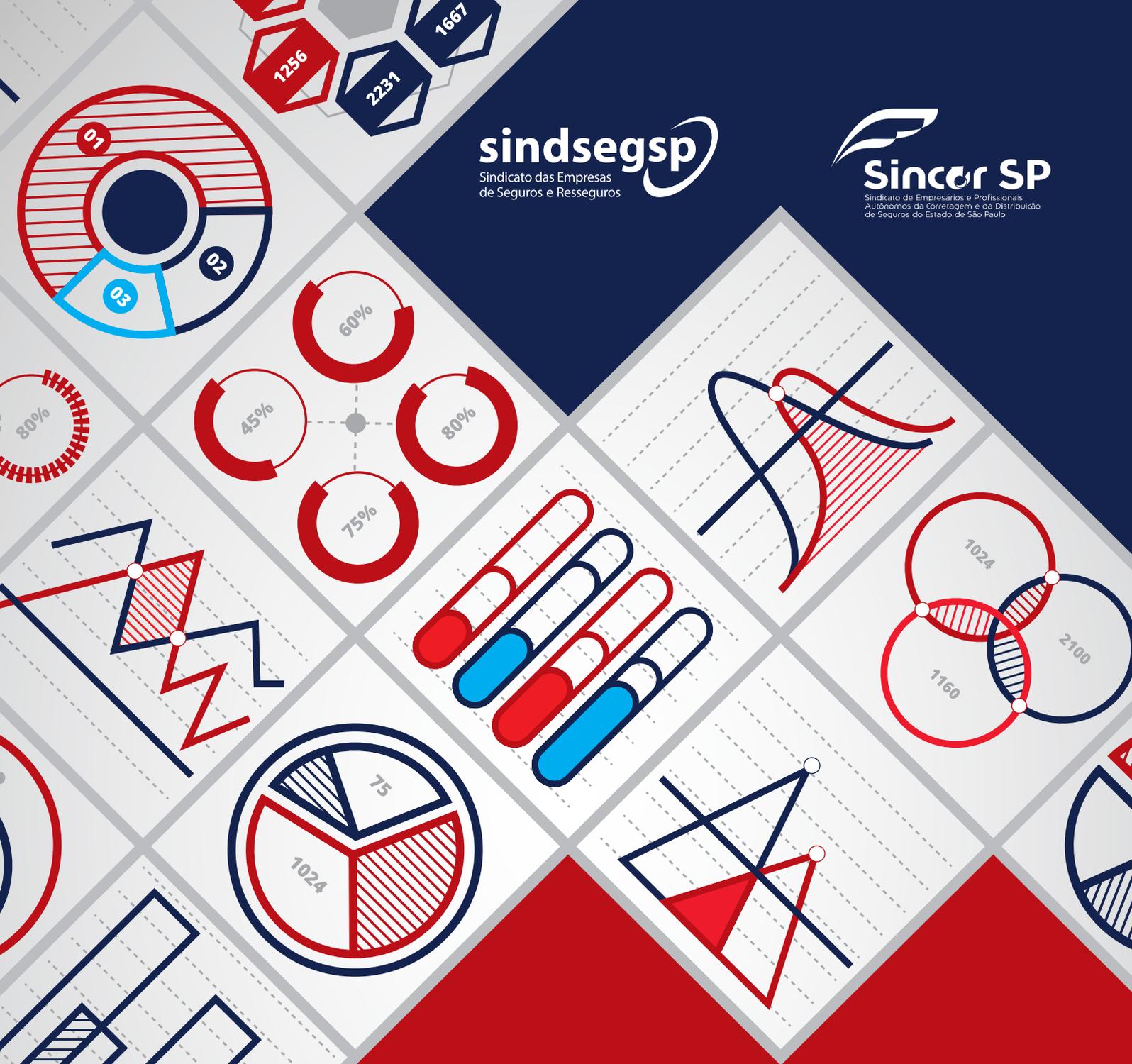


sindsegs
Sindicato das Empresas
de Seguros e Resseguros

Sincor SP
Sindicato de Empresários e Profissionais
Autônomos da Corretagem e da Distribuição
de Seguros do Estado de São Paulo



CARTA DE CONJUNTURA DO SETOR DE SEGUROS

AGOSTO/2020

EDITORIAL

Com uma retração de 9,7% no PIB (Produto Interno Bruto) em relação ao primeiro trimestre de 2020, o segundo trimestre deste ano foi, até agora, o período que apresentou de forma mais intensa os efeitos econômicos da pandemia do novo coronavírus no Brasil.

Em comparação com o mesmo período de 2019, o PIB no segundo trimestre diminuiu 11,4%. Tais quedas foram as mais intensas já verificadas na série histórica compilada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), iniciada em 1996.

Mesmo com esse cenário desafiador, o setor de seguros permanece mostrando sua resiliência. Nos últimos

meses, diversos segmentos do mercado segurador vêm dando sinais de recuperação, à medida que as atividades econômicas são retomadas com mais intensidade.

Além disso, a expectativa é que a economia volte a crescer no terceiro trimestre de 2020, otimismo que se reflete no aumento constante dos índices de confiança da indústria, do comércio e do setor de seguros, conforme registros nos últimos meses.

Seguiremos acompanhando os movimentos da economia, mas tudo indica que o pior momento já passou.

Desejamos a todos uma boa leitura.

OBJETIVO

O objetivo desta “Carta de Conjuntura do Setor de Seguros” é ser uma avaliação mensal do mercado de seguros, em seus mais diversos aspectos.

Além disso, abordamos a correlação do setor de seguros com aspectos e indicadores macroeconômicos do País e de outros segmentos da economia. Mensalmente, diversos tópicos desse setor são destacados, com uma análise das suas tendências e projeções.

A partir daí, o estudo está dividido em seis capítulos:

- Inicialmente, a própria “Carta de Conjuntura”, com um resumo e as conclusões principais.
- Em seguida, a análise da situação macroeconômica do País, com a divulgação de diversos valores e expectativas.
- Na terceira parte, a análise de alguns dados da economia paulista, além de informações sobre o setor de seguros no Estado.
- Na quarta parte, a avaliação de aspectos do setor de seguros, com a separação por ramos.
- Na quinta parte, de forma alternada, a avaliação de algum aspecto importante relativo ao setor de seguros.
- Por fim, no último capítulo, as projeções para tal mercado.

SUMÁRIO

1. CARTA DE CONJUNTURA
2. ANÁLISE MACROECONÔMICA
3. PERFIL ECONÔMICO – SP
 - 3.1 INFORMAÇÕES ECONÔMICAS
 - 3.2 RECEITA TRIBUTÁRIA
 - 3.3 INFORMAÇÕES DE SEGUROS
4. ANÁLISE DO SETOR DE SEGUROS – BRASIL
 - 4.1 RECEITA DO SEGMENTO
 - 4.2 RECEITA POR TIPO
 - 4.3 RECEITA DE RESSEGURO E CAPITALIZAÇÃO
 - 4.4 RECEITA DE SAÚDE SUPLEMENTAR
 - 4.5 RESERVAS TOTAIS
 - 4.6 RENTABILIDADE DO SETOR
5. COMENTÁRIO TEÓRICO
6. PREVISÕES ECONÔMICAS

1. CARTA DE CONJUNTURA

INDICADORES DA ECONOMIA EM RECUPERAÇÃO

Os principais indicadores que medem a gravidade da pandemia sinalizam que a fase mais aguda parece ter passado. Com isso, os dados econômicos já mostram alguma recuperação, embora, naturalmente, tenhamos uma retração econômica em 2020 (a previsão atual é uma queda de PIB de 5%).

Nessas circunstâncias de retorno, quem primeiro reage são os índices de confiança, pois eles predizem uma situação no futuro. Também de uma forma rápida, alguns indicadores financeiros, como o câmbio. Por último, o desemprego. Enfim, há um ciclo econômico a ser cumprido.

Em seguros, mesmo com a tragédia sanitária desse ano, o segmento conseguiu até evoluir de forma satisfatória. Em alguns ramos, inclusive, como pessoas, será possível imaginar que a receita conseguirá acompanhar a inflação.

Em suma, e é sempre bom ressaltar, diante das circunstâncias, podemos dizer que o setor de seguros até teve um comportamento resiliente, conseguindo evoluir favoravelmente diante de tal tragédia.

Agora, é esperar pela vacina, que a situação comece a se encaixar e o País volte ao caminho do desenvolvimento.

Muita saúde a todos!

2. ANÁLISE MACROECONÔMICA

O objetivo desse capítulo é analisar o comportamento de algumas variáveis macroeconômicas relevantes para o setor de seguros. Com tais dados, fazer uma abordagem crítica da situação.

Inicialmente, na **tabela 1**, os seguintes números: inflação, dólar comercial, produção e licenciamento de veículos, índices de confiança do comércio e da indústria, e, por fim, a taxa de desemprego. Já na **tabela 2**, um comparativo dos dados atuais com os valores do ano passado, para o mesmo período.

Tabela 1 - Indicadores relevantes para o setor de seguros - Mensal

Indicadores	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20
IGP-M	0,80%	0,28%	1,56%	2,23%	2,74%
Dólar (R\$)	5,4380	5,3404	5,4400	5,2185	5,4807
Produção (mil)	1,8	43,1	98,4	170,7	210,9
Licenciados (mil)	55,7	62,2	132,8	174,5	183,4
ICEC	120,7	94,5	66,7	69,3	78,2
ICI	58,2	61,4	77,6	89,8	98,7
Desemprego	12,6%	12,9%	13,3%	13,1%	n.d.

Fontes: ANFAVEA, RENAVAN, FGV, CNI, CNC, IPEADATA, SEADE. Critérios: Dolar: Dólar Final de Venda do Mês. ICEC: Índice de Confiança do Comércio. ICI: Índice de Confiança da Indústria. Produção: Veículos Produção. Licenciados: Veículos Licenciados. Desemprego: Taxa de desemprego (PNAD).

Tabela 2 - Indicadores relevantes para o setor de seguros - Comparativo - Valores até Agosto

Indicadores	2019	2020	Var. %
IGP-M	4,11%	9,64%	135%
Dólar de Venda, Final do Mês (R\$)	4,1421	5,4807	32%
Veículos Produção (mil) *	2.011,0	1.110,8	-45%
Veículos Licenciados (mil) *	1.794,7	1.166,7	-35%
Índice de Confiança do Consumidor (ICEC)	114,9	78,2	-32%
Índice de Confiança da Indústria (ICI)	95,6	98,7	3%
Taxa de desemprego *	11,8%	13,1%	11%

Fontes: ANFAVEA, RENAVAN, FGV, CNI, CNC, IPEADATA, PNAD. * Até julho

Já a **tabela 3** apresenta a evolução média com algumas previsões econômicas para 2020, segundo estatísticas condensadas mensalmente pelo Banco Central, a partir de pesquisa com as principais instituições financeiras do País. Na **tabela 4**, as previsões dos indicadores

para o final de 2020, comparadas com os mesmos valores previstos há exatamente 12 meses.

Tabela 3 - Previsões para 2020 Ao final de cada mês - Mensal

Indicadores	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20
Dólar final 2020	4,80	5,40	5,20	5,20	5,25
Var PIB 2020	-3,3%	-5,9%	-6,5%	-5,8%	-5,3%
Inflação 2020	2,2%	1,6%	1,6%	1,7%	1,8%

Fonte: Boletim Focus, BACEN. IPCA: IPCA em 2020. Dólar: Dólar final de 2020. PIB: Variação PIB em 2020

Tabela 4 - Previsões para 2020 Comparativo - Final de Agosto

Indicadores	2019	2020	Var. %
Dólar final 2020	3,82	5,25	37%
Var PIB 2020	2,1%	-5,3%	-351%
Inflação 2020	3,9%	1,8%	-54%

Fonte: Boletim Focus, Bacen

A seguir, como complemento, gráficos selecionados com o comportamento de algumas dessas variáveis.

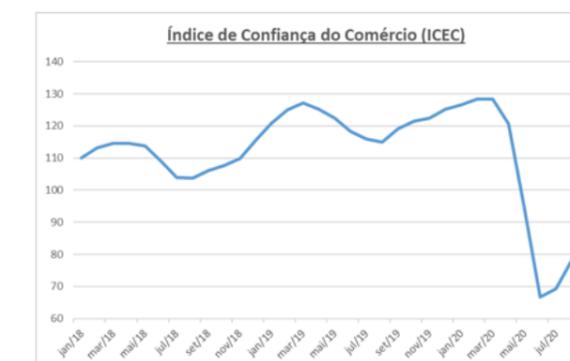
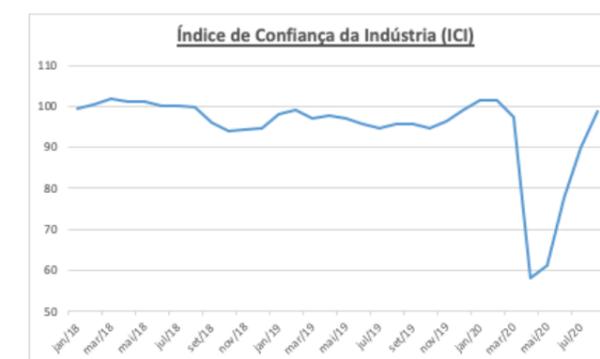
- a) Evolução do índice de confiança da indústria (ICI).
- b) Evolução do índice de confiança do comércio (ICEC).
- c) Cotação do dólar ao final de cada mês.
- d) Evolução das previsões médias (câmbio e PIB) para 2020.

e) Evolução das previsões médias de inflação em 2020.

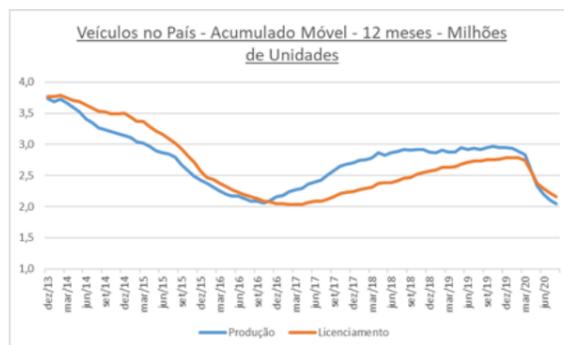
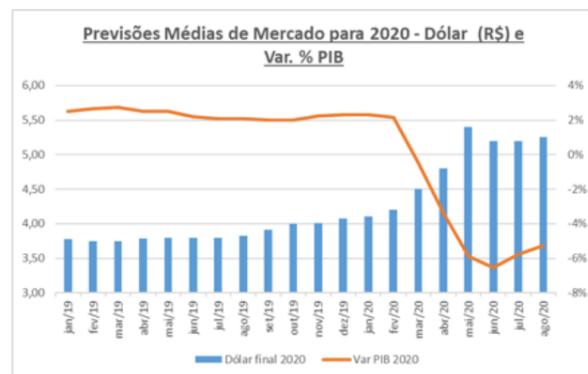
f) Taxa de juros Selic (valores anualizados).

g) Taxa de desemprego (PNAD).

h) Veículos produzidos e licenciados, acumulado móvel 12 meses.



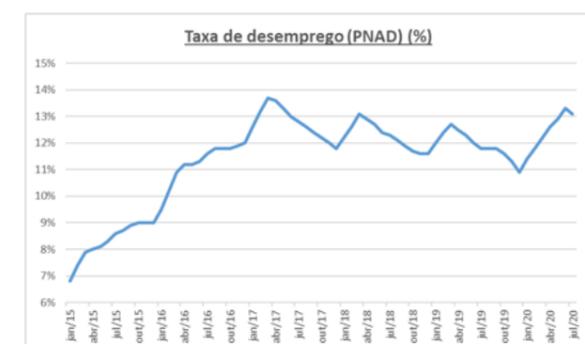
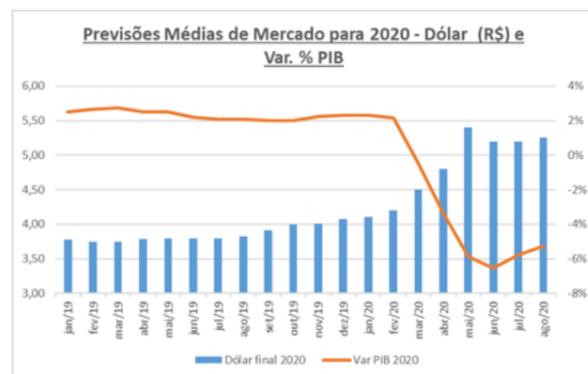
3. PERFIL ECONÔMICO - SP



Na análise dos dados, temos:

- Tudo sinaliza que a fase aguda da pandemia já passou. Com isso, alguns indicadores sinalizam melhora, como os índices de confiança de determinados setores - por exemplo, o da indústria, que se aproxima dos 100 pontos.
- As previsões atuais para o PIB de 2020 ainda continuam negativas, cenário que deve se manter até o final do ano. A estimativa agora é de uma queda de 5% (mas já esteve pior). Claro que 2020 será um ano ruim em termos econômicos, mas o exercício pode terminar com dados mais positivos.

Enfim, um momento difícil para toda a humanidade, não apenas para o Brasil. É necessário muita resiliência e força para enfrentar essa pandemia, e assim superar toda essa situação e as dificuldades econômicas advindas.



O objetivo nesse item é fazer a análise de alguns indicadores do Estado de São Paulo.

3.1) Informações Econômicas

Tabela 5 - Informações Econômicas - Estado de SP

	Estado de SP	Brasil	% do Total
Área (mil km ²)	248,2	8.156,00	3,0%
PIB 2019 (R\$ bi)	2.388,2	7.251,8	32,9%
População 2019 (milhões)	45,9	210,1	21,8%
Esperança de Vida 2017 (anos)	78,4	76,0	-
IDH (2017)	0,826	0,774	-
PIB per capita 2019 (R\$ mil)	52,0	34,5	-

O Estado de São Paulo representa 3% da área geográfica do País. Em 2019, a sua população era de quase 46 milhões (22% do País), com um PIB de mais de R\$ 2 trilhões (quase 33% do valor total do País). Isso resultou em um PIB per capita de R\$ 52 mil/ano, 50% acima do valor médio nacional (R\$ 34 mil/ano).

Em termos de indicadores sociais, dois números são comparados. O seu IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) é

de 0,826, contra 0,774 de todo o País, além de ter uma esperança de vida de 78 anos, contra 76 anos do País. Ou seja, por ser um Estado mais rico, os seus indicadores econômicos e sociais são também naturalmente melhores.

3.2) Receita Tributária

Além desses dados gerais, outro ponto interessante é avaliar a receita tributária do Estado de São Paulo, divulgada mensalmente pela sua Secretaria da Fazenda. Basicamente, esse montante é composto pelo ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços) e pelo IPVA (Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores). Ele é um indicativo de desenvolvimento das finanças públicas do Estado, e, de forma indireta, também da evolução do setor privado de tal Estado.

Inicialmente, os dados de 2018 são comparados a 2017. Nesse caso, a variação total de receita foi de 5 a 6%. Já quando comparamos o ano de 2019 com 2018, a variação é de quase 7%, uma pequena melhora, com valores levemente acima da inflação.

A última tabela mostra uma comparação de 2019 com 2020, com os dados já disponíveis.

Tabela 6 - Receita - Comparação Tributária 2017/2018 - SP

R\$ milhões	2018	2017	Variação
Janeiro a Dezembro	162.369	153.759	5,6%
Dezembro	13.794	13.100	5,3%

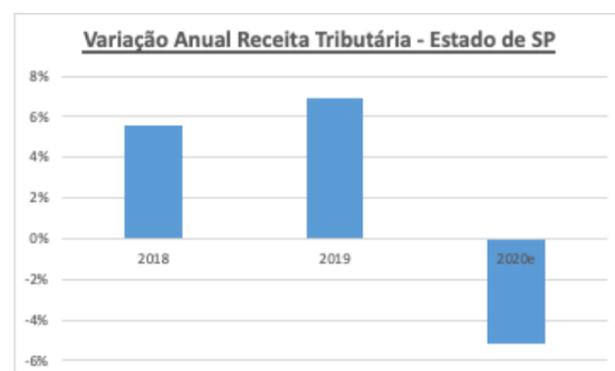
Tabela 7 - Receita - Comparação Tributária 2018/2019 - SP

R\$ milhões	2019	2018	Variação
Janeiro a Dezembro	173.519	162.319	6,9%
Dezembro	16.378	13.798	18,7%

Tabela 8 - Receita - Comparação Tributária 2019/2020 - SP

R\$ milhões	2020	2019	Variação
Janeiro a Julho	96.897	102.212	-5,2%
Julho	12.897	13.323	-3,2%

No gráfico a seguir, a variação anual parcial da receita. Os valores de 2020 são extrapolados linearmente a partir dos números existentes até agora.



Como se observa, e como era esperado, a receita tributária do Estado no ano sofreu os efeitos da pandemia. A queda até agora, em comparação ao mesmo período do ano anterior, é de 5%.

Ao longo do ano, ainda haverá certa recuperação nos números, à medida que a economia passar a se desenvolver melhor.

3.3) Informações de Seguros

Ainda analisando especificamente os dados do Estado de São Paulo, inserimos alguns números de seguros nesse item.

Assim, na **tabela 9**, a receita parcial de seguros do Estado, em 2019 e 2020, separada por tipo de negócio. Na **tabela 10**, a distribuição % da receita, nos dois períodos mencionados. Por último, gráfico, também separado por tipo de negócio, com a participação do Estado nos dados do País.

Tabela 9 - Receita - Seguros - SP - Até Julho

R\$ milhões, SP	2019	2020	Var %
Auto (sem DPVAT)	8.338	8.368	0%
DPVAT	75	46	-39%
Pessoas	10.606	10.301	-3%
Patrimonial	5.037	5.111	1%
Demais	4.376	5.058	16%
Total	28.432	28.884	2%
VGBL+PGBL	27.255	26.134	-4%
Capitalização	5.148	4.694	-9%

Tabela 10 - Distribuição % Receita Seguros - SP - Até Julho

%, SP	2019	2020	Var %
Auto (sem DPVAT)	29%	29%	0%
DPVAT	0%	0%	-2%
Pessoas	37%	36%	-4%
Patrimonial	18%	18%	1%
Demais	15%	18%	11%
Total	100%	100%	1%



Em resumo, podemos destacar dois pontos.

Primeiro, na média, em relação ao mesmo período anterior, os valores em seguros ficaram praticamente estáveis, com um crescimento de 1% a 2%. Nos produtos de acumulação (VGBL, PGBL, Capitalização), houve queda.

Um segundo ponto é que a participação de seguro do Estado de São Paulo no País tem que ficado em torno de 42%, embora haja variações, dependendo do tipo de negócio analisado. Ressaltamos que tal número é superior à participação análoga do PIB (que é de 33%).

4. ANÁLISE DO SETOR DE SEGUROS

4.1) Receita do Segmento

O objetivo desse capítulo é fazer a análise do comportamento de algumas variáveis do setor de seguros. Inicialmente, a evolução da receita. A seguir, esses números.

Tabela 11 - Faturamento do Setor Mensal - Valores em R\$ bilhões

Valores - Receita	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20
Seguros ⁽¹⁾	10,065	8,931	8,883	10,560	11,395
VGBL + Previdência	7,901	5,061	7,147	10,910	13,282
Total de Seguros (sem Saúde)	17,966	13,992	16,030	21,470	24,677

(1) Sem saúde.

Tabela 12 - Faturamento do Setor Até Julho - Valores em R\$ bilhões

Valores - Receita	2019	2020	Var. %
Seguros ⁽¹⁾	68,3	68,8	1%
VGBL + Previdência	69,9	66,3	-5%
Total de Seguros (sem Saúde)	138,2	135,1	-2%

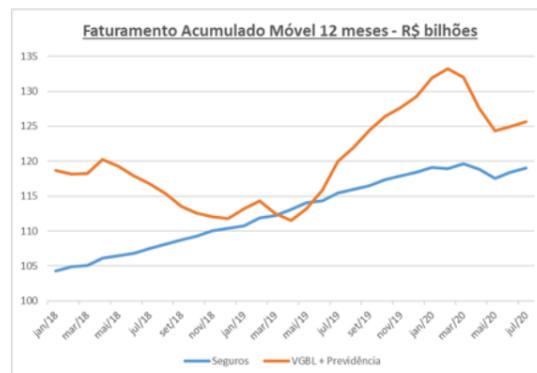
(1) Sem saúde.

Como era esperado, os dados das tabelas captaram os efeitos da pandemia, com queda nas receitas. Na área de seguros, a variação foi praticamente nula; em VGBL + Previdência, valores negativos.

A seguir, gráfico com os valores acumulados móveis 12 meses. Nos últimos anos, a evolução da variável Seguros tem sido

mais uniforme. Já o segmento de VGBL + Previdência teve uma grande melhora em 2019, após dois anos anteriores ruins. Daí, a diferença de assimetria das curvas. O comportamento da evolução de Seguros é bem mais suave.

Nos últimos meses, como já comentado, os dados de 2020 mostraram queda nos valores, pelo efeito da pandemia. Isso já vem sendo revertido pelos últimos números.



4.2) Receita por Tipo

Nesse capítulo, segregamos a análise do faturamento do setor de seguros em duas opções - pessoas¹ e ramos elementares (RE)².

(1) Conforme já mencionado, sem o montante da receita do VGBL.
(2) Estão inclusos, por exemplo, os ramos automóvel, residencial, empresarial, etc.

Tabela 13 - Faturamento do Setor - Valores em R\$ bilhões

Receita	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20
Pessoas	3,745	3,224	3,222	3,561	4,131
RE	6,320	5,707	5,661	6,999	7,264
Seguros	10,065	8,931	8,883	10,560	11,395

Tabela 14 - Faturamento do Setor - Até Julho - Valores em R\$ bilhões - Com DPVAT

Valores - Receita	2019	2020	Var. %
Pessoas	24,8	25,0	1%
Ramos Elementares	43,5	43,9	1%
Seguros	68,3	68,8	1%

Nos últimos anos, os valores de ramos elementares estiveram influenciados pela queda da receita do seguro DPVAT. Em vista disso, na **tabela 15**, esse ramo está expurgado do cálculo no segmento de ramos elementares, mostrando tal fato.

Tabela 15 - Faturamento do Setor Até Julho - Valores em R\$ bilhões - Sem DPVAT

Valores - Receita	2019	2020	Var. %
Pessoas	24,8	25,0	1%
Ramos Elementares (sem DPVAT)	42,7	43,7	2%
Seguros (sem DPVAT)	67,5	68,7	2%

Assim, nessa nova análise dos números, até agora, a variação da receita de ramos elementares em 2020 é de 1%. Se desconsiderarmos tal ramo citado, o valor passaria para +2%.

Como já foi comentado, nesses primeiros meses do ano de 2020, os números em queda mostram os efeitos da pandemia no mercado segurador brasileiro. Para os próximos meses, tal tendência será atenuada, pela própria volta do crescimento da economia.

4.3) Receita de Resseguro e Capitalização

Nesse tópico, escolhemos dois outros segmentos importantes ligados ao setor de seguros - os mercados de resseguro local e de capitalização.

Tabela 16 - Faturamento de Outros Setores Mensal - Valores em R\$ bilhões

Receita	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20
Resseguro Local	1,139	0,971	1,108	1,152	n.d.
Capitalização	1,953	1,598	1,654	1,868	2,050

n.d.: não disponível.

Tabela 17 - Faturamento de Outros Setores - Até Julho - Valores em R\$ bilhões

Valores	2019	2020	Var. %
Receita de Resseguro Local *	5,0	6,2	22%
Receita de Capitalização	13,7	12,8	-7%

* Até junho

Em 2019, os dados do mercado de capitalização foram favoráveis e voltamos a ter crescimento real nesse negócio, após anos anteriores mais fracos. No mesmo ano, o mercado de resseguro teve também um comportamento positivo e uniforme, mantendo uma taxa histórica de crescimento de 10 a 15%.

Para 2020, pela crise econômica causada sobretudo pela pandemia, deveremos ter previsões mais modestas no mercado de capitalização. Os dados do mercado de resseguro estão sendo mais instáveis, com uma previsão mais complexa.

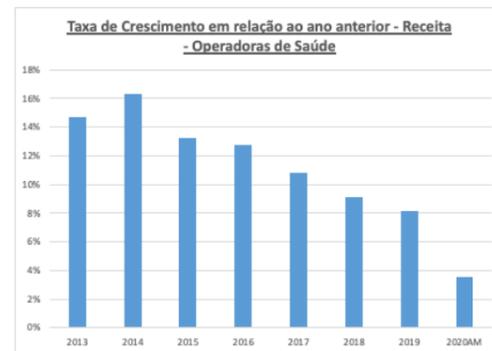


4.4) Receita de Saúde Suplementar

A seguir, apresentamos a receita acumulada anual de todo o segmento de saúde suplementar, nos últimos anos. Nesse caso, os dados de saúde são divulgados pela ANS, sempre com uma certa defasagem de tempo. Em 2019, o valor total foi de R\$ 213 bilhões. No gráfico, os valores de 2020 foram estimados a partir do acumulado móvel (2020AM) anual em dados até o 2º trimestre de 2020.



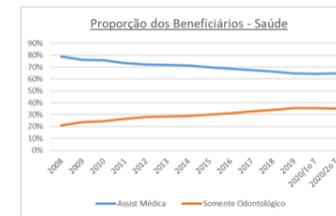
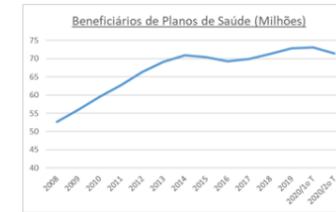
Em termos de crescimento, a evolução desse ramo tem sido positiva, superando a taxa de inflação da economia, embora com uma trajetória decrescente nos últimos anos, sofrendo os efeitos da crise econômica e, agora, da pandemia. Nesse momento, temos um crescimento nominal médio de prêmios abaixo de 10% ao ano. A queda nessa taxa em 2020, calculada também em termos acumulados 12 meses, pode ser explicada pelo efeito da pandemia.



Outra variável relevante de tal segmento é o de beneficiários. A seguir, dois gráficos que representam tal situação. Nesse caso, o que se observa é o crescimento na quantidade de beneficiários (já estamos no patamar de 73 milhões), mas uma variação concentrada no segmento de "Somente Odontológico". Por exemplo, nos últimos anos, esse perfil de consumidor passou de 20% para 35% do total existente.

Ainda como referência de tal defasagem de taxas de crescimento, em 2014, havia 50,5

milhões de beneficiários de produtos somente de assistência médica. No 2º trimestre de 2020, tal número passou para 46,2 milhões.



4.5) Reservas Totais

Nesse capítulo, analisamos a evolução do saldo de reservas do setor de seguros (nesse caso, considerando também o segmento de capitalização).

Tabela 18 - Reservas - Mensal
Valores em R\$ bilhões

Reservas	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20
Seguro	1.068	1.073	1.088	1.100	1.118
Capitalização	31	31	31	31	31
Total	1.099	1.104	1.119	1.131	1.149

Abaixo, gráfico com a evolução de tal variável.



Nos últimos dois anos, a tendência das reservas teve características positivas, mas com taxas de crescimento decrescentes. A crise econômica e a pandemia foram os motivos para explicar tal comportamento.

Ao final de 2014, o saldo era de R\$ 550 bilhões, com uma variação de 17% em relação ao ano anterior. Já em 2015, o valor foi de R\$ 650 bilhões, uma variação de 18% em relação ao ano anterior. Em 2016, o patamar ultrapassou os R\$ 780 bilhões, com uma variação de 20% no exercício. A partir daí, houve uma diminuição na taxa de crescimento. Em 2017, o valor ultrapassou os R\$ 900 bilhões. Em 2018, chegamos ao montante de R\$ 1 trilhão. Em 2019, ultrapassamos o patamar de R\$ 1,1 trilhão.

Abaixo, a taxa de variação anual das reservas. Para 2020, os valores correspondem a um número extrapolado com os dados atuais. Nesse caso, o crescimento deve ser menor do que em 2019, pelo efeito direto da pandemia. Entretanto, ainda bem acima da variação inflacionária.



5. COMENTÁRIO TEÓRICO

4.6) Rentabilidade do Setor

Quando avaliamos as margens de rentabilidade do segmento de seguros nos últimos anos, vemos fases distintas:

- De 2013 a 2015, com a economia brasileira mais positiva, o lucro agregado conseguiu evoluir de forma favorável, em trajetória crescente.
- Em 2016, a rentabilidade sofreu de forma mais intensa, pelos efeitos da crise econômica. Em termos nominais, se quebrou a tendência de crescimento positivo dos lucros de anos anteriores.
- Em 2017, quando comparados ao mesmo período de 2016, a trajetória de variação do lucro acumulado total continuou negativa (ou seja, diminuição nos valores), porém, em uma taxa de queda menor.
- Em 2018, finalmente, observamos reversão nos números, os lucros voltaram a crescer, tendência que continuou em 2019.

Tabela 19 - Valores acumulados Até Julho - R\$ bilhões

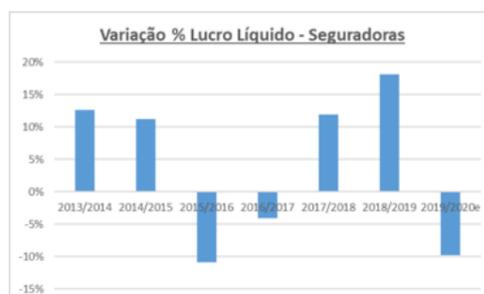
Lucro Líquido	2019	2020	Variação
Seguradoras	12,7	11,5	-10%
Resseguro*	0,9	(0,6)	-170%
Capitalização	0,8	0,6	-34%
Total	12,1	10,1	-16%
Patrimônio Líquido	2019	2020	Variação
Seguradoras	98,6	96,4	-2%
Resseguro*	8,0	6,5	-18%
Capitalização	4,2	3,9	-7%
Total	110,8	106,8	-4%

* Até junho

Na **tabela 19**, temos os dados parciais de 2020, comparados ao mesmo período do ano anterior. Como se observa, os valores sinalizam queda, fato derivado da pandemia e a consequente perda de receita.

Em seguida, gráficos que representam, primeiro, o volume de lucros totais das seguradoras e, em seguida, o quanto que o lucro acumulado do segmento cresceu ou diminuiu em relação ao ano anterior. Os valores de 2020 são extrapolados linearmente a partir dos dados já existentes.

Até agora, tudo indica que o lucro total das empresas deve cair em 2020. Isso interrompe a trajetória de recuperação registrada nos anos anteriores.



Em termos de marketing, o conceito de “experiência do cliente”, chamado também de CX, em uma empresa é todo contato que o consumidor (atual ou futuro) tem com seu serviço ou produto. Esse conceito precisa ser estudado detalhadamente, pois se a experiência for negativa, a empresa certamente perderá mercado no futuro.

Nessa linha de estudo, o site “Digital Insurance” acaba de divulgar o texto “Coronavirus impacting life insurance customer experience: Survey”⁽³⁾, onde se avalia tal conceito nas seguradoras americanas durante a pandemia. Ou seja, se a importância da “experiência do cliente” aumentou ou não durante a pandemia, e se isso ocorreu em que algum ramo específico?

Como era esperado, a maior importância ficou localizada no segmento de vida, uma urgência nessa crise sanitária. Caso tal estudo fosse feito no Brasil, os resultados provavelmente se repetiriam.

(3) <https://www.dig-in.com/news/coronavirus-insurance-customer-experience-impact-survey>

6. PREVISÕES ECONÔMICAS

O principal fator no desenvolvimento de um mercado segurador é o crescimento econômico – ou seja, a variação do PIB⁴, como tem sido observado nos últimos anos. A partir daí, na tabela 20, as previsões para 2020.

Tabela 20 - Mercado de Seguros - Valores em R\$ bilhões

Receita	2018	2019	2020e	Var. 18/19e	Var. 19/20e
Seguros	110,3	118,5	123	7%	4%
Saúde Suplementar	197,4	213,5	222	8%	4%
Seguros e Saúde Suplementar	307,7	332	345	8%	4%
VGBL+Prev	111,8	129,2	134	16%	4%
Total do Segmento	419,5	461,2	480	10%	4%
Capitalização	21,1	24,1	25	14%	3%
Resseguro Local	9,5	10,5	11	10%	8%
Total dos Setores	450,1	495,8	516	10%	4%
Reservas	2018	2019	2020e	Var. 18/19	Var. 19/20e
Total	993	1.115	1.210	12%	9%

O ano de 2020 será caracterizado pela pandemia, com previsões mais difíceis, pela dificuldade de medição da sua extensão. De qualquer, já se que a segunda onda da pandemia seja menos intensa e comece a haver a recuperação nas vendas, sem falar na aplicação da vacina a partir do início do ano que vem.

Feitas essas ressalvas, em termos numéricos, o setor de seguros, de 2018 para 2019, cresceu 7%. Para 2020, a previsão é de queda nesse valor, mas ainda levemente positivo, considerando que haja alguma recuperação no 2º semestre, conforme dito acima. Tal comportamento de queda foi observado também nas outras variáveis da tabela.

(4) Mais detalhes sobre a relação do PIB com o seguro, ver... http://www.ratingdeseguros.com.br/pdfs/92_Curva_S_em_Seguros_06-01-2012.pdf

**Material elaborado por: Francisco Galiza,
mestre em economia e consultor do Sindseg SP**