

## Errar é natural. E segurar?

Vivemos numa sociedade crescentemente complexa e em constante mudança. Assistimos nas últimas décadas a alterações profundas nos nossos padrões de vida e na forma de fazer negócios. A sociedade da informação, a globalização, o outsourcing, a deslocalização de serviços para lugares remotos, as vendas on-line, os produtos financeiros complexos, são alguns exemplos, inimagináveis há poucas décadas, de como a vida mudou. Novos fenómenos trazem novos riscos e nem todos são rapidamente previsíveis, alguns só se revelando vários anos depois. A crise do subprime, que originou por arrasto uma crise económica e mais tarde uma crise das dívidas soberanas, continua sem solução. Este é apenas um exemplo recente, e extremo, de como a complexidade das relações sociais e económicas dos tempos contemporâneos nos colocam dilemas para os quais nem sempre conhecemos a melhor solução. Muitos profissionais que trabalham no mundo financeiro, tomam diariamente decisões onde tentam adivinhar o que vai acontecer no minuto seguinte. Será que conseguem acertar sempre? Será que conseguem actuar sempre com o zelo e a prudência que as suas funções exigem? Não precisamos de nos perguntar. A História tem-nos demonstrado sucessivamente qual é a resposta.

O que fazer então perante a inevitabilidade do erro? Para reduzir a probabilidade do erro, podemos tornarmo-nos melhores profissionais, adquirindo mais conhecimentos. Podemos ser mais disciplinados na tomada de decisão, seguindo processos mais estruturados. Podemos ainda tentar ser mais prudentes, mas será que devemos? O risco é uma componente indissociável da tomada de decisão e necessária. "*Há muitas maneiras de falhar, mas a mais segura é nunca correr riscos*", disse Benjamin Franklin. Novos problemas exigem soluções criativas, problemas complexos só se resolvem por vezes com decisões arriscadas. Os seguros são não só um instrumento fundamental de gestão de risco nas diversas actividades - podem também ser um facilitador de tomadas de decisão. Um trapezista que treina um novo número, provavelmente irá querer usar uma rede. A maior parte das vezes não vai cair mas... e se cair? Os seguros são a rede que o ampara das consequências do erro profissional.

## **O papel dos seguros na Sociedade**

A percepção geral e errada é de que os seguros são um custo do qual não se retiram benefícios, porque o que se paga é invariavelmente superior ao que o Segurador indemniza. Isto é verdade, na esmagadora maioria dos casos, por definição. Um seguro não é um investimento, do qual se espera retorno, mas antes uma protecção. Essa protecção é conseguida através de uma mutualização de fundos. O princípio é que todos contribuimos para pagar o infortúnio de alguns, a quem um acontecimento imprevisto causa consequências financeiras graves. Seja um indivíduo que fica inválido e necessita de pagar cuidados médicos até ao resto da sua vida, uma fábrica que se incendia, ou um profissional que causou prejuízos avultados a um cliente porque lhe prestou um mau serviço. Para que essas indemnizações estejam disponíveis, são necessários fundos, que vêm dos Segurados, e uma entidade que assume o risco, o Segurador. Este processo aparentemente simples é muitas vezes desconhecido, levando a erradas expectativas quando se compra o seguro e ao sentimento de que não vale a pena, porque é um custo sem retorno. Oxalá que sim, mas há um número reduzido de Segurados que beneficiam deste sistema e nunca sabemos se amanhã não seremos um deles. Quando pensamos num profissional com uma carreira de 40 anos, é fácil imaginar que nesse período tão longo a probabilidade de ter um dia menos bom não é assim tão baixa. E as consequências, se não houver a devida protecção, podem ser catastróficas. A história está repleta de negócios que foram obrigados a encerrar simplesmente porque não foram prudentes e não se precaveram. Não viram a gestão de risco como uma parte inalienável de uma boa gestão. Segurar deveria ser natural, não segurar é uma imprudência difícil de compreender. É impensável um grande grupo económico não ter como prioridade a gestão de risco, da qual os seguros são apenas uma das vertentes: porquê então esta aversão nacional aos seguros?

## **Erros profissionais: perspectiva histórica e o caso português**

Há actividades tradicionais em que a visibilidade do erro é quase tão antiga como a própria actividade. Um médico que falha o diagnóstico, um advogado que esquece um recurso, um arquitecto que calcula mal as estruturas de um edifício, um contabilista que preenche mal uma declaração de rendimentos. São erros com uma carga subjectiva baixa porque é provável que sejam facilmente reconhecíveis e por esse motivo desde há muito que estão expostos às reclamações.

Ainda assim, Portugal sempre apresentou um nível muito baixo de reclamações, que pode ter como causas:

- tribunais ineficientes. Devido à lentidão e (in)justiça das sentenças dos tribunais, paira a ideia da inutilidade da reclamação. Recorre-se cada vez mais à arbitragem para contornar este problema;

- desconhecimento dos direitos. Tem-se assistido a um aumento da consciencialização dos direitos, motivado pela sociedade da informação. Os casos que antes eram conhecidos por poucos, agora são difundidos quase por todo o mundo nos meios de comunicação, criando uma "jurisprudência popular" sem precedentes. O público em geral toma conhecimento de reclamações bem sucedidas e cria legítimas expectativas de que também eles serão bem sucedidos se reclamarem;
- fraca jurisprudência. Sendo Portugal um país de fraca litigância histórica, é natural que exista escassa jurisprudência e legislação pouco concreta sobre muitas matérias que envolvem erros profissionais. Com a integração europeia e progressiva harmonização legislativa, assumiu-se o Direito Europeu, mais rico nestes temas, como uma das principais Fontes de Direito dos países membros;
- "brandos costumes". O povo português é reconhecidamente um povo que aceita a adversidade com alguma passividade e que encara a crítica como algo ofensivo, evitando por vezes a reclamação.

A evolução positiva registada em alguns destes factores demonstra uma tendência de mudança. A título de exemplo, em 2010 foram apresentadas 206.477 reclamações, 11% mais do que em 2009 e três vezes superior às 66.764 reclamações de 2006, de acordo com dados da Direcção-Geral do Consumidor.

### **Riscos profissionais emergentes**

Os dias de hoje trazem riscos novos que vão além do simples erro. As dificuldades económicas e a perda de clientes conduzem a lay-offs e perda de pessoal chave, dificuldades de acesso a crédito e clientes com dificuldades de tesouraria. As Empresas Tecnológicas, por exemplo, estão contratualmente expostas a clientes exigentes e à pressão de manter altos níveis de performance. 2/3 das reclamações contra estas Empresas são de natureza contratual, sendo por isso decisivo acautelar este risco através de um seguro apropriado. Outros números são reveladores: apenas 32% dos projectos de T.I. são executados de acordo com o solicitado, enquanto 24% falham e 44% são contestados pelo prazo, custo ou especificações (Chaos Report de 2009, Standish Group).

Outros riscos emergentes são reclamações por infracção de direitos de propriedade intelectual e por quebra de confidencialidade, resultantes de uma maior mobilidade profissional.

## **Tendência futura**

Identificam-se sinais de mudança. Os seguros de Responsabilidade Civil, apesar da conjuntura desfavorável, apresentam taxas de crescimento apreciáveis.

Um inquérito da Seguradora Hiscox a PME's revela que 85% sente maior tranquilidade ao contratar os serviços de um prestador que tenha seguro de Responsabilidade Civil Profissional. Apenas 65% demonstram conhecerem os seus direitos mas mais de 80% afirmam-se dispostos a reclamar pela via judicial. A sociedade tem-se tornado mais litigante. Os portugueses, já vão reconhecendo esta realidade e às Seguradoras cabe a coragem e criatividade necessárias para aceitarem esses riscos e ganharem a confiança dos consumidores, conquistando um papel fundamental na gestão de risco das empresas portuguesas. Um seguro de erros profissionais pode ser o seguro de vida do seu negócio.

## **Sobre a Hiscox**

A Hiscox, companhia de seguros internacional de especialistas, tem sede nas Bermudas e está cotada na London Stock Exchange. Do Grupo fazem parte três divisões principais – Hiscox London Market, Hiscox UK e Europe e Hiscox International. A primeira comercializa seguros para empresas com negócios internacionais no mercado de Londres – na maioria das vezes negócios complexos ou de grande dimensão que precisam de ser partilhados com outras seguradoras ou requerem as licenças internacionais de Lloyd's. A Hiscox UK e Europe oferecem um conjunto de coberturas especializadas para profissionais e clientes empresariais, assim como clientes individuais com património valioso. A Hiscox International inclui as operações nas Bermudas, Guernsey e Estados Unidos.

Mais informações em [www.hiscox.pt](http://www.hiscox.pt)