenários sobre novas tecnologias e influenciando as decisões sobre adoção das mesmas.

2º. Interagir permanentemente com os demais atores sociais da cadeia produtiva e outros interessados ou afetados pelo processo de produção em questão, a fim de melhor compreender a realidade na qual se insere o processo, habilitando-se a negociações ampliadas.

3º. Conhecer a cultura técnica que permeia o ambiente da categoria profissional e de trabalho. (destaque nosso)

4º. Identificar os requisitos ao exercício das diversas atividades profissionais da categoria e influenciar os sistemas educacionais de formação para o trabalho. (destaque nosso)

5º. Negociar os sistemas de certificação, com base nos requisitos identificados. (CARVALHO, 2001).

Nosso destaque indica a constatação de que a formação profissional do trabalhador ultrapassou as fronteiras das instituições de ensino e hoje é uma responsabilidade também do

empregador. A educação é vista enquanto um processo de aprendizagem contínuo e precisa considerar o contexto empresarial para a definição de conteúdos e metodologia de formação, o que justifica o papel das empresas e dos sindicatos, e ainda maior, dos trabalhadores, de participação nesse processo.

Portanto, busca-se compreender como é o trabalho, para conhecer a cultura técnica que permeia o ambiente da categoria profissional e identificar, não somente os requisitos ao exercício das atividades profissionais da categoria, mas também identificar as novas demandas relativas à formação e qualificação profissional decorrentes das novas tendências existentes no processo de organização da produção e do trabalho, compreendendo, ainda, a aplicação de conhecimentos vivenciados nos ambientes cotidianos do mundo do trabalho.

Esta proposta significa interagir com um estudo sobre a dinâmica que envolve o modo de produção dos serviços de seguros, por parte dos corretores de seguros: como se executa o trabalho e, ainda, como atua o sindicato dos corretores no mercado de seguros.

Trata-se de um “olhar” sobre formação profissional para além do plano interno das empresas corretoras de seguros, trata-se, também, de um “olhar” sobre como a formação advinda da escola profissionalizante leva em consideração as condições atuais de organização e reestruturação produtiva e do trabalho, em resposta a uma sociedade em processo acelerado de mudanças e inovações tecnológicas, econômicas e sociais.

Mais ainda, pensar a qualificação profissional como o saber técnico inserido no mundo, e procurar fazer dele um conhecimento libertador que, ao invés de direcionar o trabalhador para um único posto de trabalho (seja ele repetitivo ou “flexível”) amplie suas possibilidades de viver, de ser, de participar.

Enfim, uma formação profissional que preocupa-se em oferecer conhecimentos que atendam à realidade da sociedade em mudança, mas que recusa-se a identificá-los exclusivamente com as exigências de mercado, que continuam referenciadas a atributos de “postos de trabalho” e não ao desenvolvimento de um conjunto de atributos do trabalhador.

1.4 O assunto e o tema da dissertação

Este trabalho partiu com a motivação de entender como é a formação profissional no setor de seguros, especialmente na atividade do corretor de seguros, analisando a qualificação profissional no setor, a partir de estudos de casos em corretoras de seguros.

Nesse sentido, a dissertação propõe um estudo que direciona uma pesquisa sobre o trabalho do corretor de seguros, no processo produtivo do setor securitário, com o objetivo de apresentar como é o modelo de formação profissional do corretor de seguros.

É interesse desta pesquisa avaliar do ponto de vista do trabalhador, a partir dos locais de trabalho, suas necessidades de requalificação profissional, em que os próprios trabalhadores possam contribuir para a concepção de novas práticas de formação.

O estudo leva a duas grandes reflexões. A primeira promove uma compreensão e entendimento sobre a formação profissional dos corretores de seguros, em seus processos de trabalho. A outra reflexão gira em torno da concepção de uma formação profissional sob o enfoque do trabalhador, partindo da identificação das demandas decorrentes das novas tendências e práticas existentes nos processos de organização do trabalho, considerando, ainda, qual a visão do sindicato dos corretores de seguros – SINCOR/RJ – sobre a formação profissional desta categoria de trabalho.

1.5 Justificativas

O papel do seguro, em seu conceito mais amplo, é dar às pessoas proteção contra os riscos, assim, o seguro existe em função da necessidade de proteção contra o perigo, da incerteza sobre o futuro e da imprevisibilidade de acontecimentos que possam trazer prejuízos. Assim, a sociedade, bem como o sistema produtivo (pessoas jurídicas), encontram na indústria do seguro, instrumentos de tranquilidade que protegem contra a imprevisibilidade de riscos futuros.

Sabe-se que a economia de um país é forte quando o seu mercado de seguros está crescendo de forma sólida e progressiva. A estabilização da economia do Brasil, nas últimas décadas, e o conseqüente crescimento econômico incentivaram o aumento do consumo, este que por sua vez, contribuiu para o aumento da demanda de seguros no mercado brasileiro, e os indicadores do mercado segurador brasileiro sinalizam um comportamento de evolução dentro da economia do país.

A conquista da estabilidade econômica brasileira, após longo período de alta inflação e incertezas, aliada a políticas de incentivo governamental, especialmente para produtos que

envolvem captação de poupança a longo prazo, constituiu a base para o notável desempenho do mercado segurador no Brasil.

Então, ao analisar os valores arrecadados pelas empresas do mercado segurador, anualmente, verifica-se que o setor de seguros cresceu fortemente na economia do Brasil, nos últimos anos, quando avaliamos a participação do setor no Produto Interno Bruto - PIB brasileiro.

Uma análise econômica da distribuição de seguros, previdência privada e capitalização no Brasil, com base em dados e informações do 1º Relatório de Análise e Acompanhamento dos Mercados Supervisionados², publicado pela SUSEP em 23 de setembro de 2013, apresentam os valores de receitas e de provisões técnicas, apurados para os mercados de seguros, previdência e capitalização, de maneira agrupada e segregada, incluindo também os respectivos percentuais de participação no PIB. Este relatório apresenta dados que demonstram um crescimento no volume de receitas, indicando que o setor vem atingindo níveis de maior representatividade no PIB³, conforme verificado, a seguir, na Tabela 1.

Tabela 1: Participação do mercado de seguros no PIB (valores em R\$ mil)

| ANO | RECEITAS ANUAIS | | | | PARTICIPAÇÃO NO PIB |
|------|-----------------|-------------|---------------|-------------|---------------------|
| | SEGUROS | PREVIDÊNCIA | CAPITALIZAÇÃO | TOTAL | |
| 2001 | 24.211.622 | 7.524.592 | 4.789.563 | 36.525.777 | 2,81% |
| 2002 | 23.910.777 | 7.147.172 | 5.217.204 | 36.275.153 | 2,45% |
| 2003 | 30.717.421 | 7.784.518 | 6.022.577 | 44.524.516 | 2,62% |
| 2004 | 37.546.345 | 8.128.739 | 6.601.776 | 52.276.861 | 2,69% |
| 2005 | 42.561.865 | 7.483.137 | 6.910.339 | 56.955.341 | 2,65% |
| 2006 | 49.587.528 | 7.323.839 | 7.111.434 | 64.022.801 | 2,70% |
| 2007 | 58.443.093 | 7.933.329 | 7.828.951 | 74.205.372 | 2,79% |
| 2008 | 67.816.374 | 8.230.983 | 9.015.379 | 85.062.736 | 2,81% |
| 2009 | 76.611.206 | 8.235.163 | 10.104.143 | 94.950.512 | 2,93% |
| 2010 | 90.088.893 | 9.083.370 | 11.780.949 | 110.953.212 | 2,94% |
| 2011 | 105.031.660 | 10.190.087 | 14.081.268 | 129.303.015 | 3,12% |
| 2012 | 129.340.524 | 11.022.884 | 16.585.517 | 156.948.925 | 3,56% |

FONTE: Superintendência de Seguros Privados – SUSEP

² Disponível em <http://www.susep.gov.br>. Acesso em 30 outubro de 2013.

³ O percentual de participação no PIB, para cada um dos mercados supervisionados, é definido como a razão entre o volume de receitas do respectivo mercado e o Produto Interno Bruto (PIB) do país.

A Figura 1, a seguir, apresenta um gráfico comparativo da evolução no volume das receitas, bem como da participação no PIB.

Evolução do mercado – Receitas Totais X Participação no PIB

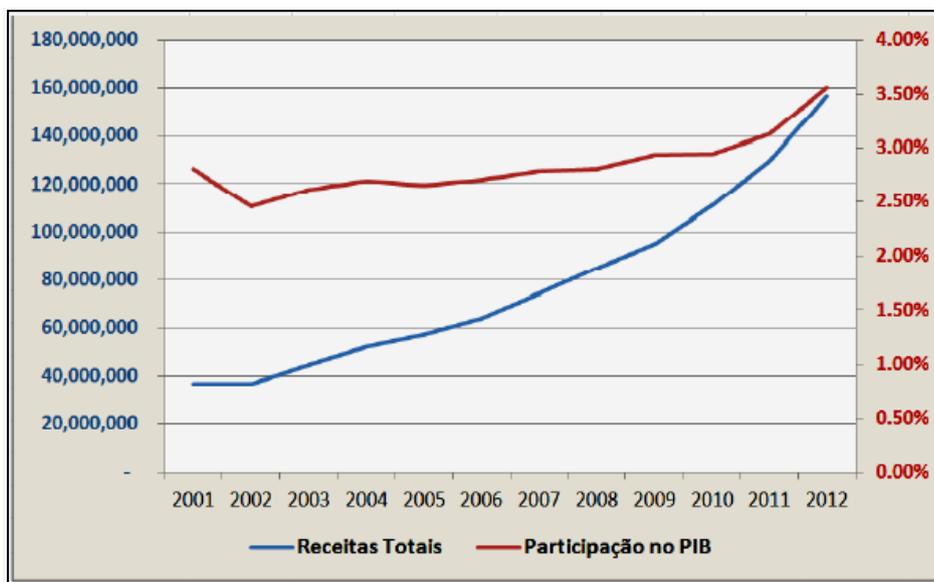


Figura 1: Evolução do mercado – Receitas Totais X Participação no PIB

FONTE: Superintendência de Seguros Privados – SUSEP

De acordo com as informações do 1º Relatório de Análise e Acompanhamento dos Mercados Supervisionados da SUSEP, ressaltamos que dentre os setores que mais contribuíram para o crescimento do mercado, destacam-se os produtos de acumulação, os seguros de pessoas de forma geral, os ramos de seguros compreensivos residenciais e empresariais, que apresentaram forte aumento de demanda, e os seguros rurais, devido a crescente produção agropecuária e a disponibilização de programas de subvenção governamental. Nota-se que o mercado de seguros cresce ano a ano, ocupando uma posição de destaque na economia brasileira.

Assim, o que queremos demonstrar nessas análises numéricas é que o setor, ao longo dos últimos anos, passou por um processo de grande transformação e evolução, seja quanto a seu porte: no final de 2012, representava mais de 3,5% do PIB nacional, conforme dados da SUSEP; seja quanto a sua diversificação: representado pela maior oferta de serviços de seguros, conforme Figura 2 a seguir:

Principais ramos de seguros – Comparativo (2001 / 2006 / 2012)

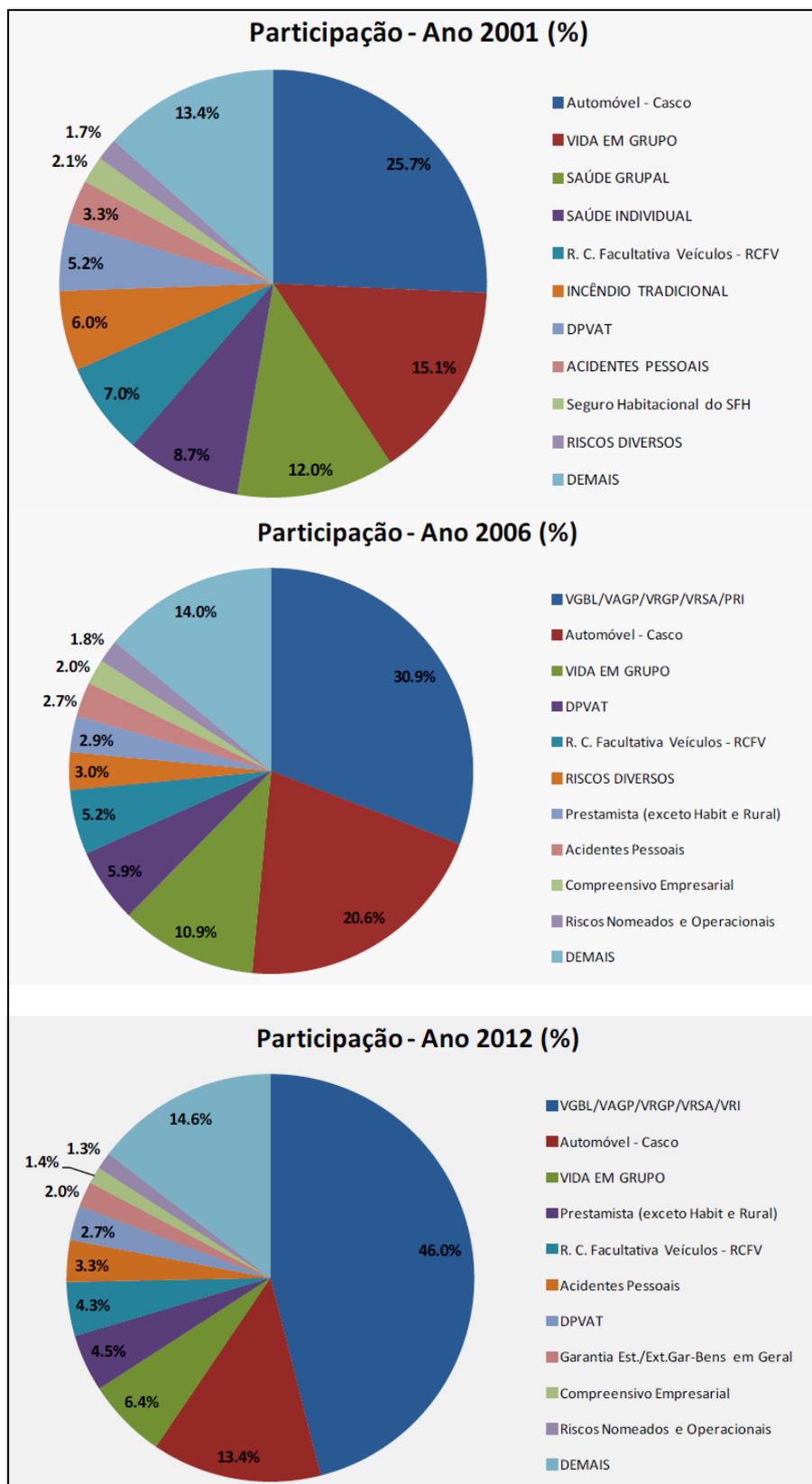


Figura 2: Principais ramos de seguros – Comparativo (2001 / 2006 / 2012)

FONTE: Superintendência de Seguros Privados – SUSEP

De acordo com as informações do relatório da SUSEP, os gráficos anteriormente apresentados mostram a distribuição do volume de prêmios diretos entre os principais ramos de seguros, indicando a ocorrência de grandes mudanças no padrão de distribuição, no período de 2001 a 2012. O ramo de seguros de automóveis apresentava o maior volume de prêmios em 2001, tendo sido ultrapassado em 2006 pelo Vida Gerador de Benefício Livre – VGBL, um produto de acumulação de recursos, inserido no âmbito dos seguros de pessoas. Essa tendência se acentuou em 2012, com participação ainda maior do VGBL e de outros ramos de seguros de pessoas, tais como os seguros prestamista, de acidentes pessoais e de vida em grupo.

Os diversos ramos do seguro – vida, automóveis, incêndio, acidentes pessoais, habitação, transporte e outros – são influenciados pelos indicadores econômicos relativos à inflação, PIB, atividade econômica, etc. Segundo dados do Sistema de Estatísticas da SUSEP (SES), no ano de 2013, as seguradoras arrecadaram R\$ 129 bilhões em prêmios (Tabela 2).

Tabela 2: Mercado de seguros consolidado – SES / SUSEP

| Mercado Brasileiro de Seguros | Dezembro / 2013 |
|----------------------------------------------------|------------------------|
| Consolidado | (Valores em R\$mil) |
| Empresas | Prêmio Direto |
| BRDESCO VIDA E PREVIDÊNCIA S.A. | 20.795.734 |
| BRASILPREV SEGUROS E PREVIDÊNCIA S.A. | 18.046.529 |
| ITAÚ VIDA E PREVIDÊNCIA S.A. | 13.446.756 |
| ITAU SEGUROS S.A. | 6.481.989 |
| PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS | 5.052.651 |
| COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL | 4.727.235 |
| ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS E PREVIDÊNCIA S.A. | 4.513.667 |
| BRDESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS | 3.976.321 |
| MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A. | 3.931.965 |
| CAIXA VIDA E PREVIDÊNCIA S.A. | 3.529.815 |
| | 42.246.435 |
| DEMAIS | |
| Total Geral | 129.883.570 |

FONTE: Superintendência de Seguros Privados - SUSEP

Nota-se a existência de uma concentração no mercado de seguros no Brasil, onde os bancos assumem o controle de oligopólio no setor de seguros. Segundo informações do 1º

Relatório de Análise e Acompanhamento dos Mercados Supervisionados da SUSEP, os gráficos de concentração por empresa, apresentados abaixo, ilustram a participação das dez maiores seguradoras em relação ao total do mercado, apurada em três períodos distintos.

Concentração por Empresa X Concentração por Grupo Econômico

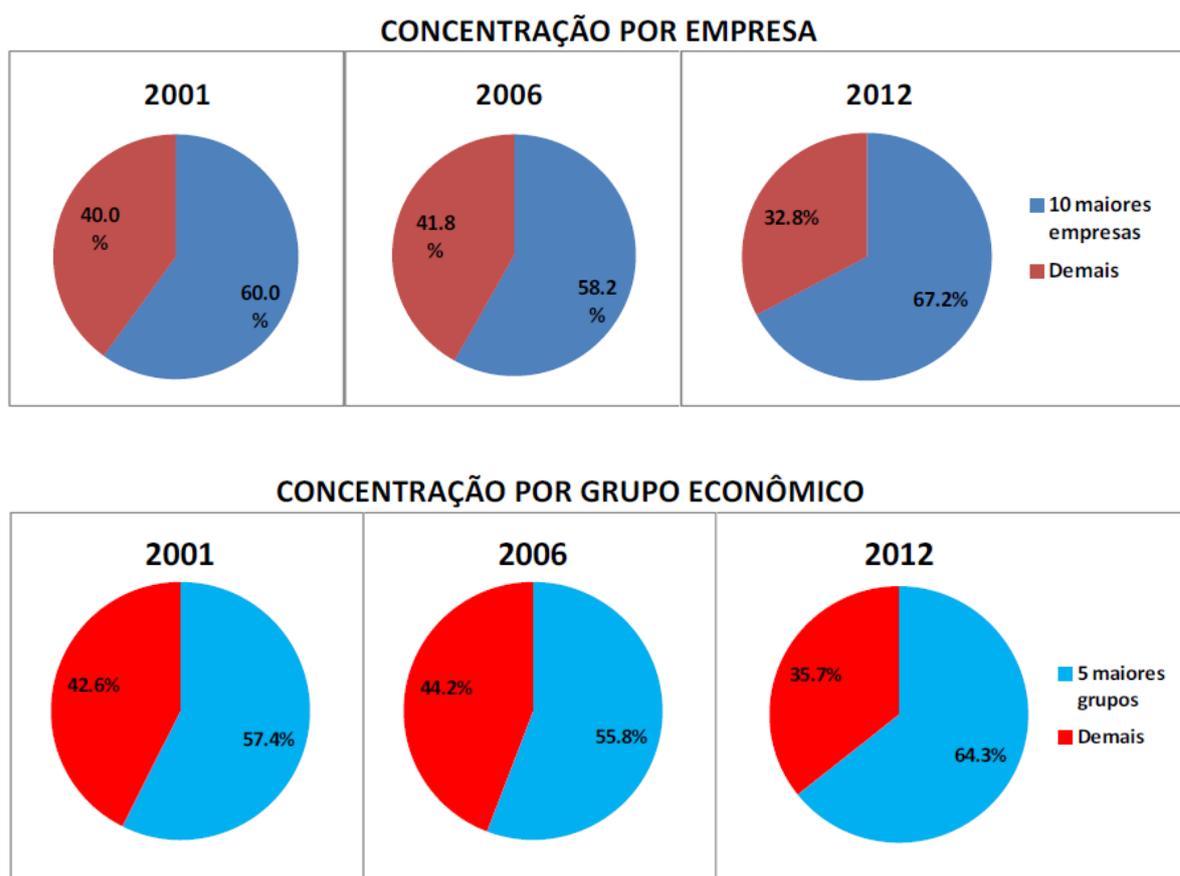


Figura 3: Concentração por Empresa X Concentração por Grupo Econômico

FONTE: Superintendência de Seguros Privados – SUSEP

A análise gráfica indica a tendência de uma maior concentração nos últimos anos, tendo em vista os inúmeros processos de fusão e incorporação de empresas do setor, ocorridos entre 2006 e 2012. O *market share*⁴ das dez maiores companhias representava 60.0% em 2001, teve ligeira queda, para 58.2% em 2006, e atingiu 67.2% em 2012. Pode-se notar também uma crescente predominância de seguradoras vinculadas a grandes grupos

⁴ A expressão *market share* tem como tradução: a participação no mercado e designa a fatia de mercado detida por uma organização. Sua medida quantifica em porcentagem a quantidade do mercado dominado por uma empresa.

econômicos, especialmente do setor bancário, pois a maioria das grandes empresas do setor de seguros é filiada a bancos que possuem canais de distribuição através das redes de agências.

Observando-se os gráficos de concentração por grupo econômico, verifica-se que a participação dos cinco principais grupos em relação ao total do mercado cresceu de 55.8% para 64.3%, no período compreendido entre os anos de 2006 e 2012, indicando, mais uma vez, a tendência à maior concentração.

Cabe esclarecer que é relevante levantar toda esta análise quantitativa, principalmente no que tange à penetração do mercado de seguros no PIB e à arrecadação financeira das empresas do mercado de seguros, tendo em vista que, de acordo com Souza (2001),

A participação do seguro no PIB é um dado importante não só para o setor como para a própria economia do país. Isto porque, além de gerar empregos, dar segurança e garantir renda, bens e propriedades, as reservas técnicas – os recursos que as seguradoras acumulam para garantir o pagamento de indenizações aos segurados – são reinvestidos no mercado. Assim, este dinheiro volta para a economia, gerando um efeito multiplicador que dinamiza a produção do país” (SOUZA, 2001).

Portanto, o seguro não só garante a segurança financeira exposta aos riscos, como também gera riquezas através de investimentos que faz de suas reservas técnicas nos setores público e privado, transformando-as em mais serviços e mais empregos para a sociedade. As empresas do mercado segurador são investidoras institucionais e o seu crescimento tem efeitos de relevante interesse coletivo: gera mais emprego e mais renda; gera mais receita tributária para o Estado; aumenta a poupança do setor privado e, neste, o volume de investimentos produtivos; em suma, contribui para o desenvolvimento socioeconômico do país.

Porém, vale ressaltar que os índices apresentados na Tabela 1 são ainda baixos, quando comparados a países desenvolvidos, cujas arrecadações são superiores a 6,5% de seus PIBs, indicando um considerável potencial de crescimento do mercado de seguros brasileiro.

As projeções numéricas da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização - CNSeg apontam aumento na participação econômica do setor no PIB (Tabela 3, a seguir), tanto pela expansão da base de consumidores, como pela criação de outras modalidades de seguros e novos produtos de seguro, como o microsseguro, assumindo, ainda, que o cenário de que o país no

período de 2011 a 2014 terá sua economia em contínuo desenvolvimento, com o PIB crescendo acima de 4% anualmente.

Tabela 3: Projeções da participação do mercado de seguros no PIB

| | Período | Deflator Implícito do PIB | PIB | | Arrecadação Emitida | | |
|-----------|---------|---------------------------|---------------|---------------|---------------------|---------------|-------------|
| | | Variação Anual | R\$ MIL | Variação Real | R\$ MIL | Variação Real | s/PIB |
| REALIZADO | 2009 | 5,7% | 3.185.125.000 | -0,6% | 107.550.689 | - | 3,4% |
| | 2010 | 7,3% | 3.674.964.000 | 7,5% | 124.963.805 | 8,3% | 3,4% |
| | 2011 | 9,7% | 4.143.013.338 | 2,7% | 146.217.841 | 6,6% | 3,5% |
| ESTIMADO | 2013 | 6,0% | 5.067.736.707 | 4,2% | 191.929.035 | 8,5% | 3,8% |
| | 2014 | 4,5% | 5.534.095.177 | 4,5% | 218.387.552 | 8,9% | 3,9% |

FONTE: Comunicação Social IBGE, SUSEP. ANS

De acordo com essas projeções e informações da CNSeg, a penetração do setor de seguros no PIB estará próxima dos 4%, e o mercado de seguros se desenvolverá no período com taxas de crescimento superiores a média da economia, notadamente nos seguros vinculados ao turismo e de crédito pessoal, nos riscos patrimoniais referentes aos seguros de riscos de engenharia, compreensivo empresarial, riscos nomeados/operacionais e transportes.

Porém, de acordo com Oioli (2007), no processo de crescimento de mercado, é preciso atentar para os problemas estruturais, econômicos e culturais enfrentados pelo mercado segurador, entre os quais destacam-se a má distribuição de renda, alta carga tributária, burocracia, fraudes, falta de cultura da população sobre seguros, cruzamento de informações ineficiente, ausência de estratégia voltada para a capacitação dos securitários, principalmente em canais de distribuição mal preparados e estruturados. A pesquisa deste autor também aponta a necessidade de seleção e capacitação dos agentes securitários para enfrentarem os desafios impostos pela globalização e pelos problemas estruturais, econômicos, culturais, que dificultam a expansão e o equilíbrio do mercado segurador brasileiro.

Nesse sentido, destacamos que um setor em franca expansão requer cada vez mais profissionais, qualificados e com formação profissional adequada ao trabalho para atender à demanda de crescimento.

Segundo Galiza (2009), como corretor de seguros, atuante de forma individualizada, esse profissional se responsabiliza somente pela intermediação, sem dispor de maior infraestrutura. Contudo, com o advento da Lei n.º 10.406 – novo Código Civil – de 10/01/2002, o corretor de seguros teve suas responsabilidades ampliadas, passando a responder por perdas e danos sofridos por seus clientes em caso de ter deixado de prestar informações ou dar conhecimento dos riscos que envolvem o negócio.

O ‘novo’ Código Civil veio valorizar ainda mais o profissional – que passa a prestar um efetivo serviço de assessoramento ao segurado – exigindo do corretor uma postura mais moderna e ativa de trabalho. Informamos que o capítulo 2 desta dissertação apresenta mais detalhes sobre as atividades do corretor de seguros e sua importância no mercado segurador nacional.

Enfim, a complexidade, o dinamismo e toda relação entre seguradora e cliente nas negociações de seguros, requer a presença do corretor de seguros, que deve estar preparado de forma adequada no que tange à sua formação profissional, para acompanhar o crescimento do mercado e as mudanças no trabalho. Entretanto, ressalta-se que somente a Escola Nacional de Seguros – FUNENSEG habilita o corretor de seguros. Há duas alternativas para habilitação de corretor de seguros: o curso de habilitação e realização de exame, ambos são oferecidos pela FUNENSEG. O exercício da profissão de corretor de seguros depende de prévia habilitação e registro e essa habilitação é obtida por meio de exame, administrado pela FUNENSEG.

O registro do corretor de seguro de vida, de capitalização e de previdência faz-se por indicação das sociedades seguradoras, de capitalização ou entidades abertas de previdência complementar, entre candidatos aprovados no exame de habilitação promovido pela FUNENSEG em provas específicas de avaliação, por disciplina, aplicadas aos participantes de cursos de habilitação. A ausência de mais de uma opção de formação e capacitação profissional dos agentes securitários que atuam no mercado segurador brasileiro, em especial dos corretores de seguros, é um fato.

Então, um primeiro passo é conhecer, a partir do ponto de vista dos corretores de seguros, o enfoque e os aspectos da formação profissional oferecida por essa instituição formadora, no sentido de identificar as características dos processos educativos que permitem

ao trabalhador adquirir e desenvolver conhecimentos teóricos e operacionais relacionados à produção dos serviços nas atividades de corretagem de seguros.

Segundo Perrota (2001), o enfoque mais recorrente da formação profissional está associado às necessidades definidas pelas empresas no que concerne à sua política de organização e de gestão do trabalho.

Se, sob a ótica taylorista-fordista, a formação profissional assumiu um caráter restrito de adestramento da mão-de-obra e de adaptação do produtor direto ao posto de trabalho, nas empresas que superaram os limites dessas práticas, ela é incorporada como estratégia operacional na busca da qualidade e da produtividade (PERROTTA, 2001).

Faria (2004) considera que a gestão capitalista do trabalho vai aperfeiçoando seus mecanismos de controle, para que possa a se apropriar mais intensivamente do saber dos trabalhadores e de sua subjetividade, de forma a atuar sobre as habilidades e qualificações tanto quanto sobre as subjetividades, pois a mesma não se contenta somente como controle do processo de trabalho. Este autor entende que “habilidade e qualificação do trabalhador são condições adquiridas ou apreendidas pelo mesmo, formal e/ou informalmente, nas relações sociais que estes estabelecem no curso de sua vida, sendo portanto, constitutivas de seu saber de ofício e instrumental” (FARIA, 2004).

Porém, contrariamente às práticas empresariais de controle, essa pesquisa não trata de avaliar a formação profissional sob a ótica da apropriação do saber dos trabalhadores, mas sim investigar a viabilidade de construção de uma proposta de formação profissional dos corretores de seguros, estruturada a partir da visão dos trabalhadores e de seu sindicato, passando por uma reflexão coletiva e desperte a consciência dos seus interesses e necessidades profissionais, diante da organização do trabalho e do modo de produção em que estão inseridos, para assim, influenciar os sistemas educacionais de formação para o trabalho.

1.6 Relevância

Podemos dizer que atualmente a qualificação do trabalhador apresenta grande importância nas organizações, entretanto este assunto com foco em corretoras de seguro ainda é pouco discutido na literatura. Portanto, este estudo irá proporcionar ao setor securitário o

conhecimento do trabalho nas atividades dos corretores de seguros, o que poderá contribuir para a construção de estratégias de formação profissional, a partir da identificação das exigências profissionais no cotidiano de trabalho, com vistas à projeção e implementação de programas de formação e requalificação negociados entre os corretores e seu sindicato.

1.7 Objetivos

Apresentadas as motivações e justificativas para este trabalho e a relevância das questões colocadas, define-se que o principal objetivo desta dissertação é analisar a formação profissional dos corretores de seguros, a partir da visão desses trabalhadores, passando, necessariamente, por uma reflexão dos trabalhadores e que desperte a consciência dos seus interesses e necessidades profissionais, diante da organização do trabalho e do modo de produção em que estão inseridos.

Um estudo do trabalho do corretor no setor securitário, a partir dos locais de trabalho, em que os próprios trabalhadores, juntamente com a visão e posição de seu sindicato, possam contribuir para a concepção de novas práticas de formação profissional.

Para tanto, os seguintes objetivos específicos deverão ser realizados:

- Apresentar o mercado de seguros no Brasil e a formação profissional para a atividade dos corretores de seguro.
- Identificar de que forma a qualificação profissional, na visão dos trabalhadores, atende às exigências de trabalho no atual mercado de seguros.
- Apontar quais são meios utilizados pelos corretores de seguro na busca de qualificação para o trabalho.
- Avaliar como é a participação de outros atores do mercado, como os sindicatos, na formulação de propostas de formação continuada.
- Apontar como os corretores de seguro podem contribuir para a construção de propostas de que necessitam em sua formação para o trabalho.

1.8 Metodologia

A pesquisa desenvolvida se caracteriza por fazer uso da metodologia de estudo de caso para buscar respostas às suas questões. Yin (2005) afirma existirem dois tipos principais de pesquisas baseadas na metodologia do estudo de caso: o estudo de caso único (*single case*) e o estudo de casos múltiplos (*multiple cases*).

O estudo desta dissertação consistiu na confrontação de três estudos de casos em corretoras de seguros com o estudo de caso sobre o sindicato dos corretores de seguros, segundo a metodologia de casos múltiplos (Yin, 2005).

O estudo de caso é uma forma de investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos (Yin, 2005).

No quarto capítulo desta dissertação iremos apresentar maiores detalhes sobre a metodologia adotada para a realização deste trabalho, bem como a preparação de instrumentos e organização da análise dos casos estudados.

1.9 Estrutura da Dissertação

Essa dissertação foi estruturada em 5 capítulos, uma seção de referências e está organizado da seguinte forma:

O capítulo 1, que aqui se encerra, contém uma introdução, a contextualização do estudo, a descrição dos objetivos da pesquisa.

O capítulo 2 apresenta os conceitos, objetivos, princípios e finalidades do seguro, descreve o setor de seguros no Brasil e a atual estrutura do mercado segurador brasileiro.

O capítulo 3 apresenta a formação profissional no setor de seguros, com enfoque na formação profissional do corretor de seguros.

O capítulo 4 apresenta a metodologia de pesquisa, os conceitos de estudos de casos múltiplos, bem como a organização da estrutura e aplicação do método do estudo de caso.

O capítulo 5 apresenta a análise dos casos estudados, sendo feita uma análise por subtemas, e breve discussão dos pontos relevantes observados nas entrevistas.

O capítulo 6 apresenta a conclusão, onde são recapitulados os principais resultados dos estudos de caso. Também são apresentadas algumas propostas do autor para a aplicação.

Termina-se esta dissertação pela conclusão sobre o tema apresentado, pela apresentação das limitações do estudo aqui dissertado, e a anotação de questões em aberto que poderão proporcionar futuros trabalhos de pesquisa e desenvolvimento do campo temático no qual esta dissertação foi elaborada.

2. O SETOR DE SEGUROS NO BRASIL

2.1. Introdução

Este capítulo apresenta os principais conceitos relacionados ao tema da pesquisa e as questões relevantes para o trabalho. A apresentação desse conteúdo entrelaça um desenvolvimento teórico que, além de orientar o estudo da dissertação, contribui para o objetivo do trabalho.

Neste capítulo, inicialmente, apresenta-se conceitos, objetivos, princípios e finalidades do seguro, descrevendo uma síntese da estrutura do mercado segurador brasileiro.

2.1.1. Conceito e objeto do seguro

O seguro surgiu da necessidade de proteção contra o perigo, incerteza e imprevisibilidade dos acontecimentos. Assim, o seguro existe como forma de prevenção de risco futuro, possível e incerto.

Segundo a Lei nº 10.406/2002 (Código Civil), em seu Art. 757, o seguro é o contrato pelo qual a seguradora se obriga, mediante o pagamento do prêmio, a garantir interesse legítimo do segurado, relativo a pessoa ou a coisa, contra riscos predeterminados.

No que se refere ao aspecto legal do risco do seguro, o artigo 779 do Código Civil dispõe:

“Art. 779. O risco do seguro compreenderá todos os prejuízos resultantes, ou consequentes, como sejam: os estragos ocasionados para evitar o sinistro, minorar o dano, ou salvar a coisa.”(BRASIL, Código Civil, art. 779)

Conforme Rocha Filho (2003), o risco é essencial ao contrato de seguro e deve ser declarado de modo preciso, determinando-se a sua extensão na apólice⁵, ou no bilhete, em

⁵Apólice é o documento emitido pela seguradora e se traduz no contrato de seguro, propriamente dito.

conformidade com a proposta⁶, quando houver. Trata-se do perigo que corre o objeto segurado, em virtude de um acontecimento possível, futuro e incerto previsto no contrato, cujo acontecimento independe da vontade das partes contratantes.

Cabe salientar que os riscos relacionados à cobertura de objetos ilícitos devem ser excluídos do âmbito do contrato de seguro. O Código Civil, em seu artigo 762, dispõe que nulo será este contrato, quando o risco, de que se ocupa se filiar a atos ilícitos do segurado, do beneficiado pelo seguro, ou dos representantes e prepostos, quer de um, quer de outro.

Outro aspecto relacionado ao risco, refere-se ao seu agravamento por parte do segurado, pois conforme o artigo 768 do Código Civil, o segurado perderá o direito à garantia, se agravar intencionalmente o risco objeto do contrato.

Portanto, o objeto do seguro é o risco, considerado como o evento causador de danos decorrentes de coisas, pessoas, bens, responsabilidades, obrigações e direitos.

2.1.2. Finalidade e características do seguro

O seguro foi criado em função da necessidade de proteção contra o risco. A finalidade do seguro é restabelecer o equilíbrio econômico perturbado – previsto no contrato de seguro – que foi atingido por um evento desfavorável causador de danos ou prejuízos.

Cabe destacar que é vedada, por lei, a possibilidade de se revestir do aspecto de jogo ao de dar lucro ao segurado, tendo em vista o Código Civil Brasileiro em seu artigo 778, estabelecendo que o segurado não pode ter lucro na operação de seguro, ou seja, somente pode ser ressarcido até o valor do prejuízo causado.

Porém, como a vida humana não tem preço, nos seguros de pessoas (seguros de vida) o valor do capital segurado – valor garantido pela seguradora – pode ser livremente definido, conforme previsto no artigo 789 do mesmo Código Civil.

“Nos seguros de pessoas, o capital segurado é livremente estipulado pelo proponente, que pode contratar mais de um seguro sobre o mesmo interesse, com o mesmo ou diversos seguradores” (BRASIL, Código Civil, art.789).

Destacam-se ainda, sob os mesmos aspectos legais, que:

⁶ Proposta é o instrumento destinado à declaração pelo proponente dos elementos essenciais do interesse do risco a ser segurado.

“O contrato de seguro prova-se com a exibição da apólice ou do bilhete do seguro, e, na falta deles, por documento comprobatório do pagamento do respectivo prêmio” (BRASIL, Código Civil, art. 758).

De acordo com Rocha Filho (2003), “a proposta escrita é um documento de natureza técnica encaminhado à sociedade seguradora, que descreve os elementos básicos para o estudo do risco”. Este autor esclarece que ao preencher a proposta, o segurado deve responder a todos os quesitos formulados. Para aceitar a proposta, a sociedade seguradora deverá tomar todas as providências que julgar necessárias para análise do risco oferecido, tais como pesquisas, vistorias ou exames, a fim de confirmar as declarações prestadas.

De acordo com o Código Civil, em seu artigo 759:

“A emissão da apólice deverá ser precedida de proposta escrita com a declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco” (BRASIL, Código Civil, Art. 759).

A celebração de um contrato de seguro ou sua alteração somente poderá ser feita mediante proposta assinada pelo proponente, por seu representante legal ou corretor de seguros.

No contexto apresentado, o contrato de seguro é um acordo, precedido de uma proposta e provado mediante apólice e pagamento do prêmio, sob o qual o segurado, por intermédio de um corretor de seguros, contrata o direito de ser indenizado dos danos ou prejuízos que sofra na ocorrência de um risco previsto no contrato de seguro, emitido por uma entidade seguradora legalmente autorizada, que de acordo com o Código Civil prevê:

Parágrafo único. Somente pode ser parte, no contrato de seguro, como segurador, entidade para tal fim legalmente autorizada.” (BRASIL, Código Civil, Art. 757).

No que se refere à natureza dos riscos assumidos pelas seguradoras, esclarecemos que eles podem ser dos mais variados tipos. Existem no Brasil, 78 ramos de seguros formalmente definidos pelo órgão regulador do setor securitário, a Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.

2.2. Estrutura do mercado segurador no Brasil

A importância social e política da instituição do seguro torna imprescindível a existência de um Sistema Nacional de Seguros Privados, competindo ao Governo Federal a formulação de uma política específica, a elaboração de um conjunto de normas jurídicas e a fiscalização das operações realizadas no mercado segurador nacional.

Atualmente, o governo brasileiro, por meio do Ministério da Fazenda, estabelece as normas gerais da política de seguros privados e a fiscalização das entidades e instituições do mercado. O sistema é formado pelo Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP, pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, pelas seguradoras e resseguradoras, empresas de capitalização e de previdência privada aberta e pelos integrantes do sistema de intermediação. Esse conjunto compõe o mercado segurador brasileiro, conforme Figura 2, a seguir:



Figura 4: Sistema Nacional de Seguros Privados
Fonte: CNSeg

Compete, portanto, ao Governo Federal formular a política de seguros privados, estabelecer suas normas e fiscalizar as operações no mercado nacional. O Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966 - alterado pela Lei nº 9.656/98 e Lei nº 10.190/2001, que rege as operações de seguro, instituiu o Sistema Nacional, integrado por Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e sociedades

autorizadas a operar em seguros privados e capitalização, entidades abertas de previdência complementar e corretores de seguros habilitados.

Assim, a SUSEP vincula-se ao CNSP e ao Ministério da Fazenda, órgãos governamentais que ditam as regras ao mercado segurador. As empresas privadas são as seguradoras, representadas pela entidade de sua classe, a Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização – FENASEG, e os corretores de seguros, representados pela sua entidade de classe, a Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada, das Empresas Corretoras de Seguros e de Resseguros – FENACOR.

Do ponto de vista regulamentar, a SUSEP define como linhas prioritárias de atuação as políticas de supervisão baseadas em riscos, de tal forma que sejam preservadas a solvência e a capacidade econômico-financeira das empresas. E, ainda, enfatiza a necessidade de tornar mais claras e transparentes as normas em vigor, com eliminação ou simplificação do excesso de procedimentos, fomentando a auto-regulação do mercado.

A intervenção regulamentar da SUSEP no mercado brasileiro, apresenta-se como um fundamento de necessidade de preservar e ampliar o mercado de seguros, previdência e capitalização.

Nesse sentido, nota-se que de acordo com Pedro (2006), “quanto maior a atuação e eficiência do sistema de seguros e de previdência em um país, maior a capacidade de investimento interno e também elevado grau de justiça social. A função social do seguro é colaborar decisivamente para o crescimento e a estabilização da economia, garantindo fluxo permanente e volumoso de capitais para desenvolvimento. Quanto maior a expansão do mercado segurador maior será a capacidade do país em investir em seu desenvolvimento. Em uma economia estabilizada a população investe mais na proteção de sua saúde, patrimônio e na prevenção de seu futuro.”

Nessa perspectiva, o órgão de regulação e fiscalização do mercado deve agir no sentido da proteção geral do setor produtivo e do mercado consumidor quando verifica a conformação da prestação das empresas do setor, as condições gerais e especiais dos planos de seguro e apólices, a descrição dos riscos e a conformidade da regulação de sinistros em relação ao pactuado na apólice, bem como a solvência e capacidade de pagamento da empresa de seguros, capitalização e de previdência complementar.

É importante destacar que, através da Lei Complementar n.º 126 de 2007, foi responsável pela quebra do monopólio de setenta anos do IRB no mercado de resseguros nacional. Nesse sentido, o resseguro foi incluído no rol de atividades sob a esfera do governo no chamado Sistema Nacional de Seguros Privados – SNSP, tendo em vista a abertura do mercado de resseguros no Brasil.

O IRB – Brasil Resseguros S/A, conforme seu Estatuto de 07/11/2011, é uma sociedade anônima de economia mista e, de acordo com o Art. 2º de seu Estatuto, tem por objeto efetuar operações de resseguro e de retrocessão⁷ no país e no exterior, não podendo explorar qualquer outro ramo de atividade empresarial, nem subscrever seguros diretos. Destaca-se ainda que, de acordo com o parágrafo único deste Estatuto, esta sociedade participa do Sistema Nacional de Seguros Privados e exerce suas atribuições de acordo com as diretrizes gerais emanadas do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

No que tange à atividade dos corretores de seguros, esclarecemos que com o advento do Decreto-lei nº 73, de 21/11/1996, recepcionado com status de lei complementar pela atual Constituição Federal, o corretor de seguros, nos termos do art. 8º, do referido diploma legal, teve reconhecida a importância de sua participação no Sistema Nacional de Seguros Privados, perante o Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP, a Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, as Resseguradoras e as Sociedades Seguradoras.

As seguradoras são empresas jurídicas de direito privado, que operam na aceitação de riscos de seguros, respondendo junto ao segurado pelas obrigações assumidas e que respeitam a política traçada pelo CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados), tendo como principal atribuição, administrar eficientemente os seguros que lhe são confiados.

A constituição e administração de provisões técnicas para cobertura dos sinistros a pagar constitui-se numa das mais importantes atividades das seguradoras. Porém, o seguro não só garante proteção aos bens expostos ao risco, como também gera riquezas através do investimento que faz de suas provisões técnicas, nos setores público e privado, isto é, a formação de poupança e constituição de renda, a partir da aplicação produtiva dessas reservas, em títulos do governo, renda fixa, valores mobiliários ou imóveis.

⁷ Retrocessão: é a operação pela qual a resseguradora distribui ao mercado segurador interno ou externo a parte excedente do seu limite de retenção.

Nota-se que, de acordo com dados da SUSEP⁸, em janeiro de 2012, os ativos garantidores das provisões técnicas alcançaram mais de R\$ 87 bilhões, conforme constatamos na Tabela 4, a seguir:

Tabela 4: Ativos Garantidores das Provisões Técnicas (Valores em R\$ mil)

| Ativos Garantidores | Provisões Técnicas | % |
|---------------------|--------------------|--------|
| Renda Fixa | 60.172.901 | 68,76 |
| Renda Variável | 1.482.164 | 1,69 |
| Imóvel | 17.225 | 0,02 |
| Títulos Públicos | 25.838.345 | 29,53 |
| Total | 87.510.636 | 100,00 |

FONTE: Superintendência de Seguros Privados - SUSEP

Nesse sentido, nota-se que o mercado segurador é um dos segmentos da economia que mais contribui para a formação de poupança interna de longo prazo, através da constituição de provisões técnicas. Podemos observar na Tabela 5, a seguir, a evolução das provisões técnicas do setor de seguros brasileiro, no período de 2001 a 2012, segundo dados disponíveis pela SUSEP:

Tabela 5: Evolução das Provisões Técnicas (valores em R\$ mil)

| ANO | PROVISÕES TÉCNICAS | | | |
|------|--------------------|-------------|---------------|-------------|
| | SEGUROS | PREVIDÊNCIA | CAPITALIZAÇÃO | TOTAL |
| 2001 | 9.788.502 | 20.782.833 | 6.315.391 | 36.886.726 |
| 2002 | 13.443.557 | 26.754.328 | 7.202.962 | 47.400.847 |
| 2003 | 22.035.380 | 34.665.477 | 8.223.082 | 64.923.939 |
| 2004 | 33.537.168 | 42.588.834 | 9.143.538 | 85.269.540 |
| 2005 | 46.856.177 | 48.228.840 | 10.557.438 | 105.642.455 |
| 2006 | 62.575.290 | 54.766.362 | 11.278.384 | 128.620.036 |
| 2007 | 81.812.550 | 63.001.342 | 11.934.510 | 156.748.403 |

⁸ Boletim Estatístico consolidado de seguros, capitalização e previdência aberta – base de Jan/2012. Último boletim disponível em <http://www.susep.gov.br>. Acesso em 10 de outubro de 2013.

| | | | | |
|------|-------------|-------------|------------|-------------|
| 2008 | 100.776.225 | 70.543.989 | 13.445.478 | 184.765.691 |
| 2009 | 137.425.491 | 79.949.792 | 14.937.551 | 232.312.835 |
| 2010 | 172.190.110 | 90.490.115 | 17.254.549 | 279.934.774 |
| 2011 | 215.652.788 | 102.254.114 | 19.786.882 | 337.693.783 |
| 2012 | 275.734.453 | 115.853.625 | 22.542.525 | 414.130.603 |

FONTE: Superintendência de Seguros Privados – SUSEP

Provisões Técnicas – Seguros / Previdência / Capitalização

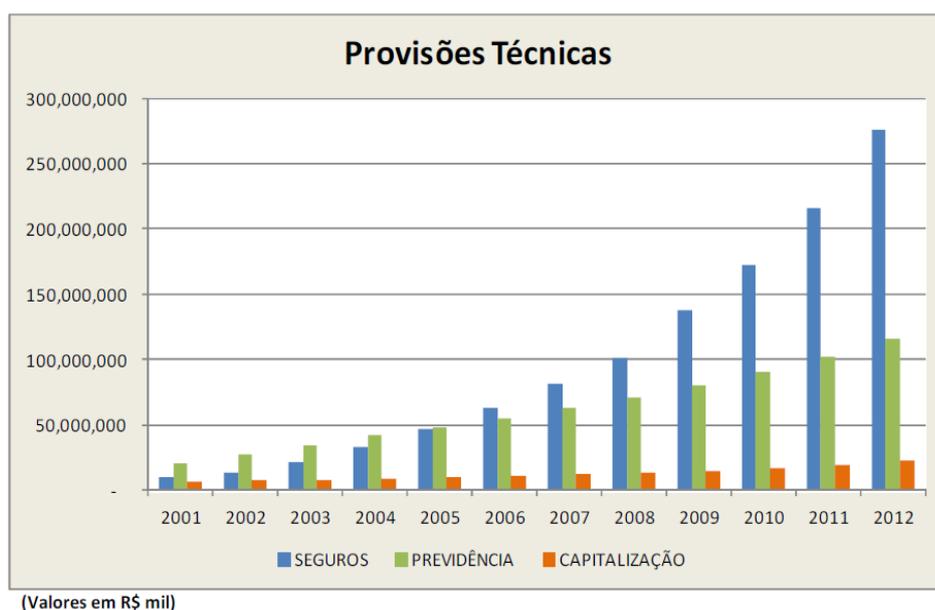


Figura 5: Provisões Técnicas – Seguros / Previdência / Capitalização

FONTE: Superintendência de Seguros Privados – SUSEP

A Tabela 5 e o gráfico da Figura 5 apresentam os montantes de provisões técnicas apurados a cada ano. Observa-se, neste caso, um crescimento constante do volume de provisões dos três mercados (seguros, previdência e capitalização), que se manifesta de maneira mais acentuada no mercado de seguros. Constata-se ainda, no período de 2001 a 2012, um crescimento bem maior no segmento de seguros de pessoas, em comparação com os ramos de seguros de danos, o que se deve, em grande parte, ao desempenho do produto Vida Gerador de Benefício Livre – VGBL. O gráfico anterior ilustra este crescimento, para ambos os segmentos.

Portanto, o mercado segurador assume relevância estratégica no processo de formação de poupança interna, por apresentar massas crescentes de reservas financeiras disponíveis para aplicação em projetos essenciais ao desenvolvimento do país.

Enfim, é importante esclarecer e reiterar a evolução pela qual o setor de seguros passou nas últimas décadas, com um nível adequado de reservas técnicas e uma trajetória favorável em relação à maior penetração do setor na participação no PIB, que são algumas das condições macroeconômicas retratadas numericamente nas análises quantitativa e estatística que apresentamos. No entanto, ressaltamos que outros fatores contribuíram para o desenvolvimento econômico do setor, dentre os quais destacamos:

A estabilidade econômica no Brasil que proporcionou, nas últimas décadas, uma maior capacidade de planejamento para as pessoas e empresas, aumentando a procura por produtos de seguro, capitalização e previdência privada. Pois, diante de um quadro econômico favorável, as pessoas consomem mais, investem mais em produtos de acumulação, como por exemplo em planos de previdência, e contratam serviços de proteção aos seus bens, patrimônios e à sua família.

Nesse contexto de estabilidade econômica, podemos mencionar o surgimento de uma ‘nova classe média’. Segundo informações da Secretaria de Assuntos Estratégicos (SAE)⁹, “na última década, o perfil socioeconômico do país mudou – e muito. A principal novidade foi o fortalecimento da classe C, composta por famílias que têm uma renda mensal domiciliar total (somando todas as fontes) entre R\$ 1.064,00 e R\$ 4.561,00.”

Os dados da SAE indicam que os 94,9 milhões de brasileiros que compõem a nova classe média corresponde a 50,5% da população – ela é dominante do ponto de vista econômico, detêm 46,24% do poder de compra (dados de 2009) e supera as classes A e B (44,12%) e D e E (9,65%). Torna-se, então, necessário expandir as oportunidades para essa nova classe média com maior segurança social, sendo necessário mapear as políticas de proteção e seguridade social existentes no país.

O mercado segurador brasileiro está atento à ascensão dessa nova classe média, adequando as coberturas de seus produtos de seguros ao perfil econômico desses novos consumidores, mas há também o surgimento de novos produtos de seguros destinados à consumidores de baixa renda, como por exemplo o microsseguro.

Conforme informações da CNSeg¹⁰, “o microsseguro é tido como o primeiro passo para englobar pessoas que nunca tiveram seguro. O público-alvo são consumidores de baixa renda, para os quais são desenhadas coberturas sob medida para ampará-los em situações que

⁹ Disponível em <http://www.sae.gov.br/vozesdaclassemedia/>. Acesso em: dezembro de 2013.

¹⁰ Disponível em <http://www.cnseg.org.br/cnseg/microsseguro/>. Acesso em: novembro de 2013.

representem grande choques econômicos do orçamento doméstico, ameaçando-os jogar degraus abaixo no nível de pobreza, em virtude de morte, doenças prolongadas ou invalidez permanente, por exemplo.”

A CNSeg esclarece que o Brasil reúne os principais indicadores para uma acelerada expansão do microsseguro, a começar pelo numeroso mercado formado por pessoas de baixa renda e dos canais de distribuição variados. O consenso entre especialistas do setor, é de que o Brasil tem um mercado destinado ao microsseguro que reúne cerca de 100 milhões de adultos. E há um elenco de coberturas que podem atender este nicho de mercado, reduzindo as vulnerabilidades das pessoas de baixa renda, que mais frequentemente estão expostas a doenças, acidentes, mortes e a uma série de danos e perdas relacionadas aos bens e a propriedade em função da natureza de suas atividades e do ambiente em que vivem. Estas ocorrências, além dos impactos sociais e econômicos causados aos mais carentes, geram a cada período uma série de gastos extraordinários para o Governo.

A CNSeg informa ainda que, em junho de 2012, a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) publicou as normas que regulamentaram o microsseguro, estabelecendo o marco legal para as operações do mercado ao tratar da criação do corretor de microsseguro, do uso de correspondentes para a venda de produto e de valores dos capitais segurados.

Segundo informações da SUSEP¹¹, esta autarquia, “na qualidade de órgão responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência complementar aberta, capitalização e resseguro, atendendo às diretrizes governamentais para incentivar a criação de produtos e serviços financeiros adaptados à realidade da população de baixa renda e dos microempreendedores formais e informais, desde 2003, tem procurado implementar ações que visam incentivar a comercialização de seguros simplificados e de baixo custo.”

Outro fator econômico que influenciou positivamente o setor de seguros foram os investimentos públicos em infraestrutura das cidades, por exemplo, com a realização dos grandes eventos esportivos da Copa de 2014 e das Olimpíadas de 2016, que também trouxeram perspectivas de crescimento para segmentos do setor: como o resseguro, e os seguros patrimonial, de engenharia e de grandes riscos.

Lembramos, ainda, que o governo do Brasil quebrou o monopólio do Instituto de Resseguros do Brasil (IRB-Brasil Re), com a publicação da Lei Complementar n.º 126 de

¹¹ Disponível em <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/microseguros-1>. Acesso em: dezembro de 2013.

2007, fato que permitiu que resseguradoras nacionais e internacionais oferecessem produtos de resseguro para o mercado segurador nacional.

Destacamos, por fim, que o brasileiro vem adquirindo uma consciência de busca de proteção contra os riscos, por meio dos produtos de seguros, capitalização e previdência privada.

Conforme informações da SUSEP (base do Sistema de Estatísticas da SUSEP), operam 134 companhias seguradoras no Brasil. Entretanto, para alcançar destaque no mercado e rentabilizar sua operação comercial, as seguradoras necessitam de diferenciais competitivos, fortalecendo o relacionamento comercial com seu canal de distribuição, o corretor de seguros.

As operações de seguros devem ser contratadas, mediante propostas assinadas pelo candidato ao seguro, seu representante legal, ou por corretor habilitado, com emissão das respectivas apólices. Perante a legislação brasileira (Lei nº 4.594 de 1964), o corretor de seguros é o intermediário, pessoa física ou jurídica, legalmente autorizado a angariar e promover contratos de seguros entre as sociedades seguradoras e as pessoas físicas ou jurídicas, de direito privado, podendo ser brasileiro ou estrangeiro, se pessoa física, mas com residência permanente no país.

É importante mencionar que com o advento do Decreto-lei N.º 73/66, recepcionado com status de lei complementar pela atual Constituição Federal, o corretor de seguros, nos termos do art. 8º, do referido diploma legal, teve reconhecida a importância de sua participação no Sistema Nacional de Seguros Privados, perante o CNSP, a SUSEP, as resseguradoras, incluindo o Instituto de Resseguros do Brasil – IRB, e as Sociedades Seguradoras.

2.3. O corretor de seguros

Dentro da classe de trabalho dos agentes securitários, está inserida a atividade do corretor de seguros. Eles são organizados em sindicatos estaduais (SINCOR), afiliados à Federação Nacional dos Corretores de Seguros – FENACOR.

Segundo Galiza (2009), “diversas nomenclaturas são utilizadas para determinar o tipo de corretor, sendo essas nomenclaturas enquadradas em duas grandes divisões, quais sejam, corretores pessoa jurídica e corretores pessoa física.”

Para este autor,

“Dentro do grupo de corretores pessoa física, a diferenciação maior está ligada ao porte do corretor, sendo que alguns possuem seus escritórios próprios montados, com maior infraestrutura de trabalho, enquanto outros dependem de determinadas estruturas, quer seja da seguradora, quer seja de uma plataforma, alegando-se principalmente que os elevados impostos dificultam a transformação dessas pessoas físicas em empresas com melhor aparelhagem.” (GALIZA, 2009)

Conforme Galiza (2009), no bloco das corretoras classificadas como pessoa jurídica, pode-se dividir quatro subgrupos distintos:

- Independentes: são empresas, normalmente de micro ou pequeno porte, sem ligação exclusiva com qualquer tipo de grupo segurador, costumam operar com diversas seguradoras.
- Cativas: a empresa pertence a um grupo industrial ou comercial de grande porte, do setor de seguros.
- Ligadas a Bancos ou Conglomerados Financeiros: empresas com ligações estreitas com um grupo financeiro.
- Internacionais: corretoras instaladas no Brasil, ligadas a empresas internacionais de corretagem de seguros.

A atividade dos corretores de seguros é regulamentada, basicamente, pela Lei N.º 4.594, de 1964. Historicamente, o Decreto-Lei 73, de 21 de novembro de 1966 – alterado pela Lei 9.656/98 e pela Lei 10.190/2001 –, instituiu o Sistema Nacional de Seguros Privados, integrado por Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), sociedades autorizadas a operar em seguros privados e capitalização, entidades abertas de previdência complementar e corretores de seguros habilitados. Todavia, uma vez que eles passaram a integrar o Sistema Nacional de Seguros Privados, passaram também a ser regulados pelo Decreto-Lei N.º 73, de 1966, este que se constituiu como a Lei Básica do Seguro.

A atividade de corretagem de seguros também vem sendo tratada, por força de autorização legal, em decretos da Presidência da República e Circulares do Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP e da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.

Em se tratando de novas legislações, o Art.775 do Código Civil, dispõe:

“Art. 775. Os agentes autorizados do segurador presumem-se seus representantes para todos os atos relativos aos contratos que agenciarem.” (BRASIL, Código Civil, art. 723)

Segundo Rocha Filho (2003), “as sociedades seguradoras responderão pelos atos de todos aqueles que agirem em seu nome, por exemplo, seus prepostos, agenciadores, gerentes de banco, plataformas (empresas terceirizadas que prestam serviço às Sociedades Seguradoras), etc.”. Conforme explana este autor, é a aplicação da teoria da aparência, pela qual, aquele que age em nome de outrem, com autorização para tanto, o obriga aos atos que assumir.

Nesse sentido, é importante deixar claro que o corretor de seguros não deve ser confundido com o agente da seguradora, haja vista que não representa as Sociedades Seguradoras, ao contrário, exerce sua atividade com autonomia, defendendo sempre os interesses do segurado.

Cabe informar que essa nova legislação, o Código Civil, trouxe mudanças no mercado segurador, e em especial, modificou o papel desenvolvido pelo corretor de seguros, ao destinar sete artigos (722 a 729) sobre a corretagem de seguros, criando novas abordagens para a atividade dos corretores.

Sobre as responsabilidades do corretor, o artigo 723, dispõe:

“O corretor é obrigado a executar a mediação com a diligência e prudência que o negócio requer, prestando ao cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o andamento dos negócios; deve, ainda, sob pena de responder por perdas e danos, prestar ao cliente todos os esclarecimentos que estiverem ao seu alcance, acerca da segurança ou risco do negócio, das alterações de valores e do mais que possa influir nos resultados da incumbência.” (BRASIL, Código Civil, art. 723)

Silva (2007) esclarece que, “o artigo 723 estabeleceu as responsabilidades do corretor em geral, porém, no que tange ao corretor de seguros, sua responsabilidade extrapola até mesmo os limites daquele artigo, visto que intermediário que é, no negócio no qual interage com segurado e seguradora, sua tarefa inicia-se ainda na fase pré-contratual, estendendo-se por sua toda vigência da apólice e na maioria das vezes até depois, uma vez que, nos casos de responsabilidade civil, muitas reclamações por parte de terceiros ocorrem após o término da vigência do contrato.”

Para Rocha Filho (2003), “tanto em processos judiciais quanto nos administrativos, junto à SUSEP ou aos PROCONs, os corretores de seguros vêm, com frequência, sendo

acionados ou figurando no pólo passivo das ações ou das denúncias, tanto individual como em conjunto com sociedades seguradoras, em decorrência de reclamações de segurados.”

Portanto, é de suma importância que os corretores de seguros estejam preparados adequadamente no que se refere à sua formação profissional, devendo buscar atualização técnica constante, a fim de reunirem condições para desempenhar bem seu trabalho, que vai além da simples corretagem, já que envolve diversos conhecimentos específicos.

2.4. A atividade de corretagem de seguros

Ao fazer uma análise do novo Código Civil, nos artigos 722 a 729 do “Capítulo XIII, Da Corretagem”, percebe-se que não houve nenhuma inovação no que se refere à atividade da corretagem de seguros, em si, que continua legislada por leis próprias, haja vista o contido no artigo 729:

“Art. 729. Os preceitos sobre corretagem constantes deste Código não excluem a aplicação de outras normas da legislação especial.” (BRASIL, Código Civil, art. 729)

Sabemos que a profissão do corretor de seguros foi regulamentada pela Lei nº 4.594/64, a qual contém dispositivos que se aplicam tanto às pessoas físicas, habilitadas como corretores através de cursos ou exames da FUNENSEG, quanto às pessoas jurídicas (Sociedades Corretoras de Seguros). Com o advento do Decreto-lei nº 73, de 21/11/1966, o corretor de seguros ganhou enorme importância, a partir de sua inclusão no Sistema Nacional de Seguros Privados, perante o CNSP, SUSEP, IRB e Sociedades Seguradoras.

O trabalho do corretor de seguros, conforme o artigo de Rocha Filho (2003), pode ser apresentado por meio de uma classificação das principais atividades exercidas pelo corretor de seguros, da seguinte forma:

- 1) Realizar cotações dos prêmios securitários junto às sociedades seguradoras;
- 2) Auxiliar o segurado no preenchimento da proposta de seguros privados;
- 3) Protocolar a proposta de seguros nas sociedades seguradoras;
- 4) Receber a apólice de seguros e remeter ao endereço do segurado, após verificar se há alguma pendência contratual;
- 5) Assessorar o segurado ao longo do período contratual;
- 6) Manter contato com as sociedades seguradoras, na hipótese de ocorrência de sinistro;
- 7) Realizar os endossos e as averbações solicitadas pelos segurados ao longo

do período contratual.

É importante ressaltar, também, que a legislação em vigor veda aos corretores e seus prepostos: aceitar ou exercer emprego de pessoa jurídica de direito público; e manter relação de emprego ou de direção com sociedade seguradora, cujos impedimentos, aplicam-se, também, aos sócios e diretores de sociedades corretoras de seguros.

Relativamente à sua profissão, deve ser considerado pelos corretores de seguros, no seu relacionamento com os seus clientes, a Lei no 8.078, de 11/09/1990 (Código de Defesa ao Consumidor), em face do contido no art. 2º, parágrafo 3º, que define a atividade securitária e, portanto, a da corretagem de seguros, como “prestação de serviços”.

2.5. Importância do Corretor de Seguros

Toda a negociação entre segurado e seguradora deve ser intermediada por corretor de seguros, e de acordo com Rocha Filho (2003), “entre as suas atribuições e atividades, tem-se que o corretor de seguros deve angariar clientela, encaminhar as propostas de seguro, assinando-as inclusive, acompanhar a liquidação dos sinistros, enfim representar os interesses dos segurados perante a sociedade seguradora, sempre de forma independente, sendo remunerado por este trabalho, recebendo comissões, retiradas do prêmio pago pelo segurado, cumprindo à sociedade seguradora esse pagamento.”

Nota-se a importância dada ao corretor de seguros por este autor, que dispõe:

“A razão da existência do Corretor de Seguros está fundamentada na própria operação de seguro, de natureza dinâmica e complexa.” (ROCHA FILHO, 2003)

Rocha Filho (2003) esclarece que diante da contratação do seguro, “posta-se de um lado o segurador, que se presume conhece a matéria com profundidade, e de outro o futuro segurado, um leigo, desta forma, o legislador criou a figura do corretor para justamente defender os interesses do menos favorecido – o segurado –, visando a colocá-lo em pé de igualdade com o segurador.”

Na visão de Rocha Filho (2003),

“o corretor de seguros não age como simples elemento de aproximação entre as partes, ele funciona como verdadeiro técnico da intermediação, razão pela qual se faz necessária habilitação junto à SUSEP, cujo requisito é o de ter sido aprovado no exame promovido pela FUNENSEG (Fundação Escola Nacional de Seguros), como forma de comprovar a sua qualificação profissional.” (ROCHA FILHO, 2003)

De acordo com Pauzeiro (2009)¹², no contrato de seguro, pela própria natureza do negócio, a intermediação é fundamental. Em primeiro lugar, o contrato é extremamente complexo, necessitando o comprador do seguro de esclarecimentos sobre a sua natureza e de adequação dessa natureza às suas necessidades, tarefa essa que exige conhecimento e nuances do mercado e do negócio, e conseqüentemente de certa perícia. Este autor também afirma que, por outro lado, o seguro não é um produto que a pessoa adquira tendo a mesma sensação que se tem ao adquirir um bem tangível, uma mercadoria ou um bem.

Rocha Filho (2003) ressalta a importância do corretor de seguros, no mercado segurador, onde o mesmo deve exercer sua atividade na qualidade de autônomo, sujeitando-se a responder civilmente perante aqueles a quem causar prejuízo, caso sua conduta amolde-se dentre as modalidades culposas, negligência, imprudência e imperícia (art. 126 do Decreto-Lei N.º 73/66). Neste mesmo sentido, o Código de Defesa do Consumidor – CDC estabelece que o corretor, sendo um prestador de serviços, é responsável pelo prejuízo que causar (§ 3º do art. 14 do CDC).

Segundo Martins (2004), “quando um segurado efetua o contrato de seguro através de um corretor, este fica na posição de mandatário do segurado. Ele será o representante legal do segurado para todas e quaisquer tratativas que se relacione com o bom fechamento do contrato. Havendo falha na prestação do serviço por parte do corretor, conforme legislação em vigor, este responderá, seja perante a seguradora, seja perante o segurado pelos prejuízos que vier a dar causa.”

Entretanto, cabe questionar sobre o papel do corretor neste sistema segurador nacional, diante de um mercado em pleno crescimento e altamente competitivo. Essa questão está presente em estudos de alguns pesquisadores do mercado segurador, como por exemplo, Ricardo Villaça (2006)¹³ em seu artigo: *Uma ‘aura’ necessária: A importância do corretor de seguros*, questiona: “Qual o papel do corretor? ‘Empurrar’ o que tiver de mais caro e melhor,

¹² Extraído do periódico Cadernos de seguros, edição de julho de 2009 – “O corretor de seguros e sua importância na intermediação do contrato de seguro”. Autor: Julio Cezar Pauzeiro

¹³ Extraído do periódico Cadernos de Seguros, edição de março de 2006 – “Uma ‘aura’ necessária: A importância do corretor de seguros”. Autor: Ricardo Villaça

pois assim garante que o cliente estará sempre coberto? Deixar o cliente em alerta de que o pior pode acontecer?”

Segundo Villaça (2006), “o nobre e complexo trabalho do corretor é definir um conjunto de produtos adequados ao cliente e sua vida, ajudando-o assim, a estar coberto dentro de suas necessidades e possibilidades, evitando riscos de deserção por motivos financeiros.”

Villaça (2006) ressalta, também, que os corretores que se entenderem como consultores de seguros, terão em seus clientes, propagadores naturais de seus bons serviços e, nas seguradoras, o reconhecimento através de melhores condições de trabalho.

No que se refere à qualificação profissional desses profissionais, Las Casas (2003) comenta que no período anterior a 1965 (em que foi estabelecida pela Lei n. 4594, de 29 de dezembro de 1964, a obrigatoriedade de um curso específico para corretores de seguros), qualquer pessoa podia vender seguros, mesmo “pessoas que não tinham muitas condições para o exercício da profissão, pois qualquer um, com boa vontade poderia tornar-se securitário ou corretor de seguros”.

Hoje em dia, para atuar como corretor de seguros há duas alternativas para habilitação de corretor de seguros: o curso de habilitação e realização de exame, ambos são oferecidos pela FUNENSEG. O exercício da profissão de corretor de seguros depende de prévia habilitação e registro e essa habilitação é obtida por meio de exame, administrado pela FUNENSEG.

O Decreto-Lei 73/66, em seu capítulo XI, trata dos corretores de seguros e de seus prepostos, conforme a seguir:

Art. 123. O exercício da profissão de corretor de seguros depende de prévia habilitação e registro.

§ 1º A habilitação será feita perante a SUSEP, mediante prova de capacidade técnico-profissional, na forma das instruções baixadas pelo CNSP.

§ 2º O corretor de seguros poderá ter prepostos de sua livre escolha e designará, dentre eles, o que o substituirá.

§ 3º Os corretores e prepostos serão registrados na SUSEP, com obediência aos requisitos estabelecidos pelo CNSP. (DECRETO-LEI nº 73, de 21/11/1966)

Conforme explica Las Casas (2003), a obrigatoriedade de um curso contribuiu para a melhoria no nível dos corretores, mas houveram muitas críticas em relação ao conteúdo, corpo docente, currículos e cargas horárias oferecidas. Apenas em junho de 1972 é que foi

instalada, no Brasil, a FUNENSEG – Fundação Escola Nacional de Seguros, “destinada ao setor didático e a suprir imensas áreas de ensino, tal a gama de atividades e especialidades”.

Tendo em vista o disposto sobre a importância da atuação do corretor de seguros e de sua formação profissional, cabe ainda dispor sobre a representação sindical desses trabalhadores, através de suas entidades de classe, a FENACOR e o SINCOR.

2.6. Representação sindical dos corretores de seguros

No exercício de qualquer atividade de trabalho, os trabalhadores necessitam de sindicatos que sejam representantes de seus interesses. Segundo dados da FENACOR¹⁴, esta entidade, dentro do mercado de seguros, representa judicial e extrajudicialmente 26 (vinte e seis) sindicatos filiados (SINCOR´s) e 77 (setenta e sete) delegacias que estão presentes em todos os estados do país.

Os SINCOR´s têm por finalidade a defesa e coordenação dos interesses econômicos e profissionais dos corretores de seguros a nível regional. Todas as unidades sindicais estão devidamente equipadas para atender e encaminhar as diferentes necessidades e reivindicações da categoria.

A FENACOR tem por finalidade básica: proteger e defender os interesses da categoria econômica que ela representa, perante as entidades privadas e as autoridades públicas; colaborar com os poderes públicos no estudo e na solução dos problemas relacionados à categoria; prestar assistência técnica e jurídica aos seus Sindicatos Filiados, inclusive, assessoria técnica e operacionalidade no atendimento aos segurados e beneficiários do Convênio do Seguro DPVAT (seguro obrigatório decorrente de acidente de trânsito, com cobertura para morte e invalidez), por delegação de atribuições da SUSEP – Superintendência de Seguros Privados, o exame de pedidos de registro de Corretores de Seguros, dos Ramos Elementares, Vida, Capitalização e Previdência Privada, e de alterações cadastrais.

Esquemáticamente, podemos apresentar a Figura 6, a seguir, que mostra a relação existente entre os corretores de seguros, os sindicatos regionais e a Fenacor:

¹⁴ Portal da FENACOR: <http://www.fenacor.com.br/> . Acesso em: 03 mar. 2013.



Figura 6: Corretores de Seguros / SINCOR / FENACOR

Fonte: Elaboração própria

Conforme dados da FENACOR, trata-se de uma entidade sindical em grau superior, fundada em 25 de outubro de 1968, tendo sido reconhecida como entidade coordenadora dos interesses da categoria econômica dos corretores de seguros e de capitalização, conforme Carta Sindical de 21/03/75, do Ministério do Trabalho e Emprego, estando filiada à Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC.

A categoria profissional reúne 60.622 corretores em todo o país, dos quais 35.785 são pessoas físicas (profissionais autônomos) e 24.837 são pessoas jurídicas, gerando aproximadamente 200 mil empregos diretos em todo o Brasil, o que por si só, já é uma dado que comprova a importância do corretor de seguros, também do ponto de vista econômico para o Brasil.

De acordo com entrevista dada por Armando Vergílio dos Santos, ex-Superintendente da SUSEP, ao Cadernos de Seguros¹⁵ na edição de setembro de 2002, a FENACOR pretende fortalecer os sindicatos, meta que servirá de base para o grande projeto, que é treinar e preparar o corretor para um cenário no qual a concorrência será cada vez mais acirrada, o consumidor muito mais exigente e a qualificação profissional e cultural ganhará status de requisito indispensável para quem deseja seguir essa carreira.

Este especialista ressalta a importância de sindicatos representativos, defensores dos direitos da classe de trabalho, apontando para uma necessidade de formação e qualificação profissional, haja vista mudanças e evoluções no mercado de seguros.

Cabe, então, explorar como é a qualificação profissional dos corretores de seguros, analisando atuação da principal entidade de formação profissional do setor de seguros, a FUNENSEG.

¹⁵ Trecho extraído do periódico Cadernos de Seguros (edição de setembro de 2002). “Corretor de seguros: um futuro promissor mas com muito esforço”. Autor: Armando Vergílio dos Santos Júnior

3. A FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR DE SEGUROS

3.1. A Escola de Formação Profissional em Seguros

A Fundação Escola Nacional de Seguros – FUNENSEG – foi criada em 1971, com a finalidade de promover o desenvolvimento do mercado de seguros no país, atuando na qualificação dos profissionais de seguro e na implementação de estudos e pesquisas de interesse para o setor.

O estudo denominado *‘Escola Nacional de Seguros e corretores de seguros no Brasil’*¹⁶, desenvolvido pela escola, informa que em seus 35 anos de existência, a FUNENSEG formou mais de 90 mil corretores de seguros, atendeu a cerca de 250 mil pessoas, treinou 30 mil alunos de ensino a distância e qualificou em torno de 10 mil profissionais em cursos fechados, além de certificar mais de 4 mil profissionais com seus programas específicos.

De acordo com Silva (2007), o Conselho Nacional de Seguros Privados fixou, em 24 de agosto de 1972, a Resolução nº 7, normas para a habilitação técnico-profissional do corretor de seguros, determinando que o curso se tornaria monopólio da fundação e obrigatório para a habilitação profissional do corretor. Assim, conforme esta autora, “ao solicitar seu registro junto à SUSEP, a prova de habilitação técnico-profissional do corretor de seguros consistia na apresentação de certificado, expedido pela FUNENSEG, de conclusão do curso específico com a denominação de curso para habilitação de corretores de seguros”(SILVA, 2007)

Conforme a Resolução CNSP n.º 7/72 previa no seu subitem 2.2, os certificados de conclusão de curso eram fornecidos com base em aferições de aproveitamento e frequência, segundo critérios aprovados pelo Conselho Diretor da referida Fundação, tendo como pré-requisito para os candidatos: a comprovação de conclusão de curso em nível de 1º grau (ginasial) em estabelecimento de ensino oficial ou reconhecido.

¹⁶ Escola Nacional de Seguros. Diretoria de Ensino e Produtos. *Escola Nacional de Seguros e corretores de seguros no Brasil / DataBrasil Ensino e Pesquisa*. – Rio de Janeiro: FUNENSEG, 2008.

De acordo com o subitem 2.7 desta resolução, a FUNENSEG poderia, mediante acordos e convênios, e prévia fixação do currículo e programas de ensino, promover os cursos de habilitação de corretores juntamente com os Sindicatos de classe e outras Entidades que se disponham a patrociná-los.

Desse modo, à partir da publicação deste normativo, a FUNENSEG passou ter sob sua responsabilidade direta, na realização dos cursos de habilitação profissional dos corretores de seguros. No que se refere ao currículo e conteúdo programático de ensino do curso de habilitação de corretores, a Resolução CNSP n° 7/72, em seu subitem 2.8, previa:

“2.8 – Os cursos deverão abranger os seguintes itens:

- a) Teoria geral do seguro
- b) Legislação brasileira de seguros
- c) Contratos de seguros e aspectos técnicos das modalidades de seguros
- d) Jurisprudência básica sobre seguros
- e) Noções básicas de contabilidade de seguros, inclusive cálculos
- f) Noções sobre liquidação de sinistros
- g) Noções sobre venda de seguros, relações públicas e relações humanas no trabalho”
(RESOLUÇÃO CNSP N.º 7/72)

A Resolução CNSP n.º 29, do ano de 1989, determinou que a habilitação profissional do corretor de seguros consistiria na sua aprovação em exame específico, promovido pela FUNENSEG, no mínimo duas vezes por ano. Segundo o artigo 2º desta resolução, verificou-se que:

“A prova de habilitação técnico-profissional, prevista no § 1º do art.123 do Decreto-Lei nº 73/66, consistirá na aprovação em exame específico, promovido no mínimo duas vezes ao ano pela Fundação Escola Nacional de Seguros – FUNENSEG.” (Art. 2º - RESOLUÇÃO CNSP N.º 29/89)

Então, de acordo com Silva (2007), o primeiro exame para habilitação de corretores de seguros ocorreu em 1990 e quanto ao sistema empregado pelo exame, ele consistia de seis etapas (provas) podendo, o candidato que ficar em dependência (reprovado em alguma das provas), se inscrever em novo exame apenas para sua participação nas etapas que tinha ficado em dependência.

Naquele período, a escolaridade mínima exigida era o ensino básico (antigo 1º grau). À partir da Resolução CNSP nº 045/00, a escolaridade mínima exigida passou a ser o ensino médio (antigo 2º grau), conforme estava previsto em seu artigo sétimo:

“Art. 7º A comprovação prévia de conclusão de curso de ensino de 2º grau em estabelecimento educacional reconhecido é requisito básico para a inscrição do candidato no Curso de Habilitação Técnico-Profissional para Corretor de Seguros ou no Exame Nacional para Habilitação Técnico-Profissional para Corretor de Seguros.”(RESOLUÇÃO CNSP Nº 45/00)

No que se refere ao currículo e conteúdo programático de ensino do curso de habilitação de corretores, a Resolução CNSP nº 45/00, em seu artigo 8º, previa:

“ Art. 8º O Curso de Habilitação Técnico-Profissional para Corretor de Seguros deverá abranger, no mínimo, as seguintes disciplinas:

I – Teoria Geral do Seguro;

II – Legislação Brasileira de Seguros ;

III – Noções Básicas da Parte Geral do Código Civil Brasileiro;

IV – Jurisprudência Básica sobre Seguros;

V – Noções Básicas de Contabilidade de Seguros, inclusive Cálculos;

VI – Noções sobre liquidação de sinistros;

VII – Noções sobre Venda de Seguros; Relações Públicas e Relações Humanas no Trabalho;

VIII – Contratos de Seguros e aspectos técnicos das modalidades de seguros.”

(RESOLUÇÃO CNSP Nº 45/00)

A Resolução CNSP N.º 45/00 foi alterada pela Resolução CNSP N.º 62/01, que passou a exigir a prévia aprovação em curso ou exame para obtenção de registro de habilitação em seguro de vida, previdência e capitalização, além da indicação das seguradoras.

Este normativo dispôs que o conteúdo programático do Exame Nacional e do Curso de Habilitação será o constante nos incisos I, II, III, IV, VII e VIII do art. 8º da Resolução N.º 45/00, adaptado às atividades do corretor de seguro de vida e capitalização, devendo, ainda, abranger noções de matemática financeira.

De acordo com Silva (2007), atendendo a essa alteração, a FUNENSEG, em 2002, realizou o 1º Curso de Habilitação para Corretores de Seguros, composto de módulos

distribuídos em duas fases contínuas. Esta autora informa que no mesmo ano de 2002, realizou-se 1º Exame de Habilitação para Corretores de Seguro de Vida, Previdência e Capitalização sendo ele composto do primeiro dia de uma jornada de três dias de provas, que habilitam o corretor de seguros pleno.

É interessante notar também que, com a publicação da Resolução CNSP N.º 81/02 que revogou as Resoluções CNSP N.º 45/00 e N.º 62/01, introduziu-se a possibilidade de a FUNENSEG delegar para outras entidades de ensino tanto a realização do Exame Nacional de Habilitação como o Curso de Habilitação Técnico-Profissional para Corretor de Seguros.

“A FUNENSEG poderá delegar a outras entidades de ensino a realização do Exame Nacional de Habilitação Técnico-Profissional para Corretor de Seguros e do Curso de Habilitação Técnico-Profissional para Corretor de Seguros.” (§ 2º do artigo 3º da RESOLUÇÃO CNSP N.º 81/02)

Novamente, como previa o subitem 2.7 da Resolução CNSP n.º 7/72, a Resolução CNSP N.º 81/02 reitera que a FUNENSEG poderá promover Curso de Habilitação Técnico-Profissional para Corretor de Seguros em conjunto com os sindicatos de classe e outras entidades que se disponham a patrociná-lo, mediante acordos ou convênios, garantida a prévia fixação do currículo e programas de ensino.

3.2. A atual estrutura curricular da formação profissional

No que se refere ao currículo e conteúdo programático de ensino do curso de habilitação de corretores, a Resolução CNSP N.º 81/02 sofreu modificações em seu artigo 8º, advindas da publicação da Resolução CNSP N.º 176/2007, dispondo:

“Art. 8º O Curso de Habilitação Técnico-Profissional para Corretor de Seguros deverá abranger, no mínimo, as seguintes disciplinas:

(Artigo alterado pela Resolução CNSP nº 176/2007)

I - teoria geral de seguros;

II - legislação brasileira de seguros;

III - noções básicas do código de proteção e defesa do consumidor e da parte geral do Código Civil Brasileiro;

IV - jurisprudência básica sobre seguros;

- V - noções básicas de contabilidade de seguros;
- VI - noções sobre liquidação de sinistros;
- VII – noções sobre venda de seguros, ética, relações públicas e relações humanas no trabalho;
- VIII – contratos de seguros e aspectos técnicos das modalidades de seguros;
- IX - noções de gestão empresarial e de informática.” (RESOLUÇÃO CNSP N.º 176/2007)

Atualmente, de acordo com dados do portal da FUNENSEG¹⁷, esta escola é a única instituição no Brasil que oferece o Curso para Habilitação de Corretores de Seguros. Com cerca de 9 meses de duração, ele é composto de 3 fases:

- Fase I – Habilita como Corretor de Capitalização;
- Fase II – Habilita o Corretor de Capitalização a operar, também, em Seguros de Vida e Previdência;
- Fase III – Habilita o Corretor de Capitalização e de Seguros de Vida e Previdência a comercializar todos os ramos de Seguros.

A estrutura do curso para Habilitação de Corretores de Seguros é composto de 7 (sete) módulos, distribuídos nas 3 (três) fases acima descritas. O curso obedece à sequência dos módulos, conforme a seguir:

A Fase I é composta pelo Módulo 1 e habilita o profissional como Corretor de Capitalização. O conteúdo programático é composto pelas seguintes disciplinas:

- Módulo I: Direito do Seguro / Matemática Financeira / Legislação e Organização Profissional / Teoria Geral do Seguro I / Capitalização / Ética Concorrencial.

A Fase II é composta pelos Módulos 2 e 3 e habilita o profissional como corretor de Vida e Previdência. O conteúdo programático é composto pelas seguintes disciplinas:

¹⁷ Dados do portal <http://www.funenseg.org.br>. Acesso em: 03 mar. 2013.

- Módulo 2: Introdução à Atuária e Precificação do Seguro, Previdência Complementar, Mercado Financeiro, Noções de Informática.

- Módulo 3: Seguros de Pessoas, Noções de Gestão Empresarial, Estratégias de Comercialização de Seguros.

A Fase III é composta pelos Módulos IV, V, VI e VII e habilita o profissional como corretor de seguros em todos os ramos de seguros. O conteúdo programático é composto pelas seguintes disciplinas:

- Módulo 4: Teoria Geral do Seguro II, Contabilidade, Seguros de Responsabilidade Civil Geral.

- Módulo 5: Seguros de Transportes e RC do Transportador, Seguros Compreensivos, Seguro Rural.

- Módulo 6: Seguros de Riscos e Ramos Diversos, Seguros de Cascos Marítimos, Seguros de Riscos de Engenharia.

- Módulo 7: Seguros Aeronáuticos, Seguro de Lucros Cessantes, Seguros de Automóveis, RCF e APP, Gestão Empresarial.

Cada fase é pré-requisito para cursar a seguinte. Duas vezes por ano, geralmente em julho e dezembro, o candidato pode se inscrever e prestar provas de acordo com a habilitação escolhida no Exame para Habilitação de Corretores de Seguros. A Escola também oferece cursos preparatórios à distância, que incluem material didático para estudo atualizado periodicamente.

Percebe-se que a formação profissional do corretor de seguros apresenta um aspecto multidisciplinar, tendo em vista sua atuação profissional lidar com objetivos distintos nos diversos ramos de seguros existentes (vida, acidentes pessoais, automóveis, residenciais, etc.) que fornecem proteção individual, familiar, patrimonial, financeira, etc.

Ao final do programa, caso o aluno seja aprovado, a Escola confere o certificado que permite ao profissional obter o registro na profissão, junto à Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

Conforme informações da SUSEP¹⁸, o cadastro dos corretores de seguros junto à esta autarquia dá-se do seguinte modo:

- Todos os ramos de seguros:

1) O interessado deverá ser aprovado no Curso ou Exame Nacional de Habilitação Técnico-Profissional para Corretores de Seguros, promovido pela Fundação Escola Nacional de Seguros - FUNENSEG ou por entidade autorizada pela SUSEP.

2) Após a aprovação no curso ou no exame, o interessado deverá ingressar com requerimento à SUSEP, apresentando formulário cadastral, declarações e a documentação requerida pela legislação aplicável, por meio digital, no sítio eletrônico da SUSEP na rede mundial de computadores.

3) A SUSEP realizará a análise do pedido e, em não havendo pendência, será concedido o registro para o exercício da atividade de corretagem de seguros.

4) O registro de corretor de seguros será comprovado por meio de certidão extraída do sítio eletrônico da SUSEP na rede mundial de computadores.

- Ramos Vida, Previdência e Capitalização:

O registro do Corretor de Seguros de Vida e Capitalização se fará por indicação das Sociedades Seguradoras e de Capitalização dentre os candidatos aprovados em:

- Curso de Habilitação Técnico-Profissional para Corretores de Seguros de Vida, de Capitalização e de Previdência realizado pela Fundação Escola Nacional de Seguros – FUNENSEG ou por entidade autorizada pela SUSEP; ou

¹⁸ Disponível em <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-mercado/corretores-de-seguros>. Acesso em : 10 de outubro de 2013.

- Exame Nacional de Habilitação Técnico-Profissional para Corretores de Seguros de Vida, de Capitalização e de Previdência, promovido pela Fundação Escola Nacional de Seguros – FUNENSEG ou por entidade autorizada pela SUSEP.

- Corretores de Microseguros:

O interessado deverá ser aprovado no Curso de Habilitação Técnico-Profissional para Corretor de Microseguro, promovido pela Fundação Escola Nacional de Seguros - FUNENSEG ou por entidade autorizada pela SUSEP.

- Corretores de Previdência:

Aos Corretores de Previdência de que trata o parágrafo único do art. 30 da Lei Complementar n. 109, de 2001, aplicam-se as normas de registro e habilitação previstas para os corretores de seguros de vida e capitalização e seu registro se fará por indicação da Seguradora ou Entidade Aberta de Previdência Complementar.

A SUSEP comunica, por fim, que não compete à Superintendência de Seguros Privados - SUSEP conceder autorização prévia às corretoras de seguros, para fins de registro de seus atos constitutivos e alterações posteriores, junto aos Cartórios de Registro Civil de Pessoas Jurídicas.

4. METODOLOGIA DE PESQUISA

Iremos apresentar, nesta seção, a metodologia de estudo de múltiplos casos, adotada para realizar a pesquisa desta dissertação. Apresentamos também a organização da estrutura e aplicação do método do estudo de caso.

4.1. Introdução

Este estudo baseia-se, primeiramente, em uma revisão de literatura, especialmente relacionada ao tema da formação profissional no setor de seguros, em especial do corretor de seguros.

A natureza da investigação proposta sugere a adoção uma pesquisa de cunho exploratório, uma vez que este tipo de pesquisa é adequada em situações que envolvem temas ainda pouco estudados, e apresenta grande eficácia na decodificação e interpretação de fenômenos sociais.

A pesquisa desenvolvida é de natureza qualitativa, tendo em vista que a investigação se desenvolveu numa ótica predominantemente compreensiva e interpretativa, e se caracteriza por fazer uso do método de estudo de caso para buscar responder as questões propostas nos objetivos gerais e específicos da pesquisa.

4.2. Caracterização da pesquisa

O estudo de caso, de acordo com Yin (2005), “é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

Para Cauchick Miguel (2010), o estudo de caso é uma metodologia que investiga um dado fenômeno dentro de um contexto real contemporâneo, possibilitando um conhecimento sobre um elemento que tem impacto na geração de uma teoria, ou seja, possibilita a generalização para as situações repetidas do fenômeno.

De acordo com Yin (2005), o estudo de caso é o método mais apropriado para investigação em pesquisas do tipo “como” ou “porque” sobre um conjunto contemporâneo de acontecimentos sobre o qual o pesquisador tem pouco ou nenhum controle”. Esclarece, que o estudo de caso busca contribuir com o conhecimento que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais, políticos e de grupo, além de outros fenômenos relacionados.

Pode-se encontrar estudos de casos em administração, economia, psicologia, sociologia, ciência política, dentre outras. A clara necessidade de se utilizar o estudo de caso, nestas situações, surge do desejo de se compreender fenômenos sociais complexos.

Para Cauchick (2010), na pesquisa qualitativa há flexibilidade no desenrolar da pesquisa e falta de estrutura mais rígida, mas há, no entanto, o compromisso de estar dentro dos limites da pesquisa científica. Para esse autor, o estudo de caso é um dos métodos mais apropriados para a pesquisa qualitativa em Engenharia de Produção.

Em resumo, o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos acontecimentos da vida real – tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de setores econômicos (YIN, 2005).

No entanto, Yin (2005) chama a atenção para o fato de que o estudo de caso, apesar de ser válido, oferece pouca base para fazer uma generalização científica. Destaca-se, nesse sentido, que não se deve confundir generalização analítica, própria do estudo de caso, com generalização estatística. O que se generaliza, no estudo de caso, são os aspectos do modelo teórico encontrado.

Há duas formas de se abordar uma pesquisa: qualitativa ou quantitativamente. A primeira lida com a interpretação das realidades sociais e a segunda lida com números e usa modelos estatísticos para explicar dados quantitativos e numéricos.

Esclarecemos, desse modo, que apesar de existir críticas em relação a estratégia do estudo de caso, este trabalho não pretende apresentar uma amostragem estatística da realidade pesquisada, nem sua frequência, mas apresentar um estudo analítico qualitativo.

Como o estudo de caso único não possibilita comparações entre as unidades escolhidas para análise, optou-se por realizar um estudo de múltiplos casos, onde foi possível investigar, por meio da abordagem qualitativa, os objetivos desta pesquisa.

Nesse sentido, a pesquisa consiste na confrontação dos resultados obtidos no estudo de múltiplos casos em três corretoras de seguros com estudo de caso do sindicato dos trabalhadores, segundo a metodologia de estudo de múltiplos casos.

É importante ressaltar alguns fatores que podem constituir limitações à presente pesquisa. Entre eles, o número de pesquisados, que poderia ter atingido a uma população maior, o que não ocorreu devido à não obtenção de acesso direto aos dirigentes de outras corretoras de seguros independentes contatadas. No entanto, consideramos que a metodologia empregada garantiu a qualidade dos resultados pretendidos, ao realizar os estudos de casos nas três corretoras de seguros e no sindicato dos corretores de seguros.

4.3. Instrumentos de coleta e métodos de análise dos dados

Tendo em vista a metodologia em que este trabalho se fundamenta, optamos pela utilização de entrevistas semiestruturadas, realizadas pessoalmente e por telefone, gravadas em meio digital, e transcritas em editor de texto pelo próprio pesquisador.

De acordo com Yin (2005), uma das mais importantes fontes de informações para um estudo de caso são as entrevistas. O investigador, ao longo da entrevista, seguirá sua própria linha de investigação e fará as questões de forma não tendenciosa, de forma que atendam às necessidades de sua linha de investigação.

O objetivo principal da utilização da entrevista é a obtenção de informações importantes e de compreender as perspectivas e experiências das pessoas entrevistadas nos temas investigados na pesquisa. Para Yin (2005), a eficácia das entrevistas no tratamento de questões humanas faz delas uma fonte de evidências para os estudos de casos.

Nesse sentido, combinando perguntas fechadas e abertas nos questionários de entrevista utilizados (Anexo A e Anexo B), a utilização de entrevista semiestruturada permite ao entrevistado discorrer sobre o tema sugerido sem que o entrevistador fixe, a priori, determinadas respostas. Em entrevistas deste tipo, o pesquisador conduz a conversa baseando-

se em questões pré-definidas, mas com flexibilidade para se aprofundar mais em tópicos específicos de acordo com o andamento do diálogo.

As transcrições das entrevistas foram sistematizadas para serem realizadas as análises, considerando as declarações dos entrevistados e as anotações e observações do pesquisador. O processo de análise dos dados envolve diversos procedimentos: examinar, entender, categorizar, classificar, testar ou até mesmo recombinar as evidências quantitativas e qualitativas para tratar as proposições iniciais de um estudo (YIN, 2005).

Nesse processo há a interpretação dos dados, estabelecendo ligações entre os resultados obtidos com outros já conhecidos, quer sejam derivados de teorias, quer sejam estudos anteriores.

4.4. Definição dos sujeitos da pesquisa

A definição da quantidade de casos estudados nesse trabalho deve-se a acessibilidade e proximidade com as organizações participantes dos casos. Então, o presente trabalho adotou o conjunto de três empresas corretoras de seguros, que atuam como corretoras independentes, operantes no mercado de seguros, sediadas na cidade do Rio de Janeiro. Não foi objeto da pesquisa, estudar qualquer outro canal de distribuição de venda de seguros. Além dessa amostra de organizações pesquisadas, realizamos um estudo de caso com o Sindicato dos corretores de seguros do Rio de Janeiro – SINCOR/RJ.

Reiteramos que alguns fatores que podem constituir limitações à presente pesquisa, entre eles, o número de pesquisados, que poderia ter atingido a uma população maior ou poderia pautar-se por uma amostra probabilística.

Informamos, também, a ausência de participação da escola de formação dos corretores na amostra de entrevistados. Prevíamos, inicialmente, incluir professores e/ou diretor(es) de ensino da escola na amostra de entrevistados, porém não encontramos interesse por parte da escola em participar da pesquisa.

Então, como proposta inicial de pesquisa, tínhamos como tema a formação profissional do corretor de seguros, segundo a visão dos seguintes atores: os corretores de seguros, o sindicato regional (SINCOR/RJ) e a escola de formação (FUNENSEG), representado na Figura 7, a seguir:

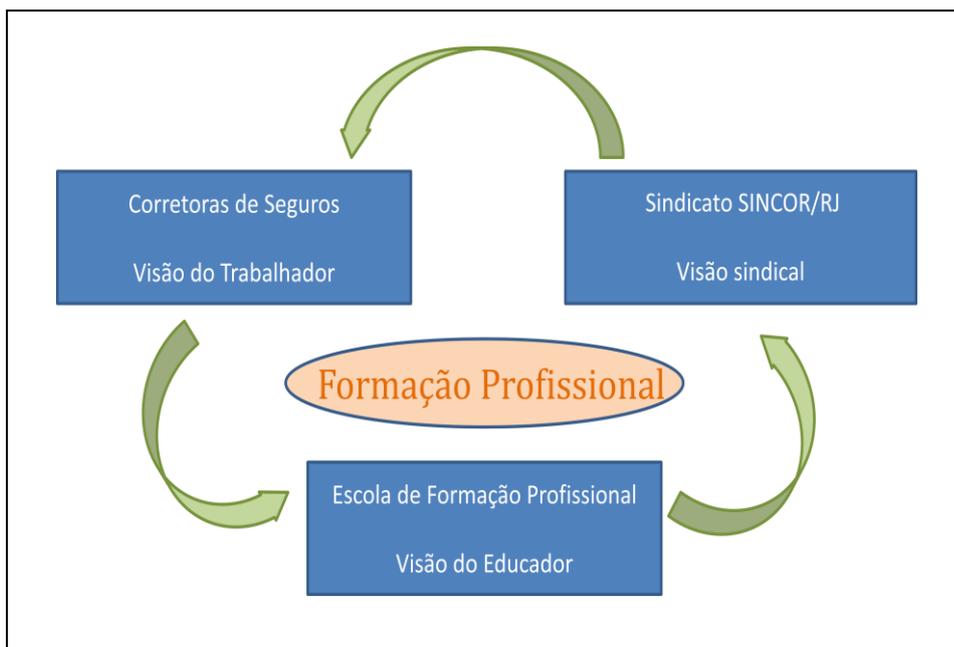


Figura 7: Corretores de Seguros / SINCOR/RJ / Escola de Formação Profissional

Fonte: Elaboração própria

No entanto, mesmo não contando com a participação da escola de formação, considerou-se que a metodologia de pesquisa empregada, incluindo a relevância da participação sindical nesta pesquisa, garantiu a qualidade dos resultados pretendidos. Assim, a pesquisa contou com os seguinte atores: os dirigentes de empresas corretoras de seguros independentes e o sindicato regional do Rio de Janeiro (SINCOR/RJ).

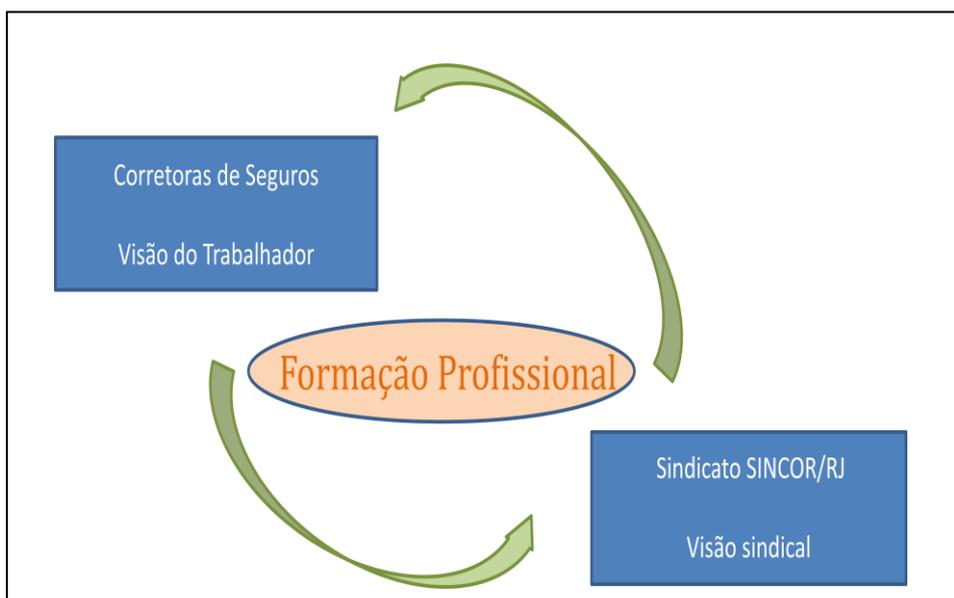


Figura 8: Corretores de Seguros / SINCOR/RJ

Fonte: Elaboração própria

Poupart *et al* (2008) consideram a análise dos dados sociais com base nas perspectivas dos atores sociais envolvidos o único meio de compreender as suas realidades. O que importa é exatamente o ponto de vista dos atores porque é o que vai explicar a determinada questão e ninguém melhor que eles para falar sobre ela.

Assim, a definição dos entrevistados, dentro das organizações (corretoras de seguros), levou em consideração o tipo de informação necessária que deveria ser fornecida para a pesquisa, ou seja, era de interesse da pesquisa que o entrevistado fosse responsável pela organização, na posição de dirigente. Desse modo, apenas um indivíduo respondeu à entrevista em cada organização. No que se refere à pesquisa junto ao sindicato, consideramos relevante para o estudo a participação por meio de entrevista com o atual presidente do SINCOR/RJ.

4.5. Limitações do Método

Sabemos que o universo de organizações corretoras de seguros que poderiam participar da pesquisa é extenso. Assim, as principais limitações desta pesquisa são de cunho amostral. O fato da pesquisa de campo ser um estudo de múltiplos casos, envolvendo, no entanto, somente três casos, pode levar a um baixo poder de generalização. Assim, as conclusões finais deste trabalho não generaliza os resultados apresentados.

Resultados generalizados só poderiam ser obtidos em estudos mais abrangentes, no entanto, Yin (2005) diz que essa limitação dos estudos de caso não compromete a realização da pesquisa, pois no estudo de caso há possibilidade dos resultados serem usados em termos de proposição teórica, além de ser ótima ferramenta metodológica na investigação em profundidade, preservando as características holísticas e significativas dos acontecimentos reais.

5. RESULTADOS DA PESQUISA – ESTUDOS DE CASOS

5.1.Introdução

Neste capítulo serão analisadas as informações e dados das entrevistas realizadas com o presidente do Sindicato dos Corretores de Seguros do Rio de Janeiro – SINCOR/RJ, bem como os dados das entrevistas realizadas junto aos corretores de seguros, que dirigem Corretoras de Seguros independentes no mercado de seguros.

As Corretoras de Seguros independentes são, em geral, classificadas como corretoras de pequeno ou médio porte, com uma estrutura própria desvinculada de grandes corretoras de seguros, com carteira de clientes relativamente grande, que comercializam produtos de várias seguradoras.

A primeira entrevista desta pesquisa, disposta no subitem 5.2.4, foi realizada com o presidente do SINCOR/RJ, instituição sediada no Rio de Janeiro. As entrevistas com os corretores de seguros foram realizadas em Corretoras de Seguros, com seus dirigentes, também na cidade do Rio de Janeiro.

Essas entrevistas são de grande relevância para obtenção dos resultados, pois segundo Poupart *et al* (2008), a análise dos dados sociais com base nas perspectivas dos atores sociais envolvidos o único meio de compreender as suas realidades. O que importa é exatamente o ponto de vista dos atores porque é o que vai explicar a determinada questão e ninguém melhor que eles para falar sobre ela.

A análise parte das perspectivas dos diferentes atores sociais envolvidos, pois suscitam diferentes formas de se enxergar uma mesma realidade. Poupart *et al* (2008) afirma que para o pós-modernismo a realidade é resultado de um diálogo do pesquisador com os participantes da pesquisa e na análise dos dados, o pesquisador tem uma contribuição importante.

5.2. Análise das entrevistas

Apresentaremos, inicialmente, a análise das entrevistas realizadas com os corretores de seguros. Cabe, preliminarmente, fazer uma breve apresentação dos entrevistados nesta pesquisa. Esclarecemos que, com a garantia de sigilo das respostas, os nomes dos corretores de seguros entrevistados não serão divulgados, assim, a identificação de cada entrevistado será da seguinte maneira:

- Corretor de Seguros A:

Este profissional não tem nível superior completo, fez curso preparatório de corretores para realização da prova de habilitação de corretores de seguros. Trabalha no setor de seguros desde o ano de 1994, atuando na atividade de corretagem de seguros desde o ano de 2003. Trabalha, atualmente, como sócia-diretora de uma Corretora de Seguros independente.

- Corretor de Seguros B:

Este corretor possui graduação completa em Economia, tem experiência profissional como gerente de seguros, do ano 1986 até 1992, em uma seguradora. Não fez curso preparatório para se tornar corretor de seguros, pois já trabalhava no mercado segurador como gerente de seguros de uma seguradora e obteve treinamento e formação profissional pela empresa. Trabalha como corretor de seguros há 20 anos, sendo 18 anos na atual corretora independente, na qual é sócio-gerente.

- Corretor de Seguros C:

Este corretor possui graduação completa em Administração de Empresas, possui experiência profissional como secretária executiva no extinto Banco Nacional. Fez curso preparatório para a realizar a prova de habilitação para se tornar corretor de seguros. Trabalha como corretor de seguros há 6 anos, hoje é dirigente de uma empresa corretora de seguros independente, na forma de pessoa jurídica.

As entrevistas com os corretores de seguro foram realizadas nos escritórios das Corretoras de Seguros que os mesmos dirigem, no próprio local de trabalho dos entrevistados. Na pesquisa qualitativa, é possível inserir informações sobre esse ambiente, o que enriquece a análise com dados que ajudam a compreender o relato dos entrevistados.

Informamos, ainda, que utilizou-se gravador de voz e as entrevistas foram pautadas segundo o questionário de pesquisa semiestruturada (Anexo A). As entrevistas foram gravadas em áudio e após a realização de transcrição e análise, cada entrevistado teve conhecimento da análise de suas entrevistas. Nesse sentido, puderam também opinar e acrescentar mais informações sobre o conteúdo de análise das suas entrevistas, apresentando respostas devolutivas.

O conjunto da população da pesquisa, concentrou-se na área de direção/coordenação das empresas Corretoras de Seguros, sendo definido desse modo devido à significância desses profissionais no estudo. A representatividade dessa população e a relevância dos casos estudados levam a pesquisa à obter uma visão da estrutura organizacional das corretoras de seguro em estudo e, principalmente, a visão sobre a formação profissional de quem trabalha na área de seguros, em especial com a atividade de corretagem.

A entrevista semiestruturada possibilitou respostas ricas de conteúdo. As perguntas foram apresentadas e os entrevistados ficaram livres para fazer o seu relato, e as respostas dos entrevistados foram organizadas de acordo com a seguinte subdivisão de temas:

- Mudança no contexto da produção e do trabalho;
- Visão da formação profissional;
- Ações de formação profissional proporcionadas pelas empresas corretora de seguros;
- Proposta de novas ações de formação profissional.

As respostas são apresentadas a seguir. Os trechos entre aspas duplas são transcrições literais dos entrevistados.

5.2.1. Análise da entrevista do corretor de seguros A

- Tema: Mudança no contexto da produção e do trabalho

Ao descrever como é o seu cotidiano de trabalho, o corretor de seguros informa que realiza: atendimento aos clientes da corretora de seguros, preenchimento de propostas, cálculo de cotações de preços dos seguros, resolução de pendências e dúvidas de clientes, sendo esse um dos maiores problemas enfrentados no seu cotidiano, já que muitos clientes não entendem o processo de contratação do seguro. Esclarece que o dia-a-dia de trabalho é basicamente resolver problemas de sinistro, resolver problemas de parcelas de pagamentos em atraso, fazer renovação de contratos e cálculos de renovação do seguro.

A empresa corretora de seguros, na qual é dirigente, trabalha com 11 seguradoras, assim, o processo de renovação anual dos seguros costuma ser um trabalho mais demorado, pois depende das informações das seguradoras, via internet. Assim, o trabalho de realização de cotações exige um apanhado de informações dos clientes que são passados para a seguradora. Segundo suas informações, cada seguradora tem um sistema informatizado de cálculo diferente, “a gente não ‘joga’ os dados dos clientes e os sistemas dão os valores para a gente... depois de cotar, negocia-se com as seguradoras para obter descontos.”

Nota-se que utiliza-se a internet como uma ferramenta essencial para o trabalho, pois todas as seguradoras trabalham com sistemas *online* para realizar as operações de contratação de seguros, para efetuar o cálculo de cotação de preços, fazer envio de proposta de seguro e emissão de apólice. Informa que algumas operações de algumas seguradoras ocorrem via *e-mail*, porém ela prefere realizar o atendimento com maior contato com seus clientes.

"Eu acho muito importante o contato mais direto com os clientes, pois eu não estou aqui só para fechar seguros e ganhar a comissão da venda do seguro, estou aqui para ajudar meu cliente na hora que ele mais precisa."

Nota-se então, que seu trabalho utiliza-se de ferramentas de informática, tendo em vista a informação de que seu trabalho sofreu mudanças com a utilização das ferramentas eletrônicas disponibilizadas pelas seguradoras. O corretor de seguros esclarece também que a

sua corretora de seguros possui um canal de divulgação e comunicação através de um *site*, e a utilização desse recurso foi algo positivo.

Sobre as mudanças ocorridas no trabalho, nos últimos anos, esclarece que há alguns anos, utilizava-se a proposta de seguro, em papel, para preenchimento manual e envio para a seguradora, e esta avaliava a proposta, aceitando ou recusando o risco do cliente contratante do seguro. Na sua opinião, era muito mais demorado o processo de contratação e emissão. Segundo seu relato,

“Hoje você faz tudo pelo computador, preenche-se a proposta e a transmite eletronicamente para a seguradora analisar. Por exemplo, a seguradora emite a apólice de seguro na hora, se a forma de pagamento for débito em conta ou cartão de crédito. Em 2 horas é possível visualizar a apólice no sistema da seguradora. Meu trabalho ficou mais veloz, hoje eu consigo "fechar" muito mais seguros do que antigamente, mas a competição do mercado ficou muito grande porque os clientes estão a procura do menor preço, ocorrendo a disputa de preço.”

De acordo com seu relato, os sistemas das seguradoras dão respostas mais rápidas e todas as seguradoras possuem seus sistemas informatizados, disponíveis *online* para utilização dos corretores de seguros vinculados à seguradora. Além disso, a informatização agilizou o processo de contratação de seguro.

"Está muito mais automatizado, mais ágil a parte da contratação e da emissão do seguro".

Na sequência, o profissional nos informa que não sentiu dificuldades para acompanhar as recentes mudanças tecnológicas e organizacionais no trabalho, tendo em vista que está sempre utilizando os recursos de informática em seu trabalho e diz que essas mudanças têm exigido maior nível de qualificação profissional do corretor de seguros.

Dentre as principais dificuldades enfrentadas no seu trabalho, informa que o desconhecimento e dúvidas dos clientes, sobre os termos previstos na contratação do seguro, é um de seus principais problemas enfrentados diariamente. Nesse sentido, procura ter uma relação bem próxima com seus clientes.

Com base em uma observação empírica, ressalta que, dos corretores que conhece, e segundo os gerentes das seguradoras com as quais a sua corretora opera, a maioria dos corretores só quer trabalhar com o ramo de seguros de automóvel. Na sua opinião, “eles só focam num ramo de seguros. Mas você não pode focar só em um ramo porque você acaba

deixando de atender um cliente, no que de repente ele esteja precisando. Por exemplo, o meu cliente de automóvel também é meu cliente de seguro de residência, de vida, eu ofereço plano de previdência.”

Notamos que a busca pela especialização é uma prática adotada pelos corretores. Pois, no relato da corretora, ela ressalta que muitos profissionais procuram se especializar somente num ramo de seguro, especialmente em seguro de automóveis, não estão atentos à importância de estarem preparados para operar outros ramos. Na sua visão, “esse corretor que não se qualifica, que não quer ser um corretor polivalente, que faz de tudo, ele vai ficar estagnado, vai começar a reduzir a carteira dele”. Então, na sua opinião há um risco desse corretor perder seu emprego.

Segundo suas informações, haverá necessidade de uma melhor formação técnica do corretor, já que estão sendo exigidos novos conhecimentos, novas habilidades e competências específicas em seu trabalho. Nesse sentido, informa que sente necessidade de desenvolver sua formação profissional, em especial, de cursar uma faculdade de Administração de Empresas, com ênfase em seguros, para poder se qualificar e, desse modo, trabalhar com alguns ramos que não opera.

- Tema: Visão da formação profissional

Com relação à sua formação técnica, este profissional informa que, para se tornar corretor de seguros, fez o curso de corretores de seguros oferecido pela FUNENSEG, pois na sua visão, “apesar de ter toda a experiência de trabalho, o dia-a-dia é muito diferente da parte teórica”.

Na sua opinião, considera que a formação profissional é uma condição necessária para a manutenção de empregabilidade no mercado de trabalho porque ter conhecimentos específicos é fundamental nas operações pertinentes à atividade de corretagem de seguros.

“O profissional tem que se conscientizar de que ele precisa melhorar, que precisa ir a palestras, exposições e congressos que ocorrem, especialmente sobre vendas que eu acho muito importante. Para o corretor de seguros é importante ele ter a formação acadêmica, mas muitas vezes é interessante o profissional buscar conhecimentos através de cursos, palestras, revistas especializadas, vídeos de profissionais abordando temas interessantes para o trabalho do corretor, por exemplo, sobre liderança, vendas, organização e planejamento. Assim ele pode se manter atualizado e competitivo no mercado de trabalho.”

Na sua visão, hoje o mercado de trabalho exige profissionais com uma formação mais especializada em determinada função, considerando, também, que a formação profissional é direcionada. Constatamos, em sua informação, que somente a FUNENSEG apresenta-se como escola de formação profissional, no setor de seguros, para os corretores de seguros. Na sua opinião, ela atende satisfatoriamente as atuais necessidades de formação profissional, expondo que esta escola “tem ótimos professores, dá uma boa base de formação, e não tem somente o curso de habilitação de corretores, ela possui outros cursos que ela promove para quem já é corretor de seguros, para se especializar, se atualizar”. Segundo sua avaliação, “a FUNENSEG é uma boa escola de formação profissional”.

Mas, na sua opinião, há falta de qualificação entre os profissionais do setor de seguros, informando sobre a existência de um profissional conhecido como "consultor de seguros", que não possui formação técnica de corretor de seguros. Segundo suas informações, “muitos trabalham como corretores, e que não são, somente para fazer a venda dos produtos para a corretora pessoa jurídica”.

- Tema: Ações de formação profissional proporcionadas pela empresa corretora de seguros

Com relação a este tema, o corretor de seguros informa que a empresa em que trabalha não promove programas ou atividades de formação/treinamento para seus profissionais. Segundo seu relato, quando as seguradoras oferecem cursos para operação de seus produtos, inscreve seus funcionários para obter os conhecimentos mais específicos do trabalho com as seguradoras. Assim, direciona os funcionários para palestras, *workshops*, fóruns externos oferecidos pelas seguradoras com as quais opera, pois considera que essas atividades vêm atender às necessidades de quem trabalha na empresa, proporcionando melhora na produtividade do funcionário.

Na sua opinião, percebe a importância da participação dos seus funcionários nessas atividades, pois acredita que, a partir disso, eles obtêm informações e aprendizados para trabalhar melhor com os seguros que vendem. Acredita, ainda, que essa participação agrega valor na carreira profissional deles.

Esclarece, por fim, que na sua formação acadêmica não obteve o conhecimento específico do setor de seguros, e defende, novamente, a importância de fazer a faculdade de Administração de Empresas com ênfase em seguros. De acordo com seu relato, este profissional está à procura de novos conhecimentos e aprendizados, “pois além de ser uma corretora de seguros, uma vendedora, eu não deixo de ser uma administradora, e tem muitas coisas que eu não sei e preciso aprender os conceitos da Administração para eu alavancar mais o negócio. Pode haver coisas que eu não sei e que eu possa aprender no curso e que vai me ajudar a melhorar o meu trabalho”.

Defende, portanto que, apesar da profissão exigir somente o ensino médio, é importante que corretor de seguros obtenha formação acadêmica superior, para melhorar a gestão e administração da empresa corretora de seguros, bem como no gerenciamento da carteira de clientes.

- Tema: Proposta de novas ações de formação profissional

Nesse tema, a corretora informa que os corretores de seguros necessitam de novas ações de formação profissional. Mas, na sua opinião, “muitos corretores não têm interesse em obter formação acadêmica, através de uma graduação.”

No entanto, esclarece "eu sinto necessidade porque eu quero ver minha empresa crescer, quero obter conhecimentos que ainda não tenho, e que pode me ajudar muito."

De acordo com suas informações, algumas seguradoras oferecem cursos específicos, porém são restritos aos produtos que comercializa. Então, sugere que haja cursos que ofereçam maior conhecimento em vendas consultivas, técnicas de vendas, matemática financeira, previdência privada, como novas ações de formação profissional em sua categoria de trabalho, indicando que tais conhecimentos foram importantes para o exercício de suas atividades profissionais.

Considera válido que os sindicatos negociem ações de formação profissional junto às instituições de ensino, e esclarece que “a formação profissional que o SINCOR poderia oferecer é através de palestras, de cursos sobre vendas consultivas, liderança, planejamento, abordagem de clientes, para que o corretor possa crescer profissionalmente.”

Na sua visão, não percebe que exista uma relação entre o SINCOR e a FUNENSEG, com o objetivo de negociarem ações de formação profissional para os corretores de seguros. Na sua opinião, o SINCOR deve ter a função de representação dos corretores, defendendo os interesses dessa classe de trabalho no mercado de seguros.

"A função do SINCOR é de melhorar as nossas condições de trabalho junto as seguradoras".

Acredita que boas contribuições possam surgir para os profissionais do setor, a partir de uma negociação de formação profissional entre o sindicato e a instituição de ensino, considerando válido que haja uma aproximação entre essas duas instituições, mas considera que os corretores de seguros não procuram o SINCOR para obter formação profissional. Segundo seu conhecimento, o sindicato oferece convênios com escolas de idiomas, informática. E desconhece sobre a utilização desses recursos, declarando que “o corretor é um profissional que não procura, que não tem tempo, que não se interessa, são poucos, não vejo interesse por parte dos corretores.”

5.2.2. Entrevista com o corretor de seguros B

- Tema: Mudança no contexto da produção e do trabalho

Ao descrever como é o seu cotidiano de trabalho, informa que, como dirigente de uma corretora de seguro, na forma de pessoa jurídica, dentre outras atividades, ele executa a administração dos contratos de seguro e faz a captação de novos clientes, e que a maioria dos novos clientes são provenientes de indicações da própria carteira já existente na corretora.

Em seu trabalho, utiliza as indicações provenientes das seguradoras, via internet. Nota-se então, que seu trabalho utiliza-se de ferramentas de informática, tendo em vista a informação de que seu trabalho sofre mudanças com a utilização das ferramentas eletrônicas disponibilizadas pelas seguradoras que, no entanto, facilitaram a operação e ampliaram as vendas.

Ele esclarece que a corretora possui um canal de comunicação através de um *site*, e está estruturando a corretora, contratando e treinando novos funcionários, para elaboração de um site ‘mais invasivo’ da empresa.

Dentre as principais dificuldades enfrentadas no seu trabalho, apresenta: a banalização da profissão provocada pelos agentes de formação profissional, o que gera um número excessivo de corretores com má formação, sem capacidade de gestão empresarial; a concorrência canibal; a submissão a um sistema de vendas, com a conivência dos sindicatos e órgão de classe, segmentando os corretores em grandes, médios e pequenos, subliminarmente provocado pelas seguradoras.

Nesse sentido, ele conclui que as pequenas corretoras estão fadadas a continuar pequenas, pois qualquer aceitação de contratos de grande monta, captado por uma pequena corretora, tem aceitação relativa.

Na sequência, o corretor informa que não sentiu dificuldades para acompanhar as recentes mudanças tecnológicas e organizacionais no trabalho, e diz que essas mudanças têm exigido maior nível de qualificação profissional.

Ele ressalta que essas inovações que estão surgindo serão uma ameaça ao emprego dos corretores se os agentes (as seguradoras) assumirem o papel dos corretores de seguros. E informa ainda que haverá necessidade de uma melhor formação técnica do corretor e desenvolver novos instrumentos de abordagem.

- Tema: Visão da formação profissional

Ele considera que a formação profissional é uma condição necessária para a manutenção de empregabilidade no mercado de trabalho, porque ter conhecimentos específicos é fundamental nas operações pertinentes à atividade de corretagem de seguros. Mas na sua opinião,

“Quem irá ministrar a formação é outro caso. No nosso caso, temos treinado nosso próprio pessoal. Há ainda os cursos oferecidos pelas Seguradoras.”

Segundo a visão deste corretor, hoje o mercado de trabalho exige profissionais com uma formação mais especializada em determinada função, já que determinados ramos de seguros exigem do profissional a especialização no ramo em que opera.

Ele informa que somente a FUNENSEG apresenta-se como escola de formação profissional, no setor de seguros, para os corretores de seguros. Na sua opinião, ela não atende satisfatoriamente as atuais necessidades de formação profissional, e reitera:

“A banalização da profissão é fruto de um propósito financeiro na formação e capacitação de corretores generalistas, que atenda ao mercado de varejo para interesse das Seguradoras, com queda considerável da qualidade dos cursos, sem a preocupação de formar empresários para o setor.”

Na sua opinião, pontos importantes que poderiam ser tratados na formação profissional, e não são abordados no curso de formação profissional são: código do consumidor, questões do Direito aplicado à atividade, aprofundar em aspectos legais de cada ramo, contabilidade e apurações contábeis em sinistro, perícia. Ele considera, ainda, que " há uma distância grande entre o acadêmico e o prático." Nesse sentido, defende que o modelo de profissionalização pode ser discutido.

O corretor considera que há deficiências em matéria de formação escolar (ensino médio, graduação, pós-graduação), indicando que “um excelente filtro seria a exigência de curso superior na formação do corretor profissional.”

Por fim, informa que sente necessidade de obter mais formação, especialmente em regulação de sinistro em determinados ramos de seguros, e que pretende fazer cursos específicos para operar em ramos que ainda não desenvolveu competências.

- Tema: Ações de formação profissional proporcionadas pela empresa corretora de seguros

Com relação a este tema, o corretor de seguros informa que a empresa em que trabalha ainda não promove programas ou atividades de formação/treinamento para seus profissionais, mas entrará na agenda administrativa da corretora, pois considera que esses programas ou atividades vêm atender às necessidades de sua categoria profissional, proporcionando melhora na produtividade do funcionário.

Ele esclarece que sua formação acadêmica em Economia ofereceu, até hoje, uma maior capacidade de entender o mercado, enquanto atividade econômica, e na gestão do negócio, seja na administração da empresa corretora de seguros, como na administração da carteira de clientes. Mas a formação em Economia não deu o conhecimento específico, por isso percebe que cursos de conhecimentos específicos foram fundamentais. Ele defende, novamente, que o corretor de seguros deveria obter formação acadêmica superior.

- Tema: Proposta de novas ações de formação profissional

Nesse tema, ele informa que a categoria profissional dos corretores de seguros necessita de ações de formação, necessitando de “atualização constante”. Segundo ele, algumas seguradoras oferecem cursos específicos, porém são restritos aos produtos que comercializa.

Sugere que haja cursos que ofereçam maior entendimento das ferramentas de *internet* como novas ações de formação profissional em sua categoria de trabalho.

Considera válido que os sindicatos negociem ações de formação profissional junto às instituições de ensino, e que esclarece que “o SINCOR/RJ ‘corre atrás’ do tempo perdido, buscando uma aproximação com os pequenos corretores, promovendo palestras com instruções específicas sob a legislação vigente, seja fiscal, trabalhista e outras, mas ainda não se configura uma contribuição relevante para categoria que, na sua grande parte, ainda não tem nem a certificação digital que é obrigatória.”

5.2.3. Entrevista com o corretor de seguros C

- Tema: Mudança no contexto da produção e do trabalho

O corretor de seguros entrevistado descreve o seu cotidiano de trabalho, informando que, dentre as diversas atividades cotidianas de trabalho, ela realiza: contato com os clientes, análise de pendências de clientes, atendimento a novos clientes, fechamento de propostas,

fechamento dos seguros contratados, acompanhamento de sinistros. Como uma dirigente de corretora de seguros independente, ela considera seu trabalho muito vultuoso, no que se refere à organização e gerenciamento de processos administrativos da corretora e nas atividades de prospecção de novos clientes.

Informa que procura incorporar inovações no seu trabalho, principalmente na relação comercial que tem com seus clientes, enviando e-mails para todos os segurados, como um serviço prestado pela corretora, denominado "*O seu corretor informa*". Este serviço foi criado para fidelizar seus clientes aos produtos da corretora de seguros e também levar informações relevantes para os segurados que contratam os seguros através de sua corretora.

Informa que utiliza-se da internet como uma ferramenta importante para o trabalho, pois as seguradoras com as quais opera, trabalham com sistemas *online* para realizar as operações de contratação de seguros, para efetuar o cálculo de cotação de preços, fazer envio de proposta de seguro e emissão de apólice.

Seu relato indica que o seu trabalho sofreu mudanças com a utilização dos meios informatizados de comunicação, e possui forte vínculo com a utilização das ferramentas eletrônicas disponibilizadas pelas seguradoras. Este profissional esclarece que a sua corretora de seguros possui um canal de divulgação e comunicação através de um *site*, e este canal também está ligado a duas seguradoras, o que possibilita para seus clientes a contratação de seguros de maneira dinâmica e direta com as seguradoras.

De acordo com suas informações, o cliente que, por exemplo, vai fazer uma viagem e deseja contratar um seguro de viagem, ele pode acessar o *site* da corretora na internet e operar a contratação do seguro. Segundo seu relato, “ela é simples, é prática, é objetiva, o cliente consegue contratar o seguro sozinho, e é emitido o bilhete dele e o *voucher* dele para a viagem (...) e é assim com outros seguros, como o seguro residencial, do seu *notebook* (...)”

Nossa entrevistada informa que o cliente também consegue consultar no *site* da corretora, as cotações de seguros de automóvel. Porém, segundo seu relato, “quando esse cliente entra na minha página, ela 'dispara' para mim que alguém entrou e então eu faço contato com esse cliente. Sou virtual mas não gosto de ser 100% virtual. Eu acredito nesse nicho de mercado de venda pela internet.”

Nota-se que este corretor de seguros apresenta uma visão positiva sobre a utilização dos sistemas informatizados e da internet como ferramentas de trabalho, porque minimiza o

tempo de execução de suas tarefas. Na sua opinião, “era muito mais demorado o processo de contratação e emissão.”

Sobre as mudanças ocorridas no seu trabalho nos últimos anos, em virtude das inovações tecnológicas de comunicação, esclarece que “há um tempo atrás, o corretor tinha que ligar para a seguradora por telefone para fechar um seguro, ou fazer manualmente e dar entrada da proposta de seguros na seguradora, tem alguns casos que até temos que fazer isso, mas para a atual demanda de serviço os meios eletrônicos de comunicação só vieram para agilizar o nosso trabalho.”

Portanto, ela esclarece que as recentes mudanças tecnológicas e organizacionais têm modificado as condições do seu trabalho, exigindo maior nível de qualificação profissional, essencialmente com a utilização de ferramentas de trabalho informatizadas, de internet principalmente, e que exigem do corretor de seguros a busca por mais qualificação profissional.

Ela enfatiza que “essas mudanças vieram para melhorar o trabalho”, pois algumas ferramentas que são focadas no negócio da empresa trouxeram benefícios para realização do trabalho, principalmente na comunicação com seus clientes.

Dentre as principais dificuldades enfrentadas no seu cotidiano de trabalho, este profissional nos informa que sente dificuldade em se adaptar às novas ferramentas informatizadas de trabalho que as seguradoras colocam à disposição dos corretores, por exemplo, um *software* ou sistema novo que uma seguradora põe a disposição dos corretores de seguros. Informa, desse modo, que existe dificuldade quando essas ferramentas são substituídas por novas, pois algumas vezes essas ferramentas são modificadas de forma abrupta por parte das seguradoras.

Assim, ela considera que sente necessidade de desenvolver sua formação profissional. De acordo com suas informações, está iniciando a utilização de um sistema informatizado de gerenciamento de sua carteira de negócios, nesse sentido percebe a necessidade de fazer curso de informática específico para aprender como operar com essa nova ferramenta, pois considera que o *software* é eficiente para os processos de trabalho diários, mas apresenta dificuldades para quem o utiliza, pois é um programa de computador específico para as atividades de trabalho que executa diariamente, um programa criado especialmente para quem opera no setor de seguros.

Segundo suas informações, haverá necessidade de uma melhor formação técnica do corretor de seguros. Nesse sentido, informa que, além de desenvolver habilidades com as ferramentas informatizadas de trabalho, sente a necessidade de desenvolver sua formação profissional por meio de cursos de planejamento e estratégia de negócios, pois sente algumas dificuldades com a parte da administrativa e organizacional de seu negócio.

- Tema: Visão da formação profissional

Com relação à sua formação técnica profissional, este trabalhador informa que, para se tornar corretor de seguros, fez o curso preparatório de corretores de seguros oferecido pela FUNENSEG para realizar a prova de habilitação de corretores. Considera que deveria haver exigência de presença obrigatória, ou seja, que para tornar-se corretor de seguros, todos os alunos deveriam fazer o curso presencial.

Constamos, em sua informação, que somente a FUNENSEG apresenta-se como escola de formação profissional, no setor de seguros, para os corretores de seguros. Ela informa que o curso de formação profissional atendeu parcialmente às suas necessidades, indicando, por exemplo, que as aulas de informática não ofereceram os conteúdos que são importantes para sua atuação profissional. No geral, ela considera uma boa formação, porém acha que esta formação só será boa de acordo com a dedicação do aluno.

Informa que atualmente sua corretora intermedia a comercialização de diversos ramos de seguros e, na sua opinião, hoje o mercado de trabalho exige profissionais com uma formação mais especializada em determinada função, considerando, então, que a formação profissional é direcionada à especialização. Desse modo ela informa que existe muitos profissionais no mercado de trabalho do setor que procuram se especializar somente num ramo de seguro, especialmente em seguro de automóveis.

Na sua opinião, a informática e a língua portuguesa voltada para a área de seguros são conteúdos importantes que poderiam ser tratados na formação profissional, e não foram abordados satisfatoriamente no curso de formação profissional. Na sua visão, “o curso poderia ser muito mais bem preparado, mais bem conduzido, bem mais focado na área de seguros, como por exemplo a matéria de direito, ela tinha que ser focada somente em defesa do consumidor, direito do seguro.” Ela esclarece que “o professor de atuária, ele era muito bom

profissional, mas ele não era preparado para lecionar, então a matéria dele foi uma matéria perdida. Ele era muito bom como conhecedor da 'coisa', mas eu não entendia absolutamente nada.”

Em seu relato indica que “prova da FUNENSEG é exatamente o que está na apostila, então você tem que decorar...”. Essa declaração mostra que o exame de corretor de seguros da FUNENSEG possui um caráter estritamente teórico.

- Tema: Ações de formação profissional proporcionadas pela empresa corretora de seguros

Com relação a este tema, o corretor de seguros informa que a empresa corretora de seguros que administra não promove programas ou atividades de formação/treinamento para seus profissionais. Obtém atualização e conhecimentos mais específicos para o trabalho com as seguradoras, uma vez que de acordo com suas informações, algumas seguradoras oferecem cursos específicos para operação de seus seguros, porém são restritos aos produtos que a seguradora comercializa.

Informa que os cursos de gestão empresarial, responsabilidade civil, incêndio e transportes foram importantes para o exercício de suas atividades profissionais.

Por fim, esclarece que pretende promover ações de formação profissional na corretora que dirige, através de cursos, desse modo pretende realizar algum curso de aperfeiçoamento pela FUNENSEG, porém considera que os cursos oferecidos pela escola são caros.

- Tema: Proposta de novas ações de formação profissional

Nesse tema, o profissional informa que os corretores de seguros necessitam de novas ações de formação profissional. Na sua opinião, “a partir do momento que você está lidando com o patrimônio e vida das pessoas, o corretor de seguros tem que ter uma formação ética”, assim, ela reitera que o curso deveria ter a obrigatoriedade de ser presencial.

Nesse sentido, ela sugere novas ações de formação profissional para sua categoria de trabalho, indicando que “a formação deve retirar o rótulo de vendedor de seguros”, na sua opinião o corretor deve ser visto como um consultor especializado, capaz de atender às necessidades de seus clientes de maneira satisfatória, no que se refere à proteção de seu patrimônio segurado.

Sugere que o curso ofereça maiores conhecimentos práticos, uma vez que considera o curso estritamente teórico, indicando que a prática de oficinas e *workshop* seriam boas ferramentas para a transmissão de conhecimento prático das atividades de corretagem de seguros.

Considera válido que os sindicatos negociem ações de formação profissional junto às instituições de ensino, e esclarece que o SINCOR oferece palestras e cursos de curta duração para os corretores. Segundo sua opinião, “não tem o que reclamar do SINCOR. O sindicato tinha umas coisas muito boas. Ele dava assistência contábil para a gente, assessoria jurídica”.

Na visão da corretora de seguros, ela não percebe que exista uma relação entre o SINCOR e a FUNENSEG, com o objetivo de negociarem ações de formação profissional para os corretores de seguros.

Ela apresenta uma visão crítica em relação à formação profissional do corretor de seguros no Brasil, pois não concorda em ter somente a FUNENSEG como formadora de profissionais corretores de seguros, esclarecendo: “Eu sou contra o monopólio de qualquer coisa, porque o monopólio não te abre outras frentes.”

Na sua opinião, o SINCOR é um bom sindicato, mas caso tivesse uma atuação na formação profissional junto à FUNENSEG, a formação teria boas contribuições, pois acabaria com esse monopólio do curso da FUNENSEG, uma vez que tudo que está ligado à formação do corretor está na FUNENSEG.

Essa é uma visão crítica que esse profissional nos apresenta acerca da existência de uma única escola de formação profissional para o setor de seguros, nesse sentido, ela acredita que boas contribuições possam surgir para os profissionais do setor, a partir de uma negociação da formação profissional entre o sindicato e a instituição de ensino, considerando válido que haja uma aproximação entre essas duas instituições.

5.2.4. Análise da entrevista com o presidente do SINCOR/RJ

Com objetivo de avaliar como é a participação de atores representativos do mercado de seguros, como por exemplo o sindicato dos corretores de seguros, na formulação de propostas de formação profissional, esta pesquisa contou com a participação do atual presidente do SINCOR/RJ. Foi realizada uma entrevista, utilizando o roteiro de entrevista semiestruturada (Anexo B), com o Sr. Henrique Brandão, corretor de seguros que exerce a função de presidente deste sindicato há 22 anos, desde o ano de 1990.

Inicialmente, ao ser questionado sobre a dinâmica das mudanças no mercado segurador brasileiro, nos últimos anos, o presidente do SINCOR/RJ informa que o mercado sofreu poucas mudanças, e que antes do advento da moeda Real na economia do Brasil, nós vivíamos numa época inflacionária em que “seguro não combinava com inflação”, tínhamos, então menos de 1% de participação de seguros no PIB.

Segundo seu relato, o qual apresenta-se transcrito a seguir, o mercado de seguros sofre com burocracias, excesso de regulamentação estatal, precisando evoluir e tornar-se mais dinâmico.

“Historicamente, o Brasil não existia no mercado de seguros porque com uma inflação 20%, 30% a.m. você não tem como fazer previdência. Então, o mercado não existia. Com o advento do REAL se passou a ter mais estabilidade, as pessoas passaram a ter mais perspectiva de melhora de vida. Porque o seguro tá muito ligado à qualidade de vida e à economia, à estabilidade econômica, o seguro é muito ligado a isso. Então o que aconteceu: o mercado do Brasil evoluiu? Não. O mercado do Brasil precisa evoluir muito mais. Nós somos ainda muito ortodoxos, muito atrasados.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

No entanto, chamamos à atenção para a visão do presidente do SINCOR-RJ sobre a SUSEP, que aponta a necessidade de uma melhor atuação deste órgão fiscalizador, diferentemente da que executa, ou seja, passando a atuar como órgão de regulação da solvência das empresas do setor. Nesse sentido, faz duras críticas ao excessivo sistema de proteção do Estado, representado pela SUSEP, que ao invés de promover o crescimento do setor, e alavancar este setor produtivo, impede seu desenvolvimento por agir de maneira burocrática e demorada.

“A gente precisa ter o próprio órgão regulador muito mais veloz. Precisa atender a demanda da sociedade com muito mais rapidez. A gente precisa ser menos burocrático. O sistema de proteção regulatório no Brasil é excessivo e faz com que tudo seja mais caro, ou seja, o governo(...) Então, o Estado acaba deixando de ser um incentivador, de um provedor de crescimento, e acaba sendo um impeditivo de crescimento. Ele acaba sendo um instrumento, não de alavancagem. (...) A SUSEP tem que ser uma instituição só preocupada com solvência, com o problema de solvência, o resto o mercado tem que se autorregular por si próprio.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

No que se refere ao atual cenário econômico brasileiro, esclarecemos que as perspectivas são de crescimento para o mercado de seguros, segundo dados numéricos da penetração dos seguros no PIB, apresentados nesta pesquisa, associado ao crescimento econômico, o que é favorável a uma melhor distribuição de renda entre as classes sociais. No entanto, a cultura do seguro é pouco disseminada no Brasil, assim como a importância do seguro para a sociedade. Este comportamento social em relação ao seguro realmente está associado ao histórico brasileiro de hiperinflação que ocorria no passado recente – décadas de 1980 e 1990 – que impedia o acesso de algumas classes sociais ao consumo de seguros.

Havia falta de informação sobre os produtos de seguro, ademais a cultura do seguro para o brasileiro apresentava-se associada à necessidade de suprir ou de manter, primeiramente, a reposição de um bem material: um automóvel, uma casa ou outro bem. No que se refere ao seguro de vida e previdência, a ideia de proteger a família, através de um seguro de vida ou de um plano de previdência, garantindo qualidade de vida do segurado, ainda são obstáculos que precisam ser superados.

Com base no relato de Henrique Brandão, verificamos que o mercado brasileiro é concentrado em seguros de automóveis. Segundo ele, a sociedade brasileira, como consumidora de seguros, tem o perfil patrimonialista.

“O ‘cara’ não tem comida em casa, mas compra um carro. Ele mora de aluguel mas compra um carro zero. E tem que ter dinheiro para pagar o seguro, porque se ‘perder’ o carro, vai ficar pagando o carro, sem o carro. Aí ele faz o seguro do carro. Mas aí, o corretor não vende o seguro de carro, pois o consumidor compra. (..) O ‘cara’ faz o seguro de patrimônio dele, do carro, tem 3 filhos, 4 filhos e não faz o seguro de vida para ele, que é muito mais barato que o seguro de automóvel. É uma questão de cultura. A cultura tá muito ligada também, à falta de preservação da família, ou seja, o sentimento, a preocupação na sua sucessão.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

No entanto, o presidente do SINCOR-RJ ressalta que esse cenário está mudando e a difusão dos seguros de vida e previdência tem grande importância para o setor. Adquire-se importância, a partir de um conjunto de fatores: a estabilidade e o aquecimento da economia, com a expansão da classe média e o aumento do poder aquisitivo, abrindo espaço para o crescimento e capacidade de comercialização desses produtos.

Quando consultado sobre a principal função dos sindicatos dentro do mercado de seguros, o presidente do SINCOR/RJ esclarece que “o sindicato dos corretores, que é um sindicato patronal, a sua primeira função é defender de forma legítima os interesses do corretor, perante à sociedade na defesa das relações entre a seguradora e a sociedade, o consumidor. Então, o sindicato dos corretores, a função precípua, fundamental é fazer com que o corretor tenha, na verdade, a representatividade institucional, ou seja, para que a sociedade enxergue o corretor como o legítimo representante da sociedade, na interface entre a seguradora e o consumidor, e o papel do sindicato é a defesa desse profissional dentro da sociedade.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Esclarecemos que a representatividade sindical do SINCOR-RJ, no setor de seguros, segue uma dinâmica moderna de sindicalismo, e consiste na defesa, aprimoramento e melhoria profissional dos corretores de seguros, no exercício de suas atribuições, na sua defesa e na defesa dos consumidores de seguros – a sociedade, em razão do grande sentido social que tem o seguro.

No que tange ao papel do corretor de seguros, percebe-se que, tendo em vista que o contrato de seguro é um bem intangível, a postura profissional do corretor, na intermediação da venda do seguro, é de transmitir confiança e credibilidade, ao realizar estudos e cálculos de preços para os seus clientes. O presidente do SINCOR/RJ defende que “o papel do corretor é fazer, na verdade, de forma competente, a intermediação na precificação, nos estudos, ou seja, o papel do corretor de seguros é essencial e fundamental nas relações.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

A seguir, com o propósito de investigar as ações do SINCOR/RJ sobre o tema da pesquisa – a formação profissional do corretor de seguros – direcionamos o foco da entrevista para temas específicos, de acordo com a seguinte subdivisão de temas:

- Mudança no contexto da produção e do trabalho;
- Visão da formação profissional;
- Ações de formação profissional proporcionadas pelas empresas no mercado de seguros;
- Proposta de novas ações de formação profissional.

As respostas são apresentadas a seguir. Os trechos entre aspas são transcrições literais do entrevistado.

- Tema: Mudança no contexto da produção e do trabalho

No que refere ao primeiro tema, ao ser questionado sobre as recentes mudanças tecnológicas e organizacionais no mundo do trabalho e as consequentes mudanças nas condições do trabalho no mercado segurador, em especial no trabalho do corretor de seguros, o Sr. Henrique Brandão informa que o corretor assumiu o papel das seguradoras e que o mesmo utiliza bastante recursos tecnológicos em seu trabalho. De acordo com Henrique Brandão,

“O corretor faz tudo para as seguradoras. A tecnologia trouxe para o corretor a velocidade e a seguradora transferiu todo o seu trabalho para o corretor. O corretor hoje, na verdade, é quem manda todas as informações. Todo ano, o corretor tem que trocar seu *laptop*, trocar sua máquina para ter configurações que se comunicam com as seguradoras. O corretor teve que se adaptar às inovações tecnológicas. Realmente, o corretor hoje é ‘altamente tecnológico’.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Entendemos que sua explanação indica que o trabalho do corretor de seguros tornou-se altamente dependente de tecnologia, cabendo destacar o fato da transferência de trabalho das seguradoras para os corretores de seguros. No entanto, ele questiona que essas mudanças acabam afetando o seu trabalho, pois a tecnologia “ajuda muito mas cria muita dependência, porque o corretor, ele não pode virar um escravo da tecnologia, porque ele tem que ir para rua vender, o corretor que fica sentado o dia todo em frente do computador, ele quebra.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Em sua explicação, o presidente do SINCOR/RJ deixa claro que:

“vender seguro para brasileiro é ‘olho no olho’, você tem que estar na rua vendendo, oferecendo seguros. Essa história de vender seguro pela internet é conversa ‘fiada’, ninguém compra seguro pela internet.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Nossa análise, no que tange à influência e difusão das tecnologias de informação e comunicação no trabalho do corretor de seguros, mostra informações de que suas atividades vêm sofrendo mudanças em função da utilização de ferramentas tecnológicas no seu dia-a-dia, havendo real necessidade de utilização de computadores que, de maneira veloz, façam a comunicação com as seguradoras. Assim, entendemos, que o trabalho do corretor é dependente de tecnologias da informação, quais sejam: computador pessoal, *laptop*, telefone, celular.

Assim, para execução do trabalho, que antes era realizado pelas seguradoras, o corretor de seguros assumiu algumas atividades das seguradoras, tendo que se municiar de informações fornecidas pelas seguradoras, ou seja, sobre os produtos de seguros que estas comercializam, para que realizem o serviço de intermediação com seus clientes de modo adequado, oferecendo aos consumidores os melhores produtos de acordo com suas necessidades.

Segundo o presidente do SINCOR-RJ, ressalta-se que o canal de distribuição de seguros via corretores especializados, com o contato direto com seus clientes, é a forma ainda mais executada pelos corretores para levar os seguros até os consumidores. Relata que o corretor deve realizar suas atividades de venda ‘indo para a rua’, ou seja, em contato direto com o cliente, prezando pelos interesses do cliente e transmitindo confiança, transparência e credibilidade.

Ao ser apresentado o questionamento sobre a necessidade de ações de formação profissional, tendo em vista essas mudanças, esclarece que, atualmente, “a informação e a qualificação são fundamentais, ou seja, tem que estudar, estudar muito.”(PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Pois, segundo ele “a sociedade que tá consumindo agora, ela é altamente exigente, ela quer conhecimento e capacidade e segurança. Você só passa isso para sociedade se você as tiver. Se você não as tiver, você não passa. As pessoas não podem sentir insegurança na sua informação, você tem que ser preciso, consistente e absolutamente competente. Para que o ‘cara’ sinta que o que você está falando, que você está falando com consistência, com

conhecimento, com probidade, com capacidade científica, com conhecimento que você recebeu de um professor, de um livro (...) que você não está falando por falar, por mera filosofia. Então sala de aula é fundamental.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Tendo em vista a importância da presença do corretor na intermediação entre cliente e seguradora, foi esclarecido que o papel do corretor é fundamental para transmitir segurança, confiança e credibilidade na venda do seguro, sendo extremamente necessário que este profissional esteja qualificado para fornecer esclarecimentos sobre os produtos de seguros aos seus clientes. Aponta que há uma necessidade de qualificação profissional, principalmente para os corretores com mais tempo de serviço.

- Tema: Visão da formação profissional

Ao direcionar a entrevista para o segundo tema do questionário de entrevista: a visão da formação profissional, questionamos:

- Na sua opinião, hoje o mercado de trabalho exige profissionais com uma formação mais generalista ou com uma formação mais especializada em determinada função (cargo)? Por quê?

Henrique Brandão responde que a formação profissional é completamente especializada, sendo fundamental essa especialização do profissional. Segundo ele, “na Corretora de Seguros, há divisão entre os ramos de seguros, tudo separado. Cada especialização em sua especialização. Quando você é corretor como pessoa física, sozinho, é melhor se especializar em alguma coisa, pegar um segmento em que se adapte, que se sente mais seguro e segue nele, e seja o melhor nele.”(PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Ele ressalta a necessidade de preparação do corretor para atuação no mercado de seguros, e aponta para a especialização do corretor de seguros. Ou seja, reitera que este profissional deve se especializar, havendo pouca atuação de profissionais que possuem formação profissional mais generalista, ou seja, que atua em diversos ramos de seguros. Enfim, o corretor de seguros é um profissional que deve ser especializado, atuar no ramo de seguro de acordo com seu perfil social, que tem mais afinidade ou proximidade.

Entendemos que são diversos os ramos de seguros, e mesmo dentro das Corretoras de Seguro, há diferentes tipos de especialização entre seus corretores, ou seja, cada um atua onde é especializado.

Em se tratando dos aspectos da formação profissional, o Sr. Henrique Brandão diz que a formação “é carente, a formação no mercado de seguros, na profissionalização, na especialização.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Informa, ainda, sobre a existência da FUNENSEG, afirmando que é uma boa fundação. Assim, questionamos quais as principais escolas de formação profissional, obtendo como resposta: “A FUNENSEG. Mas tem a Estácio que vem fazendo um trabalho muito incipiente mas o setor de ensino ainda não ‘olhou’ para o setor de seguros.”

Ressaltamos que, na opinião de Henrique Brandão, “o mundo acadêmico desconhece o setor de seguros.”

De acordo com suas informações, na formação de corretor de seguros, a FUNENSEG é a principal escola, não tem outra escola. Mesmo para o corretor obter requalificação profissional, não há, além desta, outras escolas. Nesse sentido, esclarece que a SUSEP “abriu isso (entendemos como abertura de legislação) para outras universidades (entendemos outras instituições de ensino). Quem se qualificar, que tiver quadro, preparado para dar formação para o corretor, vai poder dar, vai poder fazer. (entendemos ministrar curso de formação para o corretor de seguros).” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

No que se trata da situação da formação profissional dos trabalhadores no mercado de seguros, na sua opinião, há falta de qualificação entre os profissionais do setor de seguros. E há deficiências em matéria de pesquisa, conhecimento, informação e estudos.

“Não existem laboratórios. As empresas investem muito pouco e muito mal. O Estado investe muito pouco e muito mal. A FUNENSEG aplica muito mal os recursos dela.”
(PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Quando questionado sobre a necessidade de formação, esclarece que precisa-se de conhecimento para atender as demandas que a sociedade tem em diversos ramos de seguro em crescimento: como seguro saúde, seguro de patrimônio, seguros sociais, microsseguros, ressaltando, novamente a importância de se fazer pesquisa.

- Tema: Ações de formação profissional proporcionadas pelas empresas no mercado de seguros

Na análise desta temática, questionamos, inicialmente, sobre a atuação das empresas do setor, em promover programas ou atividades de formação para seus profissionais.

De acordo com as colocações do Sr. Henrique Brandão, ficou esclarecido que algumas empresas promovem programas de treinamento dentro de suas empresas. Existem as Universidades Corporativas dentro de algumas empresas, que promovem essas ações de formação profissional, mas essencialmente para o seu quadro de funcionários.

Sua visão sobre as empresas que proporcionam programas de capacitação técnica, ou até de formação profissional, indica que as empresas fazem muito pouco para seus profissionais, diante do que deveriam fazer. E ressalta, ainda, que para os corretores há pouca oferta de programas de qualificação oferecidos pelas empresas, que oferecem somente cursos muito superficiais, de pouca profundidade.

Ressaltamos que, de acordo com o seu relato, a atuação das empresas junto ao sindicato, no sentido de apresentar necessidades de formação profissional, não ocorre. Ou seja, as Corretoras de Seguros (pessoas jurídicas) não atuam junto ao sindicato no sentido de propor ações de formação profissional. Como não ocorre essa aproximação, o presidente do SINCOR/RJ informa que o próprio sindicato (SINCOR/RJ) identifica necessidades de formação profissional, através de pesquisa, e então contrata professores especializados para dar curso aonde os corretores são ‘fracos’.

“Por exemplo, agora nós estamos dando um curso para inspeção de risco, curso de como o corretor administrar sua corretora, estamos dando um curso de Seguro Saúde, estamos dando agora um curso sobre a mudança da legislação, ou seja, tudo que envolve a vida profissional do corretor de seguros. E a gente dá esses cursos totalmente de forma gratuita. Tudo através do sindicato. O sindicato é quem paga os professores.”(PRESIDENTE SINCOR/RJ)

- Tema: Proposta de novas ações de formação profissional

Na análise deste tema, questionamos se os corretores de seguro costumam apresentar junto ao sindicato suas necessidades de capacitação/formação, e constatamos que, assim como as empresas corretoras de seguro (pessoas jurídicas), os corretores (pessoa física) também não procuram aproximação junto ao SINCOR para propor ações de formação profissional. Mas o presidente do SINCOR/RJ informa que se “as pessoas (corretores) vierem ao sindicato com ideias, com propostas, a gente acolhe com a maior tranquilidade do mundo.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Na sua opinião, a categoria profissional dos corretores de seguros, em particular, necessita de novas ações de formação profissional em diversas áreas. Ressaltamos, de acordo com seu relato transcrito a seguir, que:

“A formação do corretor de seguros no Brasil, ela tem que sofrer uma mudança muito grande, como por exemplo, um período maior com mais capacitação para que o profissional saia da FUNENSEG não como mero expectador do mercado (...) Há uma diferença muito grande entre a teoria e a prática. Muito grande. E esse profissional tem que fazer laboratório. Não adianta ele com o curso da FUNENSEG, ele sair formado como corretor de seguros sem fazer laboratório.”(PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Em seu relato, ele defende que a relação entre teoria e prática não existe. Na sua concepção, “o corretor antes de se formar tem a obrigação de fazer durante 6 meses ou 1 ano, um estágio numa Corretora de Seguros. Para a Corretora dar um ‘visto’ para ele: ele conseguiu estagiar numa corretora e conseguiu vender seguros, ele é bom, ele vai conseguir sobreviver.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Para Henrique Brandão, “não adianta nada você ‘dar’ essa carteirinha para ele e ele vai morrer com essa carteira na mão. Ou ele vai servir de corretor de aluguel, vai vender essa carteirinha para ganhar dois salários mínimos numa corretora.”(PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Ele informa que é possível fazer o exame para tornar-se corretor de seguros, sem fazer o curso da FUNENSEG, porém é muito difícil de passar. De acordo com sua informação, o índice de reprovação é de 80%. Portanto, no que se refere aos aspectos do Exame de Habilitação Técnico-Profissional para o Corretor de Seguros, realizado pela FUNENSEG, o presidente do SINCOR/RJ esclarece:

“A prova da FUNENSEG é excessivamente teórica. (...) Esse é que é o grande problema dos educadores, não só no setor de seguros não, em todos os setores da educação.”(PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Questionamos a seguir, se o sindicato, especialmente o SINCOR/RJ, negocia novas ações de formação profissional junto à FUNENSEG, e o Sr. Henrique Brandão informa que procura a FUNENSEG nesse sentido, mas na sua opinião, “o problema é que se politizou a FUNENSEG, e a FUNENSEG não pode ser uma instituição politizada, ou seja, a política não pode se ‘misturar’ com a educação, com a formação.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Para Henrique Brandão, outro problema é que a FUNENSEG cria programas de capacitação profissional muito caros, e enfatiza: “eles cobram caro, é um absurdo. Eles cobram muito caro os cursos. A FUNENSEG é cara. Não deveria ser. Deveria ser muito mais barato.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Assim, esclarece que a relação do sindicato com a FUNENSEG, no sentido de propor novas ações de formação ocorre do seguinte modo:

“Então o que a gente faz no sindicato: os professores são da FUNENSEG, as pessoas que nos ajudam são da FUNENSEG. Ela tem muito mais recursos que o sindicato e deveria investir muito mais e não investe, principalmente o SINCOR/RJ que está aqui no Rio de Janeiro do lado da FUNENSEG. Devia ser muito mais barato. Os cursos da FUNENSEG são muito caros para os corretores... Os corretores não têm R\$800 para pagar um curso... é caro.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Nesse sentido, Henrique Brandão informa que promove algumas ações para os profissionais sindicalizados, ofertando cursos gratuitos, que são pagos pelo SINCOR/RJ.

“Eu dou curso para os corretores de graça. (...) A carga horária que eu pago para um professor é R\$70 / R\$80 a hora/aula de um professor. Eu pago, não é o aluno quem paga. O sindicato que paga.”(PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Henrique Brandão finaliza essa questão enfatizando novamente que “a FUNENSEG, primeiro, tinha que ser apolítica. Não tinha que ter nem corretores nem seguradores. Ela tinha que ser uma instituição patrocinada pelo setor de seguros mas só formada por acadêmicos, só doutores, só professores. Se eu não sou educador, eu não posso estar na FUNENSEG, não posso ser presidente da FUNENSEG se eu não sou educador.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

“É tudo política, interesse político. Área de ensino ter que ser com educador. Tem que ser educador, pesquisador, pessoa que tenha compromisso com a educação.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Quando questionado sobre quais contribuições a negociação de ações de formação profissional entre sindicato e instituição de ensino podem trazer para os profissionais do setor, sua opinião indica que as diversas instituições (sindicatos, instituições de ensino e empresas) têm que “andar ‘harmônico’. Na sua opinião, “a universidade, a FUNENSEG, as instituições de ensino têm que entender a necessidade: para onde está caminhando o mercado, a indústria do seguro, através de pesquisas, para que a gente possa formar e formatar os cursos para as pessoas (corretores de seguros).”(PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Em seu relato, ressalta que “sem pesquisa, sem informação, a gente não vai chegar a lugar algum.”(PRESIDENTE SINCOR/RJ)

Por fim, Henrique Brandão sugere que algumas ações de formação profissional para sua categoria de trabalho são necessárias, especificamente na especialização do corretor de seguros, para formação na área de Seguro Saúde e Previdência. Para ele, são dois setores que precisam de muitos cursos.

Ele indica, ainda, o estudo de algumas matérias essenciais ao bom desempenho da atividade do corretor, como cursos de matemática financeira, de análise de balanços, pois de acordo com Henrique Brandão, “o corretor precisa conhecer matemática financeira para fazer boa análise de planos de previdência. Tem que fazer análise de balanço para saber exatamente que tipo de carteira ele pode oferecer.” (PRESIDENTE SINCOR/RJ)

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho abordou a formação profissional no setor de seguros, procurando analisar as mudanças no mundo do trabalho, em virtude dos desafios postos por um contexto em que as novas formas de organização da produção e do trabalho produzem efeitos sobre a formação profissional do trabalhador. Os resultados apresentados a respeito da formação profissional analisada nesta dissertação estão focados nos estudos de caso pesquisados.

Uma vez que o principal objetivo desta pesquisa foi analisar a formação profissional dos corretores de seguros, procuramos obter dados e informações, a partir da visão desses trabalhadores, passando por uma reflexão que despertasse a consciência dos seus interesses e necessidades profissionais, com o intuito de compreender a formação profissional dessa classe, diante da evolução e das mudanças que o setor de seguros vem enfrentando e de uma nova realidade do mundo do trabalho. Essa realidade sofre consequências da progressiva incorporação das tecnologias da informação e comunicação no processo produtivo, que trouxe mudanças profundas na organização do trabalho nas organizações e no perfil profissional dos trabalhadores.

O perfil profissional que se exige do corretor de seguros atualmente, em função das mudanças e evolução no setor, não é mais o mesmo, ou seja, novas qualificações são requisitadas. Nesse sentido, as questões sobre a formação profissional vêm adquirindo importância e urgência, graças ao crescimento e às transformações que o setor de seguros vem experimentando em relação às novas formas de realizar o trabalho.

Preliminarmente, apresentamos que o mercado de seguros no Brasil mostra-se como um setor que tem grande potencial de crescimento, apresenta uma forte expansão (representada pela sua participação no PIB), a qual foi impulsionada pela estabilização econômica, pelo surgimento de novas classes de consumidores e consequente aumento do consumo de seguros, e a expansão da comercialização de novos produtos de seguros, como por exemplo o microsseguro.

Observou-se, em entrevista com os corretores de seguros, que houve uma mudança significativa na organização do trabalho no setor, em função da introdução e intensificação do uso de ferramentas informatizadas no trabalho. Sendo importante ressaltar que, na visão deles, a automatização dos processos de contratação de seguros através dos sistemas de informática disponibilizados pelas seguradoras agilizaram o trabalho, trouxe dinamismo, facilitaram as

operações e ampliaram as vendas. Todos eles declaram que não sentiram dificuldades para acompanhar essas mudanças, exceto em determinados casos, quando as seguradoras implementam novos sistemas de comunicação com as corretoras de forma abrupta, e as atualizam numa velocidade grande, nem sempre acompanhadas de capacitação profissional.

Desse modo, os corretores de seguros concordam que as recentes mudanças tecnológicas introduzidas no trabalho têm exigido maior nível de qualificação profissional do corretor de seguros, que teve que se adaptar às inovações tecnológicas.

É interessante destacar que os corretores de seguros afirmam utilizar-se da internet como uma ferramenta importante para realização de seus trabalhos cotidianos, e suas corretoras possuem canais de comunicação através de *sites* que permitem a venda de seguros aos clientes. No entanto, essa informação contrapõe-se à declaração do presidente do SINCOR/RJ, quando afirma que a venda de seguros pela internet ainda não é o principal o canal de distribuição de seguros, já que a venda, em sua maioria, ocorre via corretores especializados, com o contato direto com seus clientes.

Cabe esclarecer que as inovações trouxeram alterações importantes na estrutura do sistema de comercialização de seguros. As seguradoras já estão, cada vez mais, procurando facilitar a vida dos clientes, processando eletronicamente grandes volumes de propostas, o que redundará em maior eficiência operacional de vendas.

Nesse sentido, a pesquisa identificou que as recentes mudanças tecnológicas e organizacionais têm modificado as condições do trabalho dos corretores de seguros, exigindo maior nível de qualificação profissional, essencialmente com a utilização de ferramentas de trabalho informatizadas, de internet principalmente, e que exigem do corretor de seguros a busca por mais qualificação profissional.

Constatamos que o mercado de trabalho no setor de seguros exige a especialização do corretor de seguros. Essa constatação foi observada em todas as declarações, tanto dos corretores de seguros, quanto do presidente do sindicato dos corretores de seguros.

Cabe reiterar que, segundo seu esclarecimento, a formação profissional também é direcionada e especializada, sendo fundamental essa especialização do profissional. Apontando, enfim, para a especialização na formação do corretor de seguros, com pouca atuação de profissionais que possuem formação profissional mais generalista, ou seja, que atuam em diversos ramos de seguros, já que determinados ramos de seguros exigem do profissional a especialização no ramo em que opera.

Os corretores de seguros entrevistados informam que sentem necessidade de desenvolver sua formação profissional, especialmente em cursos específicos, de planejamento e estratégia de negócios, ou pela realização de um curso superior de administração de empresas. A exigência de novos conhecimentos, na visão dos corretores de seguros, também é traduzida pela necessidade de cursos técnicos que os preparem para lidar com as novas tecnologias da informação e comunicação.

Os corretores identificam a existência da FUNENSEG como única escola de formação profissional do setor, para os corretores de seguros. Essa informação é ratificada pelo presidente do SINCOR/RJ. Constatamos, ainda, de acordo com a opinião dos entrevistados, que a formação profissional atende às exigências de trabalho no atual mercado de seguros. No entanto, as críticas feitas por aqueles corretores, bem como do presidente do SINCOR/RJ, que não avaliaram como satisfatório o atendimento dessa escola, relacionam-se ao custo monetário dos cursos, à abordagem dos conteúdos de ensino e, principalmente, ao aspecto excessivamente teórico do curso.

A opinião do presidente do SINCOR acerca da relação teoria e prática na formação profissional – quando declara que “a relação entre teoria e prática não existe” – dialoga com a opinião de dois corretores de seguros entrevistados em nossa pesquisa. Ambos consideram que há “uma distância grande entre o acadêmico e o prático” e “uma diferença muito grande entre a teoria e a prática”. Nesse sentido, defendem que o modelo de profissionalização pode ser discutido, apontando como possível solução a utilização da prática de oficinas, *workshops* e laboratório, bem como a obrigatoriedade do curso ser presencial e de realização de estágio numa empresa corretora de seguros.

Percebe-se que não há como dissociar teoria de prática porque há uma relação de diálogo entre elas, elas são causa e consequência. De um novo conhecimento surgem novas práticas e as novas teorias vão alimentar novas práticas. Pedagogicamente, tem-se que levar ao trabalhador, ao aluno, de que não se pode dissociar teoria e prática.

Na avaliação de todos os entrevistados, há falta de qualificação entre os profissionais do setor, considerando que há deficiências em matéria de formação escolar. Na opinião do presidente do SINCOR/RJ, existe uma distância do mundo acadêmico (as universidades) em relação ao setor de seguros, e os problemas em torno da qualificação profissional advêm de deficiências em matéria de pesquisas e estudos sobre o setor, esclarecendo que as empresas, o Estado e a escola de formação investem poucos recursos à formação profissional.

No sentido de apontar quais são meios utilizados pelos corretores de seguro na busca de (re)qualificação para o trabalho, constatamos que há poucas propostas de cursos no interior das empresas corretoras pesquisadas. A principal fonte de atualização dos corretores ocorre via treinamentos, palestras e cursos, oferecidos especificamente por empresas seguradoras. O relato do presidente do SINCOR/RJ reitera essa informação, esclarecendo que para a categoria dos corretores há pouca oferta de programas de qualificação oferecidos pelas empresas, que oferecem somente cursos com pouca profundidade de conteúdos.

Os entrevistados – tanto os corretores de seguros quanto o presidente do SINCOR/RJ – sugeriram como ações de formação profissional a serem desenvolvidas: cursos que ofereçam maior conhecimento em vendas consultivas, técnicas de vendas, matemática financeira, previdência privada, código do consumidor, questões de Direito aplicado à atividade, aprofundamento em aspectos legais de cada ramo de seguros, contabilidade e apurações contábeis em sinistro, perícias, cursos de planejamento organizacional e estratégia de negócios, cursos de matemática financeira e análise de balanços.

Ao avaliar como é a participação de outros atores do mercado, como os sindicatos, na formulação de propostas de formação continuada, percebemos que todos os corretores entrevistados consideram válida a negociação da formação profissional entre sindicato e escola de formação, posto que o sindicato conhece as necessidades dos trabalhadores e porque é um representante capaz de defender os interesses da classe. No entanto, ou não percebem que exista uma relação entre essas duas instituições com o objetivo de negociarem ações de formação, ou notam pouca procura ao sindicato por parte dos corretores.

A visão sindical sobre esta temática confirma esta última informação, pois conforme o relato do presidente do sindicato, assim como as empresas corretoras de seguros, os corretores de seguros não procuram o sindicato no sentido de propor ações de formação profissional.

Segundo a opinião do presidente do SINCOR/RJ, tendo em vista que alguns cursos oferecidos pela escola de formação tem custo caro, o sindicato promove cursos gratuitos, pagos pelo sindicato, destinados aos trabalhadores sindicalizados. Aponta, ainda, que as empresas e os corretores de seguro podem contribuir para a construção de propostas de que necessitam em sua formação para o trabalho, pois o sindicato está aberto à ideias e propostas de melhorias para a formação de sua categoria.

Nota-se, segundo os dados desta pesquisa, uma relação distante entre os corretores de seguros e seu sindicato, no sentido de se aproximarem do SINCOR/RJ, na busca de cursos de qualificação/treinamento profissional.

Ressaltamos, todavia, que tanto as empresas corretoras (e seus corretores de seguros) quanto o sindicato ganhariam com uma aproximação, com uma negociação com o sindicato. Para as empresas, ela significaria a possibilidade de ter funcionários mais qualificados, com um conseqüente aumento de produtividade. Para o sindicato, esta negociação fortaleceria sua credibilidade com a classe trabalhadora.

Por fim, algumas críticas foram apontadas: tanto pelo presidente do SINCOR/RJ, em relação à conduta ‘politizada’ da instituição de formação profissional, ao questionar a constituição de seu quadro de professores; quanto por corretores que enxergam um monopólio na formação profissional do corretor de seguros, haja vista que não concordam em ter somente uma instituição de ensino como formadora dos profissionais no setor de seguros.

Podemos perceber que o apontamento feito pelo presidente do SINCOR/RJ deixa evidências de que existe uma divergência entre a visão sindical e a visão da escola de formação, no que se refere à questões atinentes à formação profissional dos corretores de seguros, principalmente no que tange à negociação de novas ações de formação junto à FUNENSEG, haja vista que na opinião do presidente do SINCOR/RJ “a FUNENSEG não pode ser uma instituição politizada”, “ela tinha que ser uma instituição patrocinada pelo setor de seguros, mas só formada por acadêmicos, só doutores, só professores”.

Outro ponto relevante à formação profissional, e amplamente criticado pelo presidente do SINCOR/RJ, trata dos investimentos na formação do corretor de seguros, já que na sua visão “as empresas investem muito pouco e muito mal, o Estado investe muito pouco e muito mal, a FUNENSEG aplica muito mal os recursos dela”, além disso menciona que “o mundo acadêmico desconhece o setor de seguros”, havendo portanto deficiências em matéria de pesquisas e estudos sobre o setor.

À título de conclusão, esta pesquisa aponta, então, para a possibilidade de adoção de uma metodologia de formação profissional que possua um caráter interativo e negocial, a partir das intervenções cotidianas dos diversos atores (alunos, educadores, trabalhadores, representantes sindicais) envolvidos na sua utilização.

Uma primeira mudança pode surgir à partir da participação sindical do SINCOR, ao estimular outros atores (alunos, educadores, trabalhadores) a assumirem e entenderem a formação profissional dos trabalhadores como algo estratégico, incorporando a formação como pauta de reivindicações sindicais, retirando o monopólio das formulações sobre a formação profissional, o que em última instância significa a própria formação do trabalhador.

Esperamos, então, que este estudo do trabalho do corretor de seguros – a partir dos locais de trabalho, segundo à visão dos próprios trabalhadores sobre sua formação, juntamente com a análise da visão de seu sindicato, contribua para o desenvolvimento de metodologias participativas de formação profissional, que possa contribuir para a concepção de novas práticas de formação profissional.

Ressaltamos que a formação profissional deve ser vista como uma política na agenda dos sindicatos representativos da classe trabalhadora, como um direito dos trabalhadores, em que todos tenham o acesso a ela, devendo ser vista como uma estratégia para o desenvolvimento dos setores econômicos, em especial o setor de seguros.

Mas, o que se pode perceber é que, muitas vezes, os trabalhadores não têm consciência da necessidade de uma formação profissional para o exercício do trabalho e de uma política focada pode atender às necessidades do trabalhador, este que precisa sempre de mais qualificação para exercer suas funções, melhor satisfazer suas necessidades profissionais e pessoais, e melhor produzir para a sociedade.

É importante destacar também que a formação profissional pode e deve ser considerada como um investimento das empresas do setor – o que ocorre pouco nas empresas entrevistadas – pois o aumento de qualificação dos trabalhadores tende a induzir maiores ganhos de produtividade e a redução da demanda por trabalhadores pouco qualificados. Justifica-se, assim, um investimento cada vez maior em qualificação, tanto educacional quanto profissional, e as empresas devem investir em qualificação e requalificação do empregado, melhorando consequentemente as condições de trabalho.

As considerações aqui apresentadas têm conexão direta com a adoção de políticas voltadas para a formação profissional, necessidade premente para a classe trabalhadora, mas que, por falta de maior articulação e estudos sobre o assunto, são descartadas do interesse empresarial, ficando os trabalhadores descartados de seus processos decisórios. Esse importante exercício de participação e para o desenvolvimento da consciência crítica da classe trabalhadora precisa ser resgatado.

Observa-se, contudo, que para alcançar os níveis ideais de participação nos assuntos atinentes à formação profissional do corretor de seguros, é preciso reconhecer na participação uma ferramenta de transformação da realidade e uma fonte de conhecimento, aliando sua participação aos processos de descobertas das necessidades de classe, identificar nos trabalhadores as principais fontes de necessidades para a sua formação e qualificação profissional e buscar alternativas para que o trabalhador participe, através de levantamentos e pesquisas de suas necessidades.

Portanto, a classe trabalhadora deve participar mais efetivamente da concepção e da execução de programas e projetos para o seu desenvolvimento profissional, além da gestão participativa sobre a execução de tais políticas.

No entanto, a efetividade dessas propostas só serão possíveis de acontecer se a articulação profissional tornar-se uma preocupação prioritária das entidades que representam a classe trabalhadora, ou seja, os sindicatos dos corretores de seguros. Uma ação sindical propositiva no campo da formação profissional implica um envolvimento diferenciado dos agentes sindicais, do ponto de vista da compreensão da importância da formação profissional na agenda de negociação sindical, e também, do ponto de vista da reorientação de práticas de projetos de qualificação direcionadas aos trabalhadores. Significa compreender o papel estratégico que a formação profissional assume para as lutas sindicais, inclusive se os sindicatos incluem a formação profissional como parte das estratégias sindicais.

Apesar da crítica que se faz à atual formação profissional oferecida a estes trabalhadores, não se quer subestimá-la. Numa sociedade de classe, reprodutora da divisão social e mantenedora da atual estrutura de poder, não se pode dispensar a contribuição da escola de formação profissional. Sabemos, também, que a proposta aqui apresentada não está fechada a sugestões e críticas. Este tema está inserido em um contexto complexo relacionado a múltiplas variáveis e nossa análise está dentro de escopo não abrangente, o que não nos permite generalização sobre as considerações finais e conclusões apresentadas.

Então, é importante ressaltar alguns fatores que podem constituir limitações à presente pesquisa. Entre eles, o número de pesquisados, que poderia ter atingido a uma população maior ou poderia pautar-se por uma amostra probabilística. Reiteramos a ausência de participação da escola de formação dos corretores na amostra de entrevistados. Prevíamos, inicialmente, incluir professores e/ou diretor(es) de ensino da escola na amostra de entrevistados, porém não encontramos interesse por parte da escola em participar da pesquisa.

No entanto, considerou-se que a metodologia de pesquisa empregada, incluindo a relevância da participação sindical nesta pesquisa, garantiu a qualidade dos resultados pretendidos. Nesse sentido, a produção de novas pesquisas pode, futuramente, consolidar um campo maior de conhecimento desta temática.

Reconhecemos também que alguns temas abordados nesta dissertação poderiam ser mais aprofundados, contudo esse foi o recorte que conseguimos analisar. Esperamos ter a oportunidade de, em um outro momento, retomar algumas análises mais específicas na pretensão de trazer novas contribuições para a formação profissional no setor de seguros.

Por fim, retomamos a conclusão desta dissertação, apontando para a possibilidade de mudança na natureza das relações de trabalho no mercado de seguros, a partir da participação efetiva do trabalhador, de forma articulada com os dirigentes sindicais, na definição e acompanhamento de sua formação profissional, afastando-se da caracterização usual de atividades voltadas para a aprendizagem ou treinamento profissional.

No que se refere exclusivamente à iniciativa em foco desta dissertação, vale destacar que, no âmbito das empresas corretoras de seguros, uma experiência de negociação de formação profissional pode contribuir para a constituição de espaço para um novo e possível compromisso de ações formativas, através de uma nova perspectiva de formação profissional, com a participação de diferentes atores sociais (sindicato, trabalhadores, empresas).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARTHOLO, Roberto. *A pirâmide, a teia e as falácias: sobre modernidade industrial e desenvolvimento social*. In LIANZA, Sidney (org.). *Tecnologia e desenvolvimento social*. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2005.

CARVALHO, Rogério Dardeau. *Negociação de Processos de Certificação – Uma função das Relações de Trabalho* (81 - 95). In. *Educação do Trabalhador: para além dos consensos fáceis*. Org. Rogério Valle. Rio de Janeiro: Mauad, 2001.

CAUCHICK MIGUEL, Paulo Augusto (coord.) *Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações*. Rio de Janeiro: Elsevier; ABEPRO, [cap. 6, p. 129-143], 2010.

DELUIZ, Neise. *A globalização econômica e os desafios à formação profissional*. Boletim Técnico do SENAC. Rio de Janeiro, dez., 2004, v. 30, nº. 3, p. 73-79.

FARIA, José Henrique de. *Economia Política do Poder*. Curitiba: Juruá, 2004.

FARIA, José Henrique de (org). *Análise crítica das teorias e práticas organizacionais*. São Paulo: Atlas: 2007.

FENASEG. *Historia do seguro no Brasil, 2010*. Disponível em: <http://www.fenaseg.org.br/main>. Acesso em 26 abr.2012.

FENASEG. Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização. “Evolução do mercado de seguros, previdência aberta e capitalização”.Relat_Arrecadação_Set-2010.pdf. Disponível em: < <http://www.fenaseg.org.br> >. Acesso em: 3 dez. 2010.

_____. “Projeção dos resultados do mercado de seguros no brasil para 2010 a 2013”. *Projeção_Cnseg 2010 a 2013_base set10.pdf*. Disponível em: <http://www.fenaseg.org.br> > Acesso em 3 dez. 2010.

FUNENSEG - Escola Nacional de Seguros. Diretoria de Ensino e Produtos. *Escola Nacional de Seguros e corretores de seguros no Brasil / Databrasil Ensino e Pesquisa*. – Rio de Janeiro: FUNENSEG, 2008.

FUNENSEG. Escola Nacional de Seguros. Disponível em: <www.funenseg.org.br > Acesso em : 3 dez. 2010.

GALIZA, Francisco José dos Santos; DUARTE, Lídio; e HURTADO, Natalie Haanwinckel. *Dicionário de Seguros*. 2ª edição. Rio de Janeiro: FUNENSEG, 2000.

GALIZA, Francisco. *Cenário econômico do mercado de distribuição de seguros no Brasil*. Francisco Galiza, Lauro Vieira de Faria e Roberto Parenzi. –Estudos FUNENSEG. Rio de Janeiro: Funenseg, 2009.

KUENZER, A.Z.; GRABOWSKI, G. *Educação profissional: pressupostos para a construção de um projeto para os que vivem do trabalho*. Perspectiva, Florianópolis, v. 24, n. 1, jan./jun. 2006.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. *Marketing de Seguros*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

MANFREDI, Silvia Maria. *Qualificação e educação: Reconstruindo nexos e interrelações*. SAUL, Ana Maria e FREITAS, José Cleber de. Políticas Públicas de Qualificação: desafios atuais. São Paulo A + Comunicação, 2007.

MARTINS, João Marcos Brito. *Direito de seguro*, 2ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.

OIOLI, G. R. M.. *O mercado segurador e o corretor de seguros como elo e sinalizador nos nichos de atuação*. Revista Brasileira de Risco e Seguro. Rio de Janeiro, v.3, n.5, ano 2007, p. 51-70, 2007.

PAUZEIRO, Júlio Cezar da Silva. *As estratégias adotadas pelos corretores de seguros na gestão de seus negócios: um estudo de múltiplos casos*. Dissertação (Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial) – Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2008.

PEDRO, Paulo Sergio. *ABC em companhias de seguros*. Dissertação (Mestrado em Economia com Ênfase em Controladoria) – Programa de Pós-Graduação em Economia da Faculdade de Ciências Econômicas, UFRGS, 2006.

PERROTTA, Carmen. *Formação Profissional Negociada: uma experiência em curso no setor metalmeccânico brasileiro*. In. Valle, R. (org.) Educação do Trabalhador: para além dos consensos fáceis, pp. 59-80. Rio de Janeiro: Mauad, 2001.

POUPART, J. *A entrevista de tipo qualitativo: considerações epistemológicas, teóricas e metodológicas*. In: POUPART, J.; DESLAURIERS, J.P.; GROULX, L.H.; LAPERRIÈRE, A.; MOYER, R.; PIRES, A. P. *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos*. Petrópolis: Vozes, [p. 215-253] 2008.

ROCHA, Alex. *Um modelo de qualidade gerencial para o processo de prestação de serviços entre plataformas de seguros e corretores de seguros*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção - UFSC, Florianópolis, 2008.

ROCHA FILHO, Gumercindo. *O corretor de seguros à luz do novo código civil* / Gumercindo Rocha Filho Coordenador. – Rio de Janeiro : SINCOR/FENACOR/FUNENSEG, 2003.

SILVA, Mary Aparecida Ferreira da. *Um modelo para a gestão da qualidade no processo de prestação de serviços de seguros*. Florianópolis, 2006, 179 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2006.

SILVA, Rita de Cássia da Costa. *Breve histórico da profissão de corretor de seguros no Brasil*. Rio de Janeiro: Funenseg, 2007.

SILVA, Rodolpho de Brito. *Variáveis determinantes da motivação para venda de seguros: um modelo de regressão logística*. Dissertação (Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial) – Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2008.

SOUZA, Silney de. *Seguros: Contabilidade, Atuária e Auditoria*. São Paulo: Saraiva, 2001

TAYLOR, Frederick Winslow, 1856-1915. *Princípios de administração científica*/Frederick Winslow Taylor; tradução de Arlindo Vieira Ramos. – 8.ed. – 14. Reimpr. – São Paulo : Atlas, 2009.

YIN, Robert K.. *Estudo de Caso: planejamento e métodos*. Trad. Daniel Grassi – 2. ed. – Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZAMBERLAN, Fabio Luiz. *Formação Profissional Negociada: Uma abordagem qualificante*. Tese de Doutorado, COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, 1997.

ZAMBERLAN, Fabio Luiz *et al.*, *Pesquisa Participativa para formação profissional negociada – subsídios para a vertente social da Engenharia de Produção*. In: Anais eletrônicos - ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, Rio de Janeiro, RJ, 1999.

ZAMBERLAN, F., LIMA, P. C. G. C. e PASSOS, M. S., *General Technical Training: Case Study of its Application to the ProJovem Young People's Training Programme in Brazil*. In: Sixth International Congress of the RLDWL – Work & Labour Network, Junho/2008, Quebec-Montreal, Canadá, 2008.

- LEGISLAÇÕES CONSULTADAS

BRASIL. Lei nº 4.594, de 29 de dezembro de 1964. Regula a profissão de corretor de seguros. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Col. 1, p. 35, 05.01.1965.

BRASIL. Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966. Dispõe sobre o Sistema Nacional de Seguros Privados, regula as operações de seguros e resseguros e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Col. 4, p.13524, 22.11.1966.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e da outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Col. 1, p. 1, 12.12.1990. Suplemento.

BRASIL. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002. Institui o código civil. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Col. 1, p. 1, 11.01.2002.

RIO DE JANEIRO (RJ). Circular SUSEP nº 47, de 27 de junho de 1980. Estabelece normas para contratação de seguros. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, p. 17131, 29.08.1980.

RIO DE JANEIRO (RJ). Circular SUSEP nº 127, de 13 de abril de 2000. Dispõe sobre a atividade de corretor outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, 13.04.2000.

ANEXO A ROTEIRO PARA ENTREVISTAS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  COPPE/UFRJ | <p>UFRJ / COPPE – Pós-Graduação em Engenharia PEP – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção</p> <p>Mestrado em Engenharia de Produção</p> <p>Aluno: Cássio Alan Ferreira Maduro Orientador: Prof. DSc. Fabio Luiz Zamberlan</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

QUESTIONÁRIO PARA ENTREVISTA

Realizada em ____ / ____ / ____

Nome do entrevistado: _____

- Profissão (formação profissional): _____
- Cargo ou função atual: _____
- Tempo de serviço na empresa: _____
- Nº de empresas em que trabalhou anteriormente: _____
- Tempo de exercício da atividade de corretor de seguros? _____
- Idade: _____
- Sexo: ____ Masculino ____ Feminino
- Sindicalizado: ____ Sim ____ Não
- Profissões já exercidas? _____
- Escolaridade:
 - ____ Ensino médio completo
 - ____ Graduação incompleta
 - ____ Graduação completa
 - ____ Especialização (MBA)
 - ____ Mestrado
 - ____ Doutorado
- Realização de cursos de formação profissional nos últimos anos:
 - ____ Sim ____ Não

| Tipo de curso | Instituição | Ano | Tempo de duração | Carga horária |
|---------------|-------------|-----|------------------|---------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

TEMA: Mudança no contexto da produção e do trabalho

1. Como é o seu trabalho? Quais são suas principais atribuições?
2. Quais são os recursos tecnológicos que você usa no seu trabalho?
3. Quais as principais dificuldades enfrentadas em seu trabalho?
4. Nos últimos anos, o seu trabalho sofreu alguma mudança?
 Sim Que tipo de mudança?
 Não
5. Você sentiu dificuldades para acompanhar a mudança?
 Sim Não
Por quê?
6. O seu trabalho atual exige mais polivalência (atuação em diferentes funções, atividades ou tarefas) que no passado?
7. As recentes mudanças tecnológicas e organizacionais têm modificado as condições do trabalho, exigindo maior nível de qualificação?
 Sim De quê modo? Não
8. Você acha que essas mudanças podem vir a ameaçar seu emprego?
 Sim Não
Por quê?
9. Em função dessas mudanças, você sente necessidade de desenvolver sua formação profissional?
 Sim Não
Como?
10. Na sua atividade profissional, estão sendo exigidos novos conhecimentos, novas habilidades ou competências específicas?
 Sim Quais? Não

TEMA: Visão da formação profissional

11. Para se tornar corretor de seguros, você fez algum curso preparatório?
 Sim Não
Em que instituição de ensino?
12. Você acha que a formação profissional é uma condição necessária para a manutenção de empregabilidade no mercado de trabalho?
 Sim Não
Por quê?
13. Na sua opinião, hoje o mercado de trabalho exige profissionais com uma formação mais generalista ou com uma formação mais especializada em determinada função (cargo)?
Por quê?

14. Que vantagens a formação profissional pode trazer?

- Produtividade no setor
- Qualidade nos serviços
- Estabilidade de emprego
- Promoção de cargo
- Lucratividade na empresa
- Competitividade no mercado

15. Quais escolas de formação profissional para o setor de seguros são procuradas pelos profissionais (corretores de seguros)?

16. Na sua opinião, essas escolas atendem satisfatoriamente as atuais necessidades de formação profissional?

Sim Não

Por quê?

17. Você tem acesso aos cursos dessas escolas?

Sim Não

Por quê?

18. Na sua opinião, quais pontos são importantes que poderiam ser tratados na formação profissional, e não são abordados no curso de formação profissional?

19. Na sua opinião, há falta de qualificação entre os profissionais do setor de seguros?

Sim Não

Se sim. Para quais categorias profissionais?

20. Existem deficiências em matéria de formação escolar (ensino médio, graduação, pós graduação)?

Sim Não

Por quê?

21. Você sente necessidade de mais formação em que tipo de conhecimento?

TEMA: Ações de formação profissional proporcionadas pela empresa corretora de seguros

22. A empresa em que trabalha promove programas ou atividades de formação/treinamento para seus profissionais?

Sim Quais? E para quais categorias?

23. Na sua opinião, esses programas ou atividades de formação/treinamento atendem às necessidades de sua categoria profissional?

Sim De que maneira?

Não

24. Que cursos foram importantes para o exercício de suas atividades profissionais?

25. Você pretende fazer algum curso nos próximos anos?

Sim Qual e por quê?

Não

TEMA: Proposta de novas ações de formação

26. Na sua opinião, especificamente, a categoria profissional dos corretores de seguros necessita de ações de formação ou treinamento?

Sim Em quê?

Não

27. Para os próximos anos, você sugere algum tipo de ação de formação profissional para sua categoria de trabalho?

Sim Quê tipo de ação de formação (cursos, treinamentos, palestras)?

Não

28. Na sua opinião, você acha válido que os sindicatos negociem ações de formação profissional junto às instituições de ensino?

Sim Não

Por quê?

29. Na sua opinião, que contribuições a negociação de ações de formação profissional entre sindicato e instituição de ensino podem trazer para os profissionais do setor?

30. Comentários adicionais que você julga importante:

ANEXO B ROTEIRO PARA ENTREVISTAS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  COPPE/UFRJ | UFRJ / COPPE – Pós-Graduação em Engenharia PEP – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção Mestrado em Engenharia de Produção Aluno: Cássio Alan Ferreira Maduro Orientador: Prof. DSc. Fabio Luiz Zamberlan |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

QUESTIONÁRIO PARA ENTREVISTA

Entrevista realizada em ____ / ____ / ____

Nome do entrevistado: _____

- Profissão: _____
- Cargo ou função atual: _____
- Tempo de serviço no SINCOR: _____

- Qual a missão do SINCOR?

- Como é a ação do SINCOR no mercado de seguros?

- Como é o trabalho do corretor? Quais são suas principais atribuições?

TEMA: Mudança no contexto da produção e do trabalho

1. Nos últimos anos, o mercado de seguros sofreu mudanças?

____ Sim Que tipo de mudanças?

____ Não

2. As recentes mudanças tecnológicas e organizacionais têm modificado as condições do trabalho no mercado de seguros, exigindo maior nível de qualificação profissional?

____ Sim De quê modo? _____ Não

3. Você acha que essas mudanças podem vir a ameaçar o emprego dos corretores?

____ Sim _____ Não

Por quê?

4. Em função dessas mudanças, você percebe a necessidade de ações de desenvolvimento da formação profissional?

____ Sim _____ Não

Como?

5. O trabalho atual do corretor de seguros exige mais polivalência (atuação em diferentes funções, atividades ou tarefas) que no passado?
6. Na atividade profissional, estão sendo exigidos novos conhecimentos, novas habilidades ou competências específicas?
___ Sim ___ Quais? ___ Não

TEMA: Visão da formação profissional

7. Você acha que a formação profissional é uma condição necessária para a manutenção de empregabilidade no mercado de trabalho?
___ Sim ___ Não
Por quê?
8. Na sua opinião, hoje o mercado de trabalho exige profissionais com uma formação mais generalista ou com uma formação mais especializada em determinada função (cargo)?
Por quê?
9. Quais escolas de formação profissional para o setor de seguros são procuradas pelos profissionais (corretores de seguros)?
10. Na sua opinião, essas escolas atendem satisfatoriamente as atuais necessidades de formação profissional?
___ Sim ___ Não
Por quê?
11. Na sua opinião, há falta de qualificação entre os profissionais do setor de seguros?
___ Sim ___ Não
12. Existem deficiências em matéria de formação escolar (ensino médio, graduação, pós graduação)?
___ Sim ___ Não
13. Na sua opinião, há necessidade de mais formação em que tipo de conhecimento? (Exemplifique cursos técnicos, idiomas, informática, palestras,etc)

TEMA: Ações de formação profissional proporcionadas pelas empresas no mercado de seguros

14. As empresas do setor promovem programas ou atividades de formação/treinamento para seus profissionais?
___ Sim ___ Quais? E para quais categorias?

15. Na sua opinião, esses programas ou atividades de formação/treinamento atendem às necessidades da categoria profissional?
 Sim De que maneira?
 Não

16. Como é a atuação das empresas junto ao sindicato, no sentido de apresentar necessidades de formação profissional?

TEMA: Proposta de novas ações

17. Na sua avaliação, dentro do setor de seguros, quais são as categorias profissionais cujos problemas de qualificação, exigem, com maior urgência, ações de formação profissional?
Em quê?

18. Na sua opinião, especificamente, a categoria profissional dos corretores de seguros necessita de ações de formação profissional?
 Sim Em quê?
 Não

19. Os profissionais do mercado têm proximidade com o sindicato (SINCOR/RJ), com propósito de apresentar necessidades de formação profissional, junto ao sindicato?
 Sim Em quê?
 Não

20. Na sua opinião, que contribuições a aproximação dos trabalhadores junto ao sindicato, com propostas de ações de formação profissional, pode trazer para formação dos profissionais do setor?

21. Os sindicatos negociam ações de formação profissional junto às instituições de ensino?
 Sim Não
Por quê?

22. Na sua opinião, que contribuições uma negociação de ações de formação profissional entre sindicato e instituição de ensino podem trazer para os profissionais do setor?

23. Para os próximos anos, você sugere algum tipo de ação de formação profissional para sua categoria de trabalho?
 Sim Quê tipo de ação de formação?
 Não

24. Comentários adicionais que você julga importante: