



**FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS**  
**CURSO: ADMINISTRAÇÃO**  
**LINHA DE PESQUISA: FINANÇAS CORPORATIVAS**  
**ÁREA: MERCADO SECURITÁRIO**

**HENRIQUE SGARIONI SANTOS**

**MATRÍCULA 20910687**

**FORMAÇÃO DE PREÇO NO MERCADO BRASILEIRO DE SEGURO DE  
AUTOMÓVEIS**

**BRASÍLIA**

**2014**

HENRIQUE SGARIONI SANTOS

**FORMAÇÃO DE PREÇO NO MERCADO BRASILEIRO DE SEGURO DE  
AUTOMÓVEIS**

Trabalho de conclusão de curso (TCC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso Administração de Empresas do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

**Orientador: Prof. Msc. Sérgio Oliveira**

BRASÍLIA

2014

HENRIQUE SGARIONI SANTOS

**FORMAÇÃO DE PREÇO NO MERCADO BRASILEIRO DE SEGURO DE  
AUTOMÓVEIS**

Trabalho de conclusão de curso (TCC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso Administração de Empresas do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

**Orientador: Prof. Msc. Sérgio Oliveira**

Brasília, 14 de maio de 2014

**Banca Examinadora**

---

Prof. (a):

Orientador (a)

---

Prof. (a):

Examinador (a)

---

Prof. (a):

Examinador (a)

# FORMAÇÃO DE PREÇO NO MERCADO BRASILEIRO DE SEGURO DE AUTOMÓVEIS

Henrique Sgarioni Santos<sup>1</sup>

Sérgio Oliveira<sup>2</sup>

## RESUMO

O mercado de seguros possui vários ramos, dentre os quais se destaca o ramo de seguro de automóveis. Segundo a Superintendência Nacional de Seguros – SUSEP – este ramo possui grande participação no mercado, permanecendo entre os três ramos principais do segmento securitário. Os princípios que norteiam o segmento de seguros são o mutualismo e a probabilidade, e são exatamente esses fundamentos que são analisados neste artigo, a fim de que se possa compreender o processo de formação de preço no ramo de seguro de automóveis e justificar o problema de pesquisa proposto: porque preço do seguro do veículo pode aumentar sendo que o preço do veículo diminui devido à depreciação? Para responder este problema foram delimitados objetivos específicos que visam entender a estrutura do mercado de seguros no país, as regras do seguro de automóveis e quais as variáveis e critérios utilizados pelas seguradoras que compõem o processo de precificação do seguro. Com um sólido referencial teórico e utilizando-se da metodologia de revisão da literatura, foram exploradas as normas e publicações a respeito do tema, no qual foi possível propor uma justificativa para o problema de pesquisa existente. Os resultados apontam um critério fundamental pelo qual as seguradoras se baseiam para calcular o preço do seguro, além de demonstrar outras variáveis que existem na composição do preço do seguro de automóveis.

Palavras-chave: Formação de preço. Seguros. Seguro de automóvel.

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Administração de Empresas do Centro Universitário de Brasília.

<sup>2</sup> Professor orientador Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina.

## 1. INTRODUÇÃO

Trata o presente trabalho a respeito da formação de preço no ramo de seguro de automóveis. O mercado de seguros é composto por vários segmentos, dentre os quais se destaca o segmento de seguro de automóveis pela sua expressiva parcela no mercado securitário, ficando atrás apenas dos ramos de seguro de vida e saúde (SUSEP, 2012).

A introdução do seguro de automóveis ocorreu no Brasil por volta de 1920, juntamente com a montagem do carro Ford "T", em São Paulo. Desde então a necessidade de proteção dos veículos automotores crescia à medida que esse meio de transporte ganhava as ruas, de maneira que com a criação da Comissão de Desenvolvimento Industrial em 1957, foi instalada a subcomissão de jipes, tratores, caminhões e automóveis, alinhando ainda mais o mercado automotivo, resultando em maior necessidade da presença do seguro para proteção destes bens (SILVA, 2013).

Segundo Tudo Sobre Seguros (2013, *apud* SUSEP, 2013) este ramo arrecadou em 2013 aproximadamente 18 bilhões de reais em prêmios (valores pagos pelos segurados) e pagou mais de 12 bilhões de reais em sinistros (indenizações referentes aos prejuízos ocorridos). É um mercado com participação notória na economia brasileira.

As seguradoras atuam de acordo com as diretrizes e supervisão da SUSEP, devendo possuir requisitos mínimos para ofertar seus produtos à sociedade. Estando habilitadas para atuar no mercado, realizam estudos estatísticos onde a probabilidade norteia os riscos existentes em cada ramo securitário, como no ramo de automóveis, que será abordado neste artigo (LUCCAS FILHO, 2011).

O mutualismo e a probabilidade formam a base para o cálculo do preço do seguro, portanto há a importância destas ciências serem aplicadas corretamente neste mercado. Além disso, as seguradoras se utilizam de alguns critérios e questionários para traçar o perfil do cliente e em seguida elaborar o preço final a ser pago pelo mesmo (LUCCAS FILHO, 2011). Este artigo irá explorar a utilização destes fundamentos para responder o seguinte problema de pesquisa: Porque o preço do seguro pode aumentar sendo que o valor do automóvel sofre depreciação?

Este trabalho possui uma justificativa social e mercadológica. A importância no contexto social existe na necessidade da sociedade (clientes) entender a respeito da elaboração do valor que paga pelo seguro de seu automóvel. Conhecer os critérios adotados pelas seguradoras faz com que o cliente possa contratar e pagar o valor do seguro ciente do que está desembolsando pelo serviço adquirido. A justificativa mercadológica situa-se no fato da literatura do tema ser escassa resultando em pouco conhecimento compartilhado entre os envolvidos na operação de seguro de automóveis (LUCCAS FILHO, 2011). A maioria dos corretores de seguros, responsáveis pela intermediação dos contratos, não aprofundam o conhecimento a respeito de formação de preço, possuindo e repassando informações superficiais aos clientes, ao invés de informações pontuais e precisas, que resultariam em fidelização de clientes e maior presença de mercado.

A fim de alcançar uma justificativa para o questionamento desta pesquisa, foi estabelecido como objetivo geral: investigar, através de literatura específica, as eventuais razões que impactam na formação do preço do seguro de automóveis. Para responder a este objetivo, foram delimitados três objetivos específicos:

- Compreender as regras atuais do mercado de seguros de automóveis no Brasil;
- Identificar os critérios do processo de formação de preços neste segmento;
- Propor uma justificativa para a aparente incoerência entre preço do seguro e valor de mercado do automóvel.

## **2. METODOLOGIA**

A metodologia empregada neste artigo consiste na revisão da literatura, uma vez que teorias e publicações relativas ao assunto foram consultadas para que este trabalho fosse fundamentado. A escolha desta metodologia se deu ao fato de que é mais eficiente analisar a formação de preço do seguro por meio da teoria utilizada pelas seguradoras, que são as responsáveis pela precificação do seguro, ao invés de realizar entrevistas e pesquisas de campo para obter resultados que não ofereceriam resultados tão satisfatórios quanto esta metodologia proporciona neste tema.

A revisão bibliográfica, segundo Marconi e Lakatos (1992), é o levantamento de toda a bibliografia já publicada em forma de revistas, artigos, publicações avulsas e imprensa escrita. Figueiredo (1990) diz que um dos papéis dessa metodologia é fornecer aos profissionais que atuam em qualquer setor, informações a respeito do desenvolvimento atual da ciência e sua literatura, ou seja, há uma função de atualização, que certamente é importante para os atores envolvidos neste mercado securitário. Essa definição de Figueiredo é outro fator pelo qual é utilizada esta metodologia neste artigo, uma vez que a atualização a respeito de informações do mercado de seguros é importante para os atores envolvidos direta ou indiretamente neste segmento. Para Noronha e Ferreira (2000, p. 191), os trabalhos sobre revisão de literatura são definidos como:

Estudos que analisam a produção bibliográfica em determinada área temática, dentro de um recorde de tempo, fornecendo uma visão geral ou um relatório do estado-da-arte sobre um tópico específico, evidenciando novas ideias, métodos, subtemas que têm recebido maior ou menos ênfase na literatura selecionada.

Taylor e Procter (2001) definem essa metodologia como uma tomada de contas a respeito do que já foi publicado acerca de um tópico específico. Portanto este artigo, por meio da revisão de literatura, levantou as teorias e normas publicadas no mercado securitário, utilizando princípios de acordo com Lakatos e Marconi (1992), que definem os seguintes estágios: escolha do tema a fim de se desenvolver o assunto; elaboração do plano de trabalho, com o intuito de elencar os tópicos a serem abordados, facilitando o desenvolvimento do mesmo; identificação e localização dos materiais para estudo a partir de bibliografia publicada a respeito do tema, de diversas instituições e autores; compilação, para a reunião sistemática de todo o material contido nos livros, revistas, publicações, *sites* e artigos, e por fim análise e interpretação, que discute o tema proposto oferecendo resposta ao questionamento deste trabalho, de modo que sejam atingidos os objetivos estabelecidos através do embasamento teórico concreto.

### **3. REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **3.1 REGULAMENTAÇÃO DO MERCADO DE SEGUROS NO BRASIL**

O Sistema Nacional de Seguros Privados (SNSP) regula todas as atividades do mercado de seguros no país, incluindo o ramo seguro de automóveis. O SNSP foi instituído pelo Governo Federal em 1966, pelo Decreto-Lei 73/1966. O artigo nº 8 lista os órgãos, autarquias e empresas que compõem o mercado de seguros, que estão definidos pelo seguinte organograma:

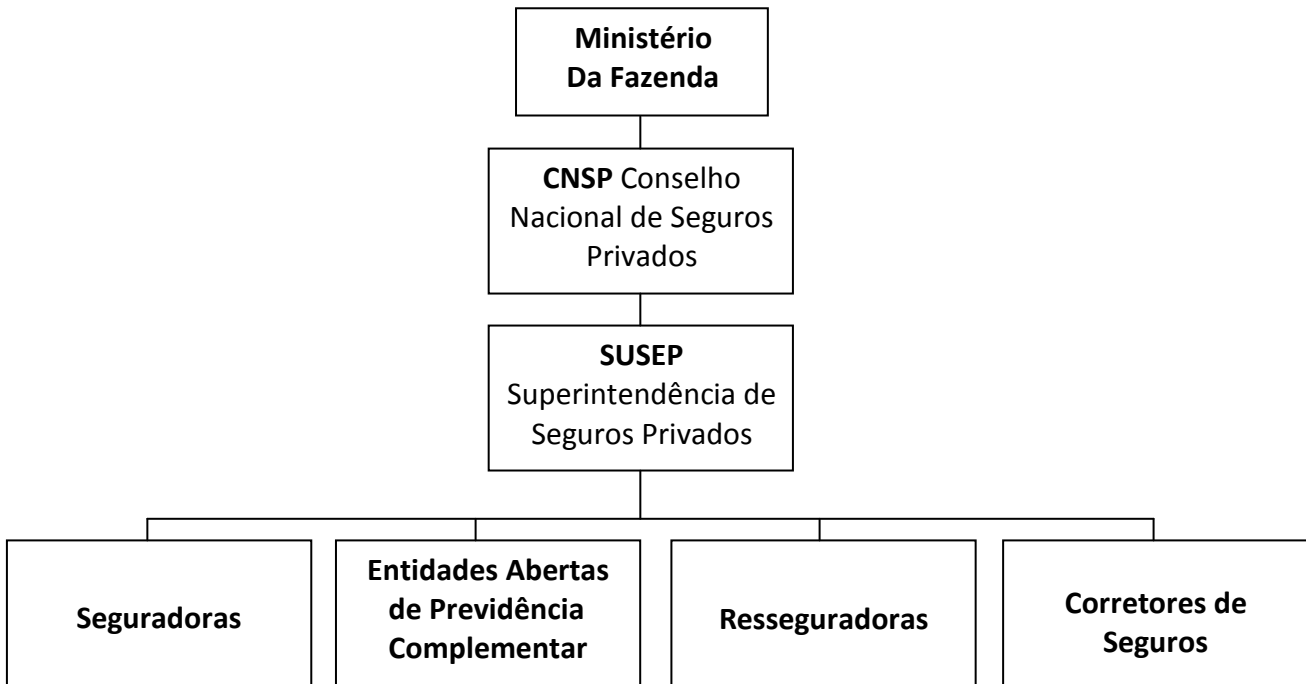


Figura 1 - Estrutura do SNSP - Sistema Nacional de Seguros Privados (Fonte: FONSECA, 2013, p. 13).

O Ministério da Fazenda é responsável pela formulação e execução da política econômica do país. Dentre suas competências estão os seguros privados e a previdência complementar aberta, exceto saúde suplementar e capitalização (FONSECA, 2013).

O CNSP é o órgão do Ministério da Fazenda encarregado de fixar diretrizes e normas a respeito da política de seguros privados no país, além de possui o poder para regulamentar por meio de resoluções, as condições gerais do contrato de seguros, no que estabelece o artigo 32 do Decreto-Lei nº 73, de 1966 (FONSECA, 2013).

A SUSEP é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Fazenda. Enquanto o CNSP é responsável pela fixação das diretrizes securitárias no país, cabe à SUSEP regular, supervisionar, controlar e principalmente fiscalizar as atividades de seguros, previdência complementar aberta, capitalização e resseguro.

É também papel da SUSEP receber denúncias dos segurados contra as seguradoras, corretores de seguros e/ou quaisquer outros órgãos deste mercado (FONSECA, 2013).

As seguradoras são empresas autorizadas pela SUSEP para atuar no mercado securitário com o objetivo de, mediante recebimento de pagamento do prêmio, assumir o risco e caso venha a se concretizar o sinistro, deverá cumprir com sua obrigação de pagar a indenização. O Decreto-Lei 2.063, de 07/04/1940 define as normas para essas empresas, dentre as quais destaca-se a necessidade de serem empresas de sociedades anônimas, cooperativas e mútuas, bem como ter elevado capital mínimo depositado efetivamente no Banco do Brasil, entre outras diretrizes. O estatuto da sociedade e fiscalização da SUSEP norteia em detalhes os requisitos a serem observados para abertura de empresa seguradora no país, em consentimento com o CNSP e o Decreto-Lei citado anteriormente (FONSECA, 2013).

As entidades abertas de previdência complementar são empresas que atuam instituindo planos de previdência complementar aberta à sociedade. Devem ser constituídas unicamente sob a forma de sociedades anônimas, e seu objetivo principal é oferecer planos que podem ter coberturas de morte, invalidez ou sobrevivência (FONSECA, 2013).

O resseguro é a transferência de parte dos riscos (raramente sua totalidade) de uma seguradora para outra seguradora, a qual se nomeia como resseguradora. Para operar com resseguro no país, as empresas autorizadas devem possuir permissão da SUSEP, estando em conformidade com a legislação vigente (FONSECA, 2013). Adiante o conceito de *resseguro* será apresentado em detalhes.

A corretagem de seguros pode ocorrer por meio de pessoas físicas ou jurídicas habilitadas pela SUSEP. O corretor é o intermediário legal autorizado a promover contratos de seguros entre as seguradoras e os segurados. O papel do corretor de seguros é fundamental para o ramo securitário, pois é o corretor quem possui conhecimento do setor e está apto a angariar clientes, oferecendo-lhes o melhor produto e serviço para suas reais necessidades (FONSECA, 2013).

Para estar apto a atuar como corretor de seguros, deve-se mostrar aptidão técnica sendo aprovado pelo exame da Escola Nacional de Seguros - FUNENSEG - e posteriormente cumprir as exigências para aceitação de seu cadastro junto à SUSEP (FONSECA, 2013).

## 3.2 COSSEGURO, RESSEGURO E RETROCESSÃO

O mercado de seguros é feito fundamentalmente de riscos. De forma objetiva e direta, a seguradora “compra” o risco do segurado, a fim de indenizá-lo em caso de perdas resultantes de sinistros (FONSECA, 2013).

Entretanto, há riscos altíssimos que não são interessantes de serem assumidos por apenas uma seguradora. Neste cenário aparecem as operações de *cosseguro*, *resseguro* e *retrocessão*.

### 3.2.1 COSSEGURO

Segundo Sereias (2004, p. 63), cosseguro define-se como:

Define-se cosseguro, a simultaneidade de seguros sobre a mesma coisa, entretanto, não podem ultrapassar o valor do bem, sendo que várias seguradoras dividirão o valor da coisa, segurando parcela desse valor, sendo então, modalidade de seguro múltiplo, vez que existe uma pluralidade de seguradores, onde todos eles realizam uma única cobertura.

A operação de cosseguro consiste em duas ou mais seguradoras dividirem o mesmo risco (FONSECA, 2013). Como exemplo, pode-se imaginar um seguro de automóvel, que em caso de perda total, a indenização seja de R\$100.000,00 (cem mil reais). Duas seguradoras aceitam o risco e fazem a operação de cosseguro, sendo a seguradora A responsável por 60% do risco e a seguradora B por 40%. Como a participação da seguradora A nesta operação é maior, denomina-se então que ela seja a *Seguradora Líder*. Ainda no exemplo, em caso de pagamento de indenização por parte das seguradoras, a Seguradora Líder (A) indenizará o cliente em R\$60.000,00 e a seguradora B em R\$40.000,00. Os percentuais atuam também para o recebimento do prêmio: suponha-se que o prêmio (valor pago pelo segurado) seja de R\$10.000,00 (dez mil reais). A Seguradora Líder receberá R\$6.000,00 e a seguradora B, R\$4.000,00, ou seja, proporcionalmente.

As empresas *cosseguradoras* repartem percentualmente a responsabilidade sobre o valor segurado, a fim de realizarem a proteção integral do risco assumido (SEREIAS, 2004).

### 3.2.2 RESSEGURO

A finalidade do resseguro é diminuir a responsabilidade da seguradora na aceitação de um risco perigoso ou excessivo, sendo que para a isso ela cede à outra seguradora (resseguradora) uma parte da responsabilidade e do prêmio recebido. Basicamente é chamado de “seguro do seguro” (FONSECA, 2013).

No Brasil, o Instituto de Resseguros do Brasil - IRB – (ligado ao Ministério da Fazenda) foi criado em 1939 por Getúlio Vargas como única empresa autorizada a operar o resseguro no país, monopolizando o setor ressegurador. Porém, em 2007 foi aprovada e sancionada a Lei Complementar 126, que abriu o mercado ressegurador brasileiro para a entrada de empresas estrangeiras, com a fiscalização da SUSEP (FONSECA, 2013).

Com a operação de resseguro, existe a preservação da estabilidade de resultados das empresas seguradoras, aumentando assim a capacidade das mesmas realizarem uma grande distribuição dos riscos no mundo todo, resultando em uma maior capacidade de operar com mais riscos (FUNENSEG, 2014).

O resseguro é importante, pois oferece a possibilidade das seguradoras assumirem mais riscos através de contratos diretos com os segurados, uma vez que as seguradoras têm com o resseguro a possibilidade de repassar partes desses riscos assumidos, e conseqüentemente, as possíveis indenizações que possam vir a acontecer (FUNENSEG, 2014).

### 3.2.3 RETROCESSÃO

O resseguro, visto anteriormente, é uma espécie de “seguro” do “seguro”, pois dilui os riscos assumidos por uma seguradora. A operação de retrocessão pode ser definida como sendo o “resseguro” do “resseguro”, ou seja: quando a resseguradora cede parte de suas responsabilidades aceitas para outra resseguradora (ou seguradora) que denomina-se retrocessionária, existe a *retrocessão* (FONSECA, 2013).

As operações de resseguro e retrocessão são semelhantes, e diferenciam-se do cosseguro pelo fato de que as partes contratantes do resseguro são as seguradoras e as resseguradoras (bem como os envolvidos da operação de

retrocessão também são seguradores e resseguradores), sem que haja conhecimento ou interferência do segurado (FONSECA, 2013).

### 3.3 ELEMENTOS DO CONTRATO DE SEGUROS

O seguro possui o objetivo de restabelecer o equilíbrio econômico outrora perturbado, sendo vedado, por lei, da possibilidade de dar lucro ao segurado, ou seja, não faz parte de sua função, enriquecer quem o contrata (FONSECA, 2013).

Definição de contrato de seguro pelo artigo 757 do Código Civil Brasileiro:

Pelo contrato de seguro, o segurador se obriga, mediante o pagamento do prêmio, a garantir interesse legítimo do segurado, relativo à pessoa ou a coisa, contra riscos predeterminados.

Existe uma normatização para que o mercado securitário seja padronizado, a fim de que se possa definir cada um dos envolvidos e dos elementos que compõem a operação de seguros. Os cinco elementos básicos e essenciais do seguro são: **risco, segurador, segurado, prêmio e indenização** (FONSECA, 2013).

RISCO - Não existe seguro sem que haja um risco. Desde sua concepção, o seguro depende do risco para existir. O risco é na verdade o objeto do seguro, pois o segurado transfere à seguradora, através do seguro, o risco, e não o bem (FONSECA, 2013).

Fonseca (2013) orienta que nas operações de seguro, existem condições indispensáveis para que o risco seja segurável. Estas condições são:

- Ser Possível - Segurar um risco impossível seria o mesmo que admitir um contrato sem objeto. Para contratar um seguro de automóvel é necessário que a pessoa tenha algum interesse segurável; neste caso, um veículo. Se não existir este bem a ser segurado, não há objeto, logo, é impossível de realizar o seguro.
- Ser Futuro - Eventos ocorridos até o momento que se considera a possibilidade de um risco não são considerados riscos seguráveis, pois já aconteceram. Como exemplo, a impossibilidade de contratar um seguro de vida para uma pessoa já falecida.

- Ser Incerto - Só se pode fazer seguro para eventos incertos, ou seja, que podem ou não ocorrer, caso contrário haveria uma certeza, que não seria risco.

Para Vilanova (1969), risco é o acontecimento aleatório em sua realização, na época de sua realização e, ainda, no grau em que se realiza, mas nem todos os riscos são objetos de seguro, somente os seguráveis.

Portanto, dentre os infinitos riscos existentes no universo, apenas os riscos seguráveis fazem parte da operação do seguro. Fonseca (2013) lista as condições para que o risco seja segurável:

- Independência da vontade das partes contratantes - O risco deve acontecer de forma acidental, e não intencional. Uma pessoa que contrata o seguro contra incêndio de sua casa e tem a intenção de incendiá-la, está descaracterizando a incerteza do risco pelos danos causados pelo fogo.
- Resultar de sua ocorrência um prejuízo - O contratante deve ter algum interesse segurável para que ele venha a receber indenização; A ocorrência do risco deve gerar uma perda ou prejuízo financeiro.
- Ser mensurável - A seguradora precisa conseguir medir o risco, caso contrário não poderá estabelecer um custo adequado para aceitá-lo e/ou indenizá-lo.

**SEGURADOR** - São as empresas de seguro devidamente habilitadas pela SUSEP para atuar no mercado securitário. São as seguradoras que assumem a responsabilidade pelo risco contratados e pagam indenização em caso de concretização do risco assumido (FONSECA, 2013).

As principais obrigações das seguradoras são gerenciar corretamente os riscos e pagar o prejuízo resultando de risco coberto assumido na ocorrência de sinistro, ou seja, indenizar o beneficiário de acordo com o que se estabeleceu em contrato (FONSECA, 2013).

**SEGURADO** - Segurado é quem transfere um risco segurável para uma entidade seguradora, mediante o pagamento de um prêmio. A participação do

segurado é fundamental, pois é ele quem possui o risco que será administrado pela seguradora. O segurado pode ser pessoa física ou jurídica (LUCCAS FILHO, 2011).

**PRÊMIO** - No ramo de seguros, "prêmio" significa o valor a ser pago pelo seguro, é o custo, ou preço do seguro de forma direta.

Prêmio é o preço a ser pago pelos segurados ao segurador pelos serviços que este presta aos contratantes (CASTIGLIONE, 1997).

Com o pagamento do prêmio, o segurado adquire direito à indenização previamente combinada, desde que o sinistro corresponda a um risco coberto pelo contrato de seguro (FONSECA, 2013).

O pagamento do prêmio é necessário para que a seguradora aceite assumir o risco nos termos determinados em contrato. O pagamento do prêmio pode acontecer de uma única vez (uma parcela) ou pode ser fracionado e dividido em prestações (FONSECA, 2013).

**INDENIZAÇÃO** - Na ocorrência de um sinistro (colisão, acidente, roubo, etc) que está coberto no contrato de seguros firmado entre a seguradora e o segurado, há a necessidade de restabelecer o prejuízo causado. O sinistro é a ocorrência de um risco segurado. É a concretização de um evento coberto pelo seguro (LUCCAS FILHO, 2011).

A indenização é a obrigação da seguradora de efetuar o pagamento ao segurado em virtude do acontecimento de um risco coberto. Se por um lado, o segurado tem a obrigação de pagar o prêmio, por outro a seguradora tem a obrigação de indenizá-lo no caso de sinistro (FONSECA, 2013).

### **3.4 SEGURO DE AUTOMÓVEIS**

A circular 256/04 da SUSEP, em seu artigo 12, diz que "o objetivo do seguro é o de estabelecer compromisso assumido pela sociedade seguradora perante o segurado, quanto às coberturas oferecidas, especificando, com clareza, quais são os prejuízos indenizáveis".

Abaixo a definição do objetivo do seguro de automóveis, segundo Silva (2013, p. 12):

Garantir ao segurado a indenização ou reembolso dos prejuízos sofridos e despesas incorridas devidamente comprovadas, decorrentes dos riscos

cobertos e relativos aos veículos segurados, conforme o disposto nas condições gerais de cada apólice contratada e considerando os Limites Máximos de Indenização (LMI) indicados na proposta de seguros.

As coberturas e garantias oferecidas pelo seguro de automóveis são exclusivamente para **veículos automotores de vias terrestres**, que são os objetos do seguro (SILVA, 2013).

### 3.4.1 COBERTURAS DO SEGURO DE AUTOMÓVEIS

A modalidade de seguros popularmente chamada de "automóveis" abrange o conjunto das seguintes coberturas, segundo Silva (2013):

- **Casco** - Garante danos ou prejuízos relativos ao veículo segurado propriamente dito;
- **Responsabilidade Civil Facultativo de Veículos (RCF)** - Garante a indenização dos danos materiais e/ou corporais causados a terceiros pelo veículo segurado;
- **Acidentes Pessoais de Passageiro (APP)** - Garante cobertura para pessoas transportadas no veículo segurado, inclusive seu condutor, no momento de um acidente;
- **Assistência e outras coberturas** - Engloba as operações de Seguro de Garantia Estendida/Contemplação de Garantia e os seguros similares aos serviços de assistência e outras coberturas diretamente relacionadas ao veículo segurado;
- **DPVAT** - Seguro obrigatório com a finalidade de amparar as vítimas de acidentes de trânsito em todo o território nacional, não importando de quem seja a culpa dos acidentes;
- **Carta Verde** - Seguro obrigatório de responsabilidade civil para veículos emplacados no território nacional, quando em viagem aos países do MERCOSUL.

### 3.4.2 FORMAS DE CONTRATAÇÃO

É necessário que haja uma estrutura mínima das condições contratuais e das notas técnicas atuariais para a operação do seguro de automóvel no País. Essa

estrutura está regulada pela Circular SUSEP 269 de 30 de setembro de 2004, e estão definidas as formas de contratação da seguinte maneira:

**Valor de Mercado Referenciado** - Ao se contratar o seguro nesta modalidade, o segurado receberá, no caso de indenização integral, o pagamento de quantia variável em moeda corrente nacional, determinada de acordo com a tabela de referência, que deve estar expressamente indicada na proposta do seguro. Portanto, nesta modalidade o valor da indenização é variável e vai depender da cotação do veículo segurado na época da indenização (SILVA, 2013).

Atualmente a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE) é quem elabora a tabela de referência mais utilizada para cotação de veículos no mercado segurador (SILVA, 2013).

**Valor Determinado** - Nesta modalidade, o valor limite da indenização é proposto pelo segurado e aceito pela seguradora, desde que esse valor não seja superior ao valor real do veículo na data da contratação do seguro.

O valor estipulado pelo segurado pode englobar os opcionais existentes no veículo. Pode ser levado em conta o ano, tipo, modelo e estado de conservação. No caso de veículos novos, o limite máximo de indenização será o valor constatado na nota fiscal (SILVA, 2013).

### 3.4.3 TIPOS DE COBERTURAS

As seguradoras oferecem ao cliente um cardápio de coberturas ou garantias que sejam compatíveis com os riscos que o veículo esteja exposto. As coberturas do seguro de automóveis (também chamado de seguro de casco) se dividem em duas: coberturas básicas e coberturas adicionais (SILVA, 2013).

**Coberturas Básicas** - São relacionadas diretamente ao veículo segurado e seu objetivo é o reembolso dos danos ocorridos ao próprio veículo. As despesas necessárias ao socorro e salvamento do veículo, em consequência de riscos cobertos, serão reembolsáveis em qualquer uma das coberturas básicas. Há duas opções de coberturas básicas: a cobertura básica nº 1 e a cobertura básica nº 2 (SILVA, 2013).

Cobertura básica nº 1 – Segundo Silva (2013) é também chamada de cobertura abrangente, e tem o objetivo de indenizar o segurado pelos prejuízos sofridos em consequência de danos materiais causados ao veículo ou perda do veículo em virtude de:

- Acidentes de trânsito, colisão, abalroamento, capotagem, tombamento, derrapagem ou queda acidental;
- Queda sobre o veículo de qualquer objeto externo que não lhe faça parte integrante ou que não esteja nele fixado;
- Carga transportada, desde que decorrentes de riscos cobertos;
- Acidente com veículo durante transporte por qualquer meio comum e apropriado;
- Atos danosos praticados por terceiros, assim entendidos como ato isolado e esporádico;
- Submersão parcial ou total do veículo em água proveniente de alagamento, enchentes ou inundações, inclusive nos casos de veículos guardados em subsolo;
- Ressaca, vendaval, granizo, furacão, terremoto;
- Raios;
- Incêndio ou explosão;
- Roubo ou furto parcial ou total do veículo.

A lista acima é chamada de “riscos cobertos” e deve estar expressamente determinada na apólice de seguro contratada. Outras garantias poderão ser oferecidas pelas seguradoras, desde que esteja submetido previamente à aprovação da SUSEP (SILVA, 2013).

Cobertura básica nº 2 – Conforme Silva (2013), esta cobertura possui menos garantias, sendo seu objetivo indenizar o segurado pelos prejuízos sofridos em consequência de danos materiais causados ao veículo ou perda do veículo em virtude de:

- Incêndio ou explosão;
- Raios;

- Roubo ou furto total do veículo;
- Colisão, abalroamento, capotagem e derrapagem, quando decorrentes de roubo ou furto total do veículo.

Esta cobertura não cobre roubo parcial ou furto parcial do veículo. Considera-se roubo ou furto parcial de um veículo o desaparecimento isolado de partes ou de peças, inclusive acessórios, do veículo segurado (SILVA, 2013).

**Coberturas Adicionais** – Têm o objetivo de ampliar qualquer uma das coberturas básicas. Devem ser expressas na apólice de seguros, e serão concedidas mediante pagamento de prêmio adicional. As coberturas adicionais são divididas em quatro grupos (SILVA, 2013):

1. Coberturas relativas ao veículo segurado: acessórios; carrocerias; equipamentos; blindagem e *kit* gás.
2. Coberturas correspondentes a serviços: danos aos vidros, lanternas, faróis e retrovisores; Assistência ao veículo e passageiro (assistência 24 horas) e carro reserva.
3. Coberturas adicionais (indenização em moeda corrente nacional): despesas extraordinárias e diárias por indisponibilidade de veículo ou perda de faturamento.
4. Ampliação de limites de cobertura: extensão de perímetro e valor de novo.

#### **3.4.4 RISCOS EXCLUÍDOS**

Os riscos excluídos no seguro de automóveis são aqueles cujos sinistros resultam em perdas não previstas ou impossíveis de dimensionar no ato da fixação do prêmio, ou que possam constituir objeto de um seguro específico (SILVA, 2013).

Alguns exemplos de riscos excluídos são o estado de embriaguez do condutor, condutor não habilitado, acidentes decorrentes de excesso de lotação do veículo, danos causados por animais de propriedade do segurado, entre outros. As condições gerais das apólices irão definir em suas cláusulas os riscos excluídos do seguro contratado (SILVA, 2013).

### 3.4.5 CONTRATAÇÃO

Para concretizar a contratação do seguro de automóveis, a seguradora irá analisar a proposta com os dados do segurado e do bem exposto (veículo). O prazo para aceitação ou recusa do seguro é estipulado em 15 dias, conforme Circular SUSEP 251/2004. A vigência padrão do seguro é de 12 meses, entretanto nada impede que o mesmo seja contratado num prazo inferior ou superior a este, basta utilizar a Tabela de Prazo Curto (Circular 256 SUSEP) para calcular a proporção do valor necessário (SILVA, 2013).

O pagamento do prêmio é fundamental para vigência do seguro, e o não pagamento de alguma parcela resultará diminuição proporcional da vigência do seguro, conforme Tabela de Prazo Curto (SILVA, 2013).

Para confirmar a veracidade das informações a respeito do veículo segurado, as empresas seguradoras realizam uma vistoria-prévia. Além de verificar o estado de conservação do automóvel, a vistoria confirma a identificação do veículo a ser segurado. Obrigatoriamente deve ser realizada antes da efetivação da proposta. Existem casos em que a vistoria não é necessária, como em caso de veículos novos ou renovação do seguro dentro do prazo (SILVA, 2013).

Qualquer alteração no seguro gera um documento chamado **endosso**. Seja alteração do segurado, do modelo do veículo, alteração de coberturas ou outra modificação, o segurado deve informar à seguradora, por meio do corretor de seguros. É importante as informações estarem sempre atualizadas, a fim de que a seguradora saiba exatamente os riscos existentes na apólice (SILVA, 2013).

### 3.4.6 FRANQUIA E BÔNUS

Franquia é um valor determinado na apólice que representa a participação do segurado nos prejuízos resultados de cada sinistro de perda parcial. Existem algumas modalidades de franquia, que cabe ao segurado escolher qual atende melhor suas necessidades (SILVA, 2013).

O bônus é um desconto e representa a experiência do condutor de veículo, sendo concedido na renovação do seguro para os segurados que não utilizaram o seguro em caso de sinistro. A cada vigência sem sinistro, o segurado ganha um bônus. Padronizou-se a classe máxima de 10 bônus, todavia existem seguradoras

que possuem maior classe para oferecer aos clientes. Existem normas específicas quanto à transferência de bônus e as condições gerais e prazos. Todas devem estar contidas nos contratos de seguros (SILVA, 2013).

#### **4. FORMAÇÃO DE PREÇO**

Existem dois princípios que são a base do seguro: o mutualismo e a probabilidade. Mutualismo é repartir o prejuízo de alguns entre todos os participantes de um grupo (LUCCAS FILHO, 2011).

É importante ressaltar que existem outros fatores também importantes para precificação do seguro, tais como homogeneidade do grupo segurado (riscos de mesma natureza) e seleção de riscos (LUCCAS FILHO, 2011).

Segundo Silva (2013), as seguradoras devem possuir uma eficiente gestão de despesas administrativas para não comprometer suas operações, uma vez que o dimensionamento dos gastos é fundamental para fixar o preço final do seguro. De acordo com Luccas Filho (2011), a redução dessas despesas resulta num produto mais competitivo da seguradora, expandindo suas operações e expondo sua gestão administrativa a menores oscilações de risco.

##### **4.1 QAR – QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DO RISCO – PERFIL DO SEGURADO**

O questionário de avaliação de risco tem o papel de verificar o grau do risco que o segurado está exposto. Através das informações do perfil, obtêm-se dados estatísticos pertinentes ao mesmo grupo com características semelhantes, como por exemplo, mesmo modelo de automóvel.

Através do questionário aplicado pela seguradora, podem-se medir os riscos visando agravar ou conceder descontos nos prêmios de seguros. Foi criado por algumas seguradoras para mensurar o risco de acordo com o perfil e hábitos do segurado e/ou condutor do veículo. Com este formulário obtêm-se preços mais ajustados aos riscos assumidos (SILVA, 2013).

O agravamento ou desconto do preço varia conforme a seguradora, e resulta das somas de pontos positivos ou negativos que estão relacionados à segurança e proteção do automóvel, como: sexo, idade, tempo de habilitação do condutor, idade

dos filhos, estado civil, dispositivo antifurto, guarda do veículo em garagem, modelo do veículo, entre outros. Estes critérios variam de seguradora para seguradora, não existindo uma padronização nos procedimentos para análise, que contém pontos estratégicos para selecionar os riscos adotados por cada empresa seguradora de acordo com sua experiência de mercado (SILVA, 2013).

## 4.2 CÁLCULOS DE TAXAS E PRÊMIOS

Sabe-se que o prêmio é o custo do seguro. Para chegar ao valor do prêmio, parte-se dos dados estatísticos, acrescentam-se as despesas e o lucro das seguradoras, os impostos e os encargos e obtém-se o prêmio final, chamado de prêmio bruto (FONSECA, 2013).

São três etapas realizadas para calcular o prêmio bruto. Na primeira, calcula-se a mensuração do risco e o custo médio do sinistro, resultando no chamado *prêmio estatístico*. Ainda nesta etapa, acrescenta-se caso necessário, um carregamento de segurança (destinado a cobrir flutuações acima da média que o prêmio estatístico seja insuficiente para cobrir) e resulta no chamado *prêmio puro*, que é o prêmio necessário para cobrir por determinada probabilidade, os sinistros futuros. Na segunda etapa há o *prêmio comercial*, que acrescenta o carregamento comercial definido pela seguradora. Calcula-se o prêmio comercial somando-se ao prêmio estatístico (ou ao prêmio puro) as despesas de comercialização, despesas administrativas e lucro almejado. Por último há o *prêmio bruto*, que consiste no valor final a ser pago pelo segurado. Nesta etapa, soma-se ao já encontrado prêmio comercial, os encargos e impostos existentes. Portanto, o valor do seguro efetivamente a ser pago chama-se de prêmio bruto (FONSECA, 2013).

## 4.3 PRÊMIO ESTATÍSTICO

A primeira etapa do cálculo, o prêmio estatístico, visa cobrir o custo dos prejuízos, sendo determinado pelos seguintes fatores: valor matemático e custo médio dos sinistros. O objetivo do cálculo do prêmio estatístico é chegar ao valor que seja suficiente para pagar eventuais sinistros que vierem a ocorrer na vigência do seguro (FONSECA, 2013).

A fórmula para cálculo desta etapa, segundo Fonseca (2013, p.25):

$$PE = VM \times CM$$

Onde prêmio estatístico é igual ao valor matemático do risco, multiplicado pelo custo médio do sinistro.

Segundo Fonseca (2013, p.26), para chegar ao VM (valor matemático) basta dividir o número de sinistros ocorridos pelo número de seguros existentes no grupo. Por exemplo: Em um grupo de 1.000 carros segurados, ocorreram 200 sinistros. Logo:

$$VM = \frac{N^{\circ} \text{ sinistros ocorridos}}{N^{\circ} \text{ seguros existentes}}$$

$$VM = \frac{200}{1000} = 0,2 \text{ ou } 20\%$$

O CM se calcula dividindo o valor do prejuízo total pelo número de sinistros ocorridos. (FONSECA, 2013, p. 26). Seguindo o exemplo: Ocorreram 200 sinistros que resultaram em R\$ 2.000.000,00 de prejuízo. Logo:

$$CM = \frac{\text{Valor do prejuízo total}}{N^{\circ} \text{ sinistros ocorridos}}$$

$$CM = \frac{2.000.000}{200} = \text{R\$ } 10.000,00$$

Utilizando ainda este exemplo na fórmula, alocaremos os valores de VM e CM encontrados anteriormente. Logo:

$$PE = VM \times CM$$

$$PE = 0,2 \times 10.000$$

$$PE = \text{R\$ } 2.000,00$$

Portanto, o prêmio estatístico neste grupo de 1000 carros com 200 sinistros é de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

### 4.3.1 PRÊMIO PURO

Existe a probabilidade não desprezível de o prêmio estatístico ser insuficiente para cobrir os sinistros futuros. Portanto é preciso adicionar a ele um carregamento de segurança, com o objetivo de cobrir as flutuações aleatórias acima da média. Ou seja, o prêmio puro tem o objetivo de cobrir, com determinada probabilidade, os sinistros futuros (LUCCAS FILHO, 2011).

Se houver oscilação no VM (valor matemático do risco) ou no CM (custo médio do sinistro), calcula-se o prêmio puro multiplicando-se o novo valor matemático e/ou custo médio do sinistro, ou seja, já com o carregamento de segurança adotado pela seguradora (FONSECA, 2013).

### 4.4 PRÊMIO COMERCIAL

O prêmio comercial é também chamado de prêmio tarifário ou prêmio líquido. Obtém-se este prêmio acrescentando o **carregamento comercial** ao prêmio estatístico, já calculado anteriormente (FONSECA, 2013).

O carregamento comercial (representado por  $c$ ) é composto por despesas administrativas, despesas de produção e lucro. Abaixo segue a fórmula para cálculo do prêmio comercial, segundo Fonseca (2013, p. 30):

$$PC = \frac{PE}{1 - c}$$

Onde prêmio comercial é igual ao prêmio estatístico dividido por 1 (um) menos carregamento.

Aplicando o exemplo anterior nesta fórmula, e supondo que o carregamento adotado pela seguradora seja de 30%, temos que:

$$PC = \frac{PE}{1 - c}$$

$$PC = \frac{2.000}{1 - 0,30}$$

$$PC = R\$ 2.857,14$$

#### 4.5 PRÊMIO BRUTO

O prêmio bruto é a última etapa da formação de preço do seguro. Para obter seu valor, acrescentam-se os encargos e impostos ao já calculado prêmio comercial. Os encargos (juros, por exemplo) são cobrados do segurado, independente do valor do prêmio comercial. Os impostos no segmento de seguro de automóveis se resumem ao IOF – Imposto sobre Operações Financeiras, que está definido em 7,38% (FONSECA, 2013).

Segue abaixo a fórmula para cálculo do prêmio bruto, segundo Fonseca (2013, p.31):

$$PB = (PC + encargos) \times (1 + IOF)$$

Onde prêmio bruto é igual ao prêmio comercial mais encargos, que multiplica a somatória de 1 mais a alíquota do IOF, ou seja, 1,0738.

Novamente utilizando o exemplo, aplicamos a fórmula sem que haja encargo cobrado pela seguradora:

$$PB = (PC + encargos) \times (1 + IOF)$$

$$PB = (2.857,14 + 0) \times (1 + 0,0738)$$

$$PB = (2857,14) \times (1,0738)$$

$$PB = R\$ 3.068,00$$

Concluindo este processo, analisou-se um grupo de 1.000 carros segurados. Ocorreram 200 sinistros, resultando em um prejuízo de R\$ 2 (dois) milhões de reais. Com estas informações, calculou-se o prêmio estatístico e obteve-se o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), suficientes para cobrir este prejuízo. Na segunda etapa, acrescentou-se o carregamento da seguradora em 30% (exemplo hipotético), resultando em um prêmio comercial de R\$ 2.857,14 (dois mil oitocentos e cinquenta

e sete reais e quatorze centavos). Por último, somaram-se os encargos e impostos, gerando o valor de prêmio bruto a ser pago pelo segurado de R\$ 3.068,00 (três mil e sessenta e oito reais).

## **5. DEPRECIAÇÃO**

Para que seja possível responder ao problema proposto neste artigo, que trata a respeito da depreciação existente nos automóveis, faz-se necessário o entendimento deste fundamento.

A depreciação refere-se à perda de valor de um bem físico sujeito a desgastes ou perda de utilidade por uso, ação da natureza ou obsolescência (GOMES, 2003).

A depreciação possui uma taxa anual, que é fixada pela Secretaria da Receita Federal (SRF) em virtude da vida útil do bem. A Instrução Normativa da SRF nº 130/99 determina as taxas de depreciação dos bens, dentre eles os veículos, cujo percentual é de 20% a.a. (GOMES, 2003).

Portanto, sabendo da existência do percentual da depreciação aplicado aos veículos, bem como conhecendo o processo de formação de preço do seguro de automóveis, volta-se ao problema proposto, o qual questiona o motivo do possível aumento do valor do seguro do automóvel (que indeniza o valor total do veículo em caso de sinistro de perda total) sendo que o valor total do veículo segurado sofre depreciação anualmente, em virtude de desgaste, ação da natureza, etc.

## **6. ANÁLISE E DISCUSSÃO DAS INFORMAÇÕES LEVANTADAS**

Avaliando as informações e índices após o levantamento da pesquisa, pôde-se averiguar que o processo de formação de preço do seguro de automóveis está diretamente ligado à estatística e ao mutualismo de um grupo definido (LUCCAS FILHO, 2011). A definição destes grupos envolve critérios adotados pelas seguradoras, através de questionários que irão delimitar os perfis dos segurados por diversas variáveis (SILVA, 2013).

A pesquisa demonstra como está organizado o mercado de seguros no Brasil, a fim de que se conheçam os órgãos que determinam as diretrizes para o desenvolvimento deste setor no país. Essa informação é fundamental para que se entenda o papel dos atores envolvidos neste mercado de seguros, bem como conhecer os termos que compõem o contrato de seguros.

Com a revisão das informações sobre o mercado de seguros, há o detalhamento das principais nomenclaturas e atores envolvidos no segmento de seguro de automóveis. É fundamental conhecer o produto para que se compreenda a formação do preço do mesmo. Com isso, são demonstrados os critérios de delimitação de perfil do segurado utilizado pelas seguradoras, através do questionário QAR que as mesmas aplicam para os segurados. Estes questionários fundamentam o pensamento do mutualismo, ou seja, criam grupos homogêneos, como por exemplo, um grupo de determinado modelo de automóvel, ou região de circulação. Uma vez organizados estes grupos de segurados dentro das seguradoras, pode-se aplicar o processo de formação de preço, que segundo Fonseca (2013), envolve três estágios.

Neste processo de três etapas, o preço do seguro tem início baseado na quantidade de sinistros ocorridos no grupo, ou seja, a quantidade de sinistros ocorridos resulta em um prejuízo maior ou menor (em comparação com dados obtidos anteriormente) que irá ser a base do preço a ser cobrado através do rateio (cálculo do prêmio estatístico) realizado no grupo delimitado. Os próximos estágios referem-se ao acréscimo do carregamento da seguradora e em seguida dos encargos e impostos obrigatórios, que resultam no prêmio bruto, ou seja, no valor final a ser pago pelo segurado (FONSECA, 2013).

A aparente incoerência que existe no fato do preço do seguro do automóvel possivelmente aumentar, tendo em vista que a depreciação certamente ocorrerá (resultando em diminuição do valor do bem segurado) é resultado direto da quantidade de sinistros ocorridos no grupo ao qual o veículo está designado dentro da seguradora pelos critérios estabelecidos pela empresa. Os questionários aplicados pelas seguradoras são importantes para que as mesmas avaliem os riscos e estabeleçam os cálculos estatísticos que iniciarão o processo de formação do preço do seguro.

Além da influência primordial dos sinistros ocorridos como base para precificação, há o fator de carregamento (em percentual) adicionado pela

seguradora, que inclui despesas administrativas, despesas de produção e lucro. Este carregamento também influencia diretamente na formação do preço, todavia as seguradoras e corretoras de seguros possuem políticas financeiras para que não haja grande oscilação neste carregamento, a fim de manter uma linearidade no processo de formação, deixando então a grande parte responsável pela alteração no preço por conta dos sinistros ocorridos, que são de fato, os causadores de prejuízos a serem indenizados.

Portanto a quantidade de sinistros ocorridos em uma determinada carteira de seguros durante sua vigência, explica o fato do possível aumento do preço final do seguro, haja vista que o aumento destes prejuízos irá ser rateado por todos os participantes do grupo, ou seja, o mutualismo sendo exercido.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos através do levantamento da literatura demonstram como está estruturado o mercado de seguros no Brasil, bem como funciona o segmento de seguros no ramo de automóveis. Foi apresentado o processo de formação de preço do seguro de automóveis utilizado pelas seguradoras, sendo levantadas algumas variáveis utilizadas pelas seguradoras para delimitar os grupos com riscos semelhantes, com o objetivo de poder realizar o mutualismo através de estatísticas e probabilidade do grupo em questão.

A literatura permitiu compreender o processo de cálculo utilizado, e os critérios estabelecidos pelas empresas de seguros para formar o preço de seus produtos no segmento de automóveis. Como estes critérios variam entre as empresas, foi analisado o critério do questionário de avaliação do risco (QAR), que todas as seguradoras utilizam para avaliar o risco de seus segurados. Entretanto este questionário sofre variação em suas perguntas, uma vez que cada seguradora define os principais riscos a serem assumidos, resultando muitas vezes em questionários com perguntas diferentes para os segurados. O importante é saber da existência desta ferramenta de mensuração do risco, e por mais que ela possa divergir entre as empresas, ela é fundamental para a seguradora conhecer o risco que estará assumindo.

O objetivo geral deste artigo foi alcançado, pois as técnicas e variáveis fundamentais que compõem e impactam diretamente o processo de formação do preço do seguro de automóveis no Brasil foram abordadas e exemplificadas de maneira objetiva e coesa. Através da compilação de informações concretas, pode-se responder o problema geral, levantando as principais razões que impactam na formação de preço do seguro, e o resultado foi que além das diversas variáveis que existem para definir o risco e conseqüentemente o preço do seguro, a maior razão para o aumento do preço está no aumento da quantidade de sinistros ocorridos no grupo. O aumento na quantidade de sinistros acarretará no aumento do prejuízo a ser reparado pelas seguradoras, portanto, pelo princípio do mutualismo, este prejuízo irá ser repassado a todos os participantes do grupo, resultando no aumento do valor a ser pago pelo segurado, mesmo que o percentual de carregamento imposto pela seguradora seja mantido. Portanto o problema deste artigo foi

respondido, pois com a literatura revisada, obtiveram-se as justificativas para o possível aumento do preço do seguro do veículo mesmo que ocorra a depreciação existente no mercado automotivo com percentual de 10% ao ano, pela norma da Superintendência da Receita Federal.

As limitações existentes estão no fato de que existem no processo de precificação do seguro (3 estágios) alguns cálculos estatísticos muito aprofundados, como a Distribuição Normal e a Distribuição de Poisson, no qual devido à sua complexidade e necessidade de dados de grupos de segurados se tornou inviável de ser analisado neste artigo. Princípios estatísticos como variância, média dos quadrados dos valores dos sinistros, distribuição normal padronizada, abscissa positiva, entre outros, não puderam ser aprofundados neste artigo, pois além de sua complexidade, há o difícil acesso aos dados dos segurados, uma vez que as seguradoras não disponibilizam tais informações a terceiros. Portanto foi demonstrado de forma simples e direta como ocorre o cálculo do prêmio do seguro, sem que fosse avançada a pesquisa no sentido de aprofundamento de questões e cálculos estatísticos, pertencentes aos analistas atuariais das seguradoras.

Como sugestão de trabalho futuro, existem diversas alternativas para desenvolver uma pesquisa neste segmento de seguro de automóveis. Além do aprofundamento nos complexos cálculos estatísticos utilizados pelas segurados como forma de exemplificar outros critérios que porventura interferem na formação de preço, seria interessante uma pesquisa exploratória junto às seguradoras para elencar quais estratégias essas empresas podem adotar como forma de fidelizar e aumentar a satisfação dos segurados. Existem no mercado algumas empresas seguradoras que ofertam assistências e benefícios para os segurados nas apólices de seguro de automóveis que vão além do contexto veicular, como por exemplo, assistência residencial. Verificar se estas estratégias são eficazes para fidelizar o cliente de que possui seguro de automóvel na empresa certamente resultará em uma ótima pesquisa científica e serve como base para uma agenda futura.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTIGLIONE, Luiz Roberto. *Seguros: conceitos e critérios de avaliação de resultados*. São Paulo; Manuais Técnicos de Seguros, 1997)

FEDERAÇÃO NACIONAL DE SEGUROS GERAIS. *Legislação: Circular SUSEP 269 de 30/09/2004*. Disponível em: <<http://www.cnseg.org.br/fenseg/sobre-o-setor/legislacao/>> Acesso em: 10 de abril 2014.

FIGUEIREDO, Nice. *Da importância dos artigos de revisão da literatura*. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. v. 23, n. ¼ jan./dez. 1990.

FONSECA, Marco Aurelio de Paiva. *Teoria geral do seguro 1/ Supervisão e Coordenação metodológica da Diretoria de Ensino Técnico; assessoria técnica de Marco Aurelio de Paiva Fonseca*. 12 ed. Rio de Janeiro; Funenseg, 2013.

\_\_\_\_\_. *Teoria geral do seguro 2/ Supervisão e Coordenação metodológica da Diretoria de Ensino Técnico; assessoria técnica de Marco Aurelio de Paiva Fonseca*. 12 ed. Rio de Janeiro; Funenseg, 2013.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia científica: ciência e conhecimento científico; métodos científicos; teoria, hipóteses e variáveis*. São Paulo; Atlas, 1992.

LARRAMENDI, Ignacio Hernando de.; PRADO J.A.; CASTELO Julio Matran. *Manual básico de seguros. Tradução de Maria Armenia de Sousa Vieira*. Rio de Janeiro: Edições Técnicas e FUNENSEG, s.d. (Coleção de manuais MAPFRE).

LUCCAS FILHO, Olívio. *Seguros: fundamentos, formação de preço, provisões e funções biométricas*. 1 ed. São Paulo; Atlas, 2011.

NORONHA, Daisy Pires; FERREIRA, Sueli Mara S. P. Revisões de literatura. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CONDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette

Marguerite (orgs.). *Fontes de informação para pesquisadores e profissionais*. Belo Horizonte; UFMG, 2000.

PORTAL BRASIL. *Economia e emprego – Seguros*. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2012/04/seguros>> Acesso em: 14 de março 2014.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, CASA CIVIL, Subchefia para assuntos jurídicos. *Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)> Acesso em: 24 de abril de 2014.

SCHMIDT, Paulo; SANTOS, José Luiz dos; GOMES, José Mário Matsumura. *Contabilidade intermediária: atualizada pela minirreforma tributária: Lei nº 10.637/02*. São Paulo; Atlas, 2003.

SEREIAS, Vasco Porto. *Seguros no novo código civil: doutrina, legislação, jurisprudência e prática*. Campinas; Syslook Editora, 2004.

SILVA, Miguel Fabricio Chedid da. *Seguro de automóvel RCF, e APP/ Supervisão e Coordenação metodológica da Diretoria de Ensino Técnico; assessoria técnica de Miguel Fabricio Chedid da Silva*. 17 ed. Rio de Janeiro; Funenseg, 2013.

SUSEP - SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE SEGUROS. *Sistema de estatísticas da SUSEP*. Disponível em: <<http://www2.susep.gov.br/menuestatistica/SES/premiosesinistros.aspx?id=54>> Acesso em: 15 abril 2014.

TAYLOR, Dena; PROCTER, Margaret. *The literature review: a few tips on conducting it*. Disponível em: < [www.utoronto.ca/writing/litrev](http://www.utoronto.ca/writing/litrev) > Acesso em: 20 de abril de 2014.

TUDO SOBRE SEGUROS. *Entenda o resseguro*. Disponível em: <<http://www.tudosobreseguros.org.br/sws/portal/pagina.php?l=366> > Acesso em: 07 abril 2014.

TUDO SOBRE SEGUROS. *Fatos e indicadores sobre o mercado*. Disponível em: <<http://www.tudosobreseguros.org.br/sws/portal/pagina.php?l=267>> Acesso em: 07 de abril 2014.

VILANOVA, Wilson. *Matemática atuarial*. São Paulo; Pioneira, 1969.