

---

# Com a palavra, o consumidor

Por Kelly Lubiato | Revista Apólice

08/2014

---

entrevista | **Andrea Huggard-Caine**

# Com a palavra, o consumidor

Para entender melhor a relação dos departamentos de Recursos Humanos com o mercado de seguros conversamos com Andrea Huggard-Caine, diretora da Associação Brasileira de Recursos Humanos - ABRH-Nacional

Kelly Lubiato

**APÓLICE:** *Como é a relação das empresas (gestores) com o mercado de seguros?*

**Andrea Huggard-Caine:** De forma geral ela é boa, porque é relativamente fácil trocar de prestador de serviços. O papel dos corretores e das seguradoras é bem diferente e temos acesso, normalmente, aos corretores de seguros, a menos que seja uma empresa com carteira expressiva. Em geral, o contato é com o corretor, que é bastante atencioso com seu cliente – porque este é um setor com concorrência muito acirrada. Se o relacionamento não funciona, é possível mudar de prestador. O profissional de recursos humanos recebe a visita de corretores durante o ano inteiro, que tentam conquistar seus clientes. É um mercado altamente competitivo.

**APÓLICE:** *Vocês são abordados durante o ano todo. Como receber e ouvir todas as propostas?*

**Andrea Huggard-Caine:** O que acontece é estar no local certo e na hora certa. Se um cliente é muito bem atendido por um corretor, dificilmente ele troca de prestador de serviços. Isso só acontece quando ele acha que o corretor não está atendendo bem no serviço ou na melhor cotação. É neste momento que o cliente se abre para ouvir novas propostas, normalmente próximo ao vencimento de seu seguro. As empresas começam a conversar com diferentes

corretores. Acho que existe até certa desvantagem neste processo: como é um serviço que o cliente não paga, fica mais difícil aferir a sua qualidade. Vemos corretoras que prometem uma coisa e depois não entregam, principalmente porque elas terão este cliente por um ano inteiro.

Outra questão que ocorre com frequência é o corretor sugerir a mudança de plano de saúde, por exemplo, pela sua conveniência em trocar de fornecedor para conseguir uma comissão melhor. É claro que não estou generalizando. Você pode ter um bom corretor atuando na conta, mas pode vir outro com condições melhores por conta da comissão que receberá pela troca. Isso dificulta o movimento do mercado.

**APÓLICE:** *O corretor de seguros colabora na administração da carteira de saúde da empresa?*

**Andrea Huggard-Caine:** Volto à questão da forma de como é feito o pagamento do corretor. Quando ele recebe uma comissão, dependendo do tamanho da carteira, ele tem verba para fazer o atendimento satisfatório da empresa, até colocando uma pessoa para atender a demanda dentro da empresa. As carteiras que são maiores ou as que são mais rentáveis.

**APÓLICE:** *Quando este serviço é prestado pelo corretor ele é satisfatório ou deixa a desejar?*

**Andrea Huggard-Caine:** Este é um serviço que atende diretamente o funcionário da empresa. É o corretor quem presta uma série de serviços, como autorização para procedimentos médicos, por exemplo. O funcionário procura o RH, que procura o corretor. Este meio de campo é muito importante.

**APÓLICE:** *Ele determina o tipo de serviço?*

**Andrea Huggard-Caine:** Muitas vezes o cliente é tentado a mudar, mas as corretoras mais sérias e os clientes grandes tendem a mudar menos.

**APÓLICE:** *Como está a preocupação do RH das empresas com o plano de saúde para a aposentadoria dos funcionários?*

**Andrea Huggard-Caine:** Esta é uma preocupação de todos nós. O problema é muito complexo: de que forma mudar nosso sistema que, na pessoa física, há limites de idade e obrigatoriedade de cobertura de mais eventos? As pessoas vivem cada vez mais, com condições médicas melhores e mais caras, que acabam afetando o preço. Este é um problema sério da sociedade.

No passado as empresas pagavam o plano de saúde na aposentadoria, mas isso ficou impraticável. Também há a questão da forma como os planos atuam: quem tem uma dor de cabeça vai ao pronto socorro. Lá, com medo de uma ação por algum tipo de erro, o médico

pede uma tomografia. O custo de tudo isso é muito alto. As pessoas acreditam que porque pagam devem gastar. Existe um sistema inteiro que está montado de forma que não facilita a resolução do problema.

**APÓLICE:** *Você acha que a coparticipação dos funcionários no plano de saúde ajuda a inibir o mau uso?*

**Andrea Huggard-Caine:** A coparticipação não resolve o problema. Ela ajuda muito no controle da fraude, por exemplo. Isso faz com que o usuário comece a usar o plano de forma mais consciente. Outro ponto é que como o usuário é responsável por parte do pagamento, ele começa a questionar os valores

cobrados pela prestação de serviços. A coparticipação pode influenciar na mudança de comportamento.

**APÓLICE:** *Como as empresas estão vendo o aumento da longevidade? As pessoas já ampliam a sua vida laboral também?*

**Andrea Huggard-Caine:** Ainda não está sendo estendido o período laboral na mesma velocidade em que cresce a expectativa de vida. A aposentadoria não foi adiada ainda.

**APÓLICE:** *É papel da empresa ajudar o colaborador a se preparar para o futuro, dando noções de planejamento financeiro?*

**Andrea Huggard-Caine:** Este é um dever cívico. Da mesma forma que fornece treinamento, paga faculdade etc, pode colaborar com estas noções. Nossa população está envelhecendo muito rápido e nossa pirâmide demográfica já é um barril. As empresas já se preocupam com o longo prazo, porque elas fazem projeções pensando no futuro. Tudo faz parte do planejamento estratégico, olhando o seu mercado.

**APÓLICE:** *Quais são os benefícios mais cobiçados pelos colaboradores das empresas?*

**Andrea Huggard-Caine:** O plano médico está no topo da lista. Mas, às vezes, as pessoas têm cobertura dupla.



“Se um cliente é muito bem atendido por um corretor, dificilmente ele troca de prestador de serviços”

Um casal com filhos pode ter a cobertura do plano de saúde de ambas as empresas nas quais os cônjuges atuam. Neste caso, o valor que o funcionário dá ao benefício é diferente. Por isso, começa a surgir a tendência do Programa de Benefícios Flexíveis, em que a empresa troca parte dos benefícios por outra coisa. Pode trocar a cobertura do cônjuge por aumento do plano odontológico, por exemplo. Esta é uma nova realidade.

**APÓLICE:** *O que o mercado de seguros poderia fazer para melhorar o seu relacionamento com o RH das empresas?*

**Andrea Huggard-Caine:** Poucas pessoas entendem a complexidade da gestão de pessoas. Alguns se aproximam na área de treinamento e não se aprofundam na questão dos benefícios. Nem sei o que poderia ser feito para melhorar esta questão.

