

PME *Magazine*

Portugal.Mundo.EMPRESAS

ABRIL 2023 • TRIMESTRAL • EDIÇÃO 28

DIRETORA: MAFALDA MARQUES
PMEMAGAZINE.SAPO.PT

pmemagazine.sapo.pt



GUSTAVO BARRETO

A adaptação do setor segurador
ao contexto socioeconómico





Figura de destaque

Gustavo Barreto

“O grande desafio para as PME é evoluir na vertente da inovação”



Inovar a evoluir



Texto:
João Carreira
Editor

Inovação, inovação, inovação. É esta a palavra de ordem para 2023. É quase uma regra não escrita que se não apostar na inovação, a sua empresa não evoluirá. E, por isso, também, este é o tema da PME Magazine de abril. São vários os tipos de inovação, nomeadamente, desempenho, incremental, radical, sustentável, disruptiva, aberta, fechada e ágil e tentámos que todos tivessem lugar nas diferentes peças da 28ª edição da revista.

Assim, poderá encontrar temas como a internacionalização da maior cadeia de carregamentos de veículos elétricos, os casos de sucesso das Águas de Monchique ou da nova tecnologia Help Flash que tem como propósito ajudar nas urgências rodoviárias. Percebemos que medidas as empresas devem tomar no sentido de uma estratégia de inovação com a Ageas Seguros, como funcionarão os Wellbeing Games e de que forma poderão ajudar na cultura organizacional de uma empresa e conhecemos o trabalho meritório da JRS perante a crise dos refugiados que assola todo o mundo.

Fomos, ainda, ao encontro de comunidades de energia renovável em Aveiro, descansámos num Ryokan em Viseu e, imagine-se, fomos em busca de unicórnios em Lisboa. Não acredita? Então espereite as próximas páginas.

Boas leituras
e bons negócios!

ColorADD na PME Magazine

A PME Magazine conta com 15 grandes secções, que servem de guia estrutural para as temáticas abordadas. De forma a tornar a revista mais inclusiva, foi integrado nas secções o sistema de identificação de cores ColorADD. Assim, cada secção conta com uma cor diferente, identificada com um símbolo que permite a pessoas daltónicas identificarem as cores que estão a ver. Desenvolvido com base nas três cores primárias, representadas através de símbolos gráficos, o código ColorADD assenta num processo de associação lógica que permite ao daltónico, através do conceito da adição das cores, relacionar os símbolos e facilmente identificar toda a paleta de cores. O branco e o preto surgem para orientar as cores para as tonalidades claras e escuras.



DIRETORA: Mafalda Marques ● **EDITOR:** João Carreira ● **REDAÇÃO:** Filipa Ribeiro, Joana Mendes e Marta Godinho ● **VÍDEO E FOTOGRAFIA:** Nicolás Armoa, NortFilmes e João Filipe Aguiar ● **DESIGN GRÁFICO:** José Gregório Luís ● **DIGITAL MANAGER:** Gonçalo Figueira ● **COLABORARAM NESTA EDIÇÃO:** Alexandra Andrade, José Esfola, Mafalda Marques, Pedro Brito, Sandra Laranjeiro dos Santos e Tiago Reis Nobre ● **ESTATUTO EDITORIAL** (leia na íntegra em pmemagazine.sapo.pt) ● **DIREÇÃO COMERCIAL** - Daniel Marques ● **EMAIL:** publicidade@pmemagazine.com ● **PROPRIEDADE:** Massive Media Lda. ● **NIPC:** 510 676 855 ● **MORADA DA SEDE DA ENTIDADE PROPRIETÁRIA:** Rua da Meia Laranja, 14, 2660-532 Loures ● **MORADA DO EDITOR:** Avenida República da Bulgária, lt 15 - 2º A e B, 1950-375 Marvila, Lisboa ● **REDAÇÃO:** Avenida República da Bulgária, lt 15 - 2º A e B, 1950-375 Marvila - Lisboa ● **TELEFONE:** 218 471 310 ● **EMAIL:** info@pmemagazine.com ● **N.º DE REGISTO NA ERC:** 126819 ● **EDIÇÃO N.º:** 28 ● **DEPÓSITO LEGAL N.º:** 427738/17 ● **ISSN:** 2184-0903 ● **TIRAGEM:** 1000 exemplares ● **IMPRESSÃO:** Sprint - Zona Industrial Segulim, Rua José Pereira, Lote 3ª, 1685-635 Famões, Odivelas ● **DISTRIBUIÇÃO:** por assinatura anual ● **PERIODICIDADE:** Trimestral



“O grande desafio para as **PME** é evoluir na vertente da inovação”

– Gustavo Barreto

Cibersegurança, transformação digital, inovação e preocupação com o bem-estar, no que toca às ofertas para as empresas, são os grandes desafios que se colocam no setor dos seguros.

Em conversa com Gustavo Barreto, membro da Comissão Executiva do Grupo Ageas Portugal, fomos perceber a importância de um eficaz seguro para a sobrevivência das empresas, no que toca não só ao bem-estar dos colaboradores, como também relativamente às mais recentes ameaças cibernéticas e qual a melhor forma de integrar a transformação digital na cultura organizacional das mesmas.

PME Magazine (PME Mag.) – Gostaríamos de começar por perguntar de que forma é que a transformação digital tem impactado o setor segurador?

Gustavo Barreto (G. B.) – Acho que a transformação acabou por impactar todos os setores de atividade, na medida em que os clientes, cada vez mais, fazem uma procura digital quer seja de viagens, quer seja no seu dia a dia, ou mesmo na componente dos serviços financeiros. Naturalmente, todos os atores tiveram que se ajustar ▶



Texto:
João Carreira
Editor

Fotografia:
João Filipe Aguiar

“

Tivemos, nos últimos anos, um forte crescimento ao nível dos seguros de saúde

Gustavo Barreto, membro da Comissão Executiva do Grupo Ageas Portugal

”

tanto no meio digital, como no meio físico. Nós acreditamos muito que é esta presença “phygital”, como nós costumamos dizer, que faz a diferença, porque nalguns casos temos clientes que pretendem fazer a sua compra 100% online. E há a necessidade, também, das próprias empresas, no caso do setor empresarial, de fazerem essa mudança. E aí, o que é que nós vemos em Portugal? Vemos que ainda há poucas PME a terem negócio e-commerce, no entanto, já têm uma presença digital cada vez mais marcante. Depois, uma outra vertente que também é fundamental nas empresas é o seu posicionamento ao nível daquilo que é o capital humano. Por exemplo, as pessoas dizem que para entrar numa empresa, a primeira pergunta que fazem é se é possível trabalhar de uma forma híbrida, trabalhar uma parte em casa e outra no escritório. No caso do Grupo Ageas Portugal, já tínhamos tomado essa decisão antes da própria pandemia que veio, naturalmente, acelerar esta transformação digital e isto é algo não só para a captação de talento, mas também para a sua retenção. As empresas têm que se ajustar a esta realidade. Por outro lado, a importância de estarmos presentes naquilo que é o cliente final e dar essa possibilidade de conveniência, porque nós queremos estar onde o cliente está. Pode estar na internet, mas também estar com atendimento personalizado e, muitas vezes, essa presença é determinante que aconteça também ao nível dos nossos parceiros de negócio que podem trabalhar diretamente em atendimento presencial ou fazer venda consultiva remota. Portanto, todos os desenvolvimentos que pretendemos fazer têm sido transversais ao setor. É importante dotar ferramentas para que os nossos parceiros de negócio estejam presentes na sua loja, a atender presencialmente os clientes, mas, também, possam estar a acompanhar o seu negócio digital e a promovermos essa vertente. Diria que vai haver um incremento claro no negócio digital. Vemos isso na nossa situação, já cerca de trinta e cinco milhões de euros da nossa faturação é proveniente do negócio puramente digital. Temos de estar preparados e creio que o estamos.

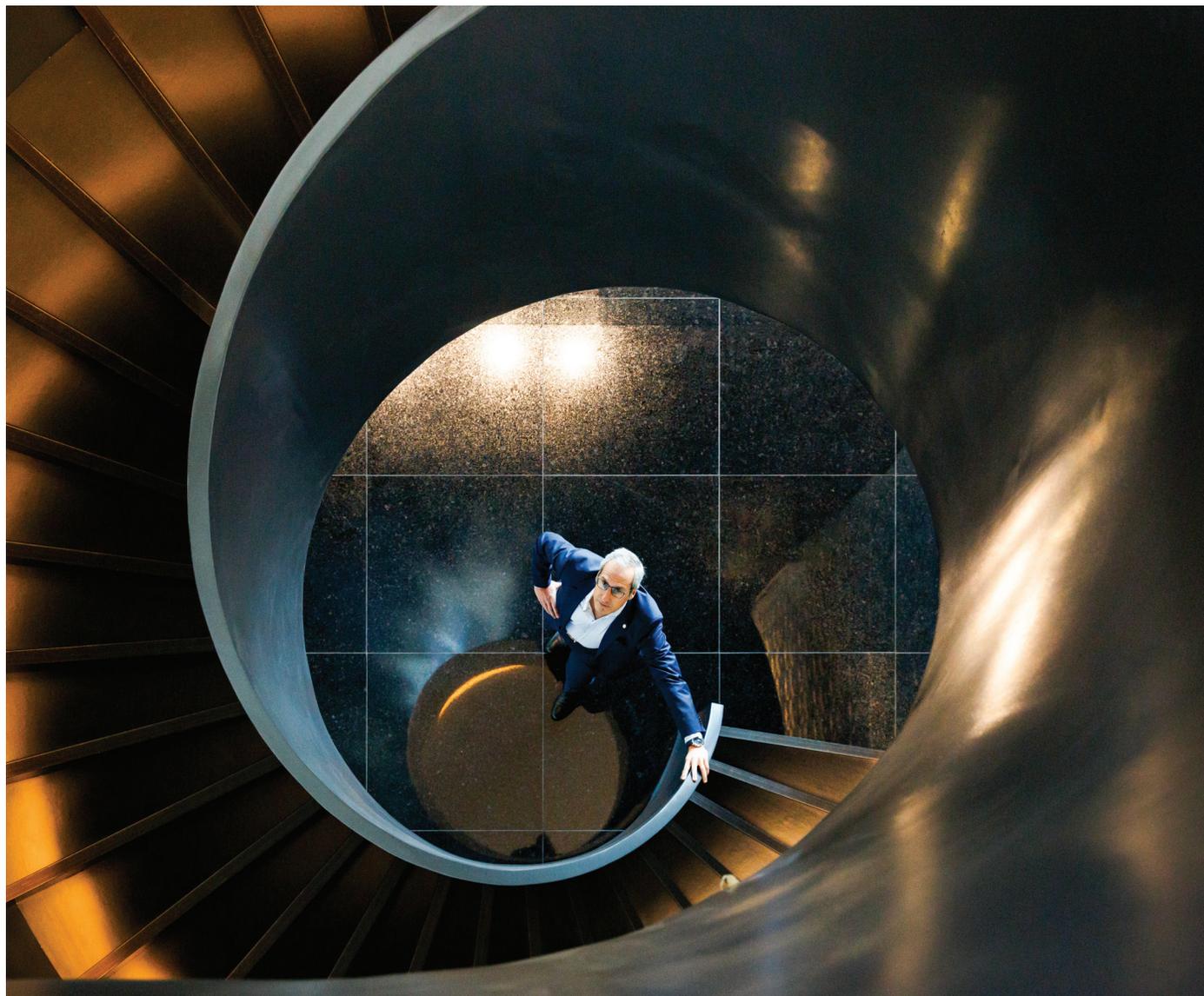
PME Mag. – Considera que as PME portuguesas estão consciencializadas para a inovação que a atualidade exige?

G. B. – Sim, diria que estão e devem estar cada vez mais. Não só numa perspetiva de diferenciação da sua proposta de valor, para se



diferenciarem e, nesse ponto, a componente de inovação é determinante, como também podem utilizar a inovação para serem mais eficientes. Nesta perspetiva, diria que o grande desafio para as PME é evoluir nesta vertente da inovação para conseguirem chegar a mais clientes, para oferecer outro tipo de soluções e trazerem conveniência para aquilo que são as necessidades cada vez mais prementes dos mesmos. Na componente digital, vemos as PME portuguesas mais ou menos no meio da tabela daquilo que é o posicionamento no mercado europeu, um pouco, mais atrás se calhar, naquilo que é o e-commerce puro, mas, se calhar numa presença mais digital também alavancada pelo posicionamento do próprio consumidor português e, também, do consumidor europeu. ▶

Gustavo Barreto, membro da Comissão Executiva do Grupo Ageas Portugal



A sede da Ageas Seguros em Portugal situa-se no Parque das Nações, em Lisboa

PME Mag. - Em comparação com outros mercados estrangeiros, como caracteriza o setor dos seguros em Portugal?

G.B. - O setor é, primeiro, muito resiliente. É um mercado que, por um lado, é maduro nalgumas vertentes, mas, por outro lado, ainda tem muito potencial de crescimento, na medida em que a penetração de seguros em Portugal ainda é inferior à média europeia. Tivemos, nos últimos anos, um forte crescimento ao nível dos seguros de saúde, tem sido o ramo que tem crescido mais, com crescimentos a dois dígitos e aí, obviamente que o setor tem trazido para o mercado soluções bastante inovadoras, olhando, não só para a componente da proteção, mas também para a componente da prevenção que é uma vertente fundamental. Por exemplo, há muita inovação ao nível do médico online. No caso da Médis, lançámos o médico online com a nossa app e uma experiência completamente integrada e cerca 95% dos clientes que utilizam médico online expressam elevada satisfação na utilização. É muito prático.

É muito prático não só para o cliente, mas, por exemplo, um seguro de saúde de uma empresa é também bom para o colaborador, na medida em que o colaborador pode ter a sua consulta, não tem que se deslocar do seu local de trabalho até ao médico e, portanto, isto em termos de produtividade tem um impacto muito relevante para as empresas.

No setor da saúde, há um forte crescimento, já temos quase três milhões de portugueses com seguros de saúde. Depois, temos alguma baixa penetração naquilo que é o seguro de patrimoniais e também nos seguros pessoais, isto é, no seguro de vida.

Há uma procura grande naquilo que é o seguro de vida associado ao crédito habitação, mas, por exemplo, naquilo que é o seguro de vida para empresas ainda temos um caminho grande e, ao mesmo tempo, é uma grande oportunidade. Porquê? Porque especialmente neste contexto inflacionista, onde as empresas começam a ter dificuldades em reter os colaboradores, ter um seguro de saúde ou um seguro de vida que complementa a oferta pode ser o fator decisivo para a família do colaborador. Caso aconteça alguma fatalidade é, realmente, algo que pode ser diferenciador e cada vez mais empresas estão a procurar soluções desse género para complementar os benefícios para os seus colaboradores. ▶

Temos uma presença, em termos de inovação, muito abrangente e continuamos a apostar para que consigamos ter esse desafio como o primeiro pilar do nosso desenvolvimento.

Gustavo Barreto,
membro da Comissão
Executiva do Grupo
Ageas Portugal



PME Mag. – Focou aqui neste contexto socioeconómico... Como lida uma seguradora num contexto socioeconómico como o que vivemos nos últimos anos com pandemia e guerra?

G. B. – Sim, foram anos muito desafiantes. Na medida em que, por um lado, havia uma ameaça, ‘Como é que vamos estar perto dos clientes?’ se não tínhamos este atendimento presencial e, neste ponto, as redes comerciais adaptaram-se de uma forma espetacular, conseguiram fazer todo o serviço de uma forma remota e digital. Os clientes também perceberam essa nova realidade. Nós ajustámos processos e produtos e fomos dos primeiros a fazê-lo no mercado. E depois, obviamente que, do ponto de vista daquilo que são os desafios para nós enquanto seguradora, foi estar muito perto dos clientes naqueles momentos em que precisavam. Do ponto de vista do cliente, a pandemia e a própria componente da guerra criam, também, uma necessidade de maior proteção, porque vimos uma série de fatalidades, quer na área da saúde, quer na área do próprio património. Ainda agora tivemos esta fatalidade na Turquia, por exemplo, com um tremor de terra com danos enormes. Por exemplo, em Portugal, apenas 15% das apólices de seguro multirriscos têm cobertura de fenómenos sísmicos e, portanto, há aqui uma oportunidade grande e, também, um maior awareness dos clientes para a necessidade de proteção, quer na saúde, quer para a sua vida ou para o seu património. Diria que há desafios e oportunidades que se levantam nesta vertente.

PME Mag. – Terminaram as inscrições para a 3ª edição do Prémio Inovação em Prevenção. O que leva uma companhia de seguros a querer premiar inovação?

G. B. – O facto de a Ageas Seguros lançar a terceira edição do prémio Inovação em Prevenção para PME deriva de uma necessidade de consciencialização para o tema da gestão de risco. Nós sabemos que empresas que têm a componente de gestão de risco bem embebida naquilo que são as suas práticas, os seus procedimentos, se têm mais resiliência, têm mais sucesso, no caso de um problema acontecer. Portanto, essa é uma componente determinante que pretendemos mostrar. Promover que haja uma gestão de risco eficaz. Por cada 300 incidentes que acontecem todos os dias nas empresas, um gera um acidente grave. Logo, se conseguirmos eliminar ou ir eliminando os ▶

“

Em Portugal, apenas 15% das apólices de seguro multirriscos têm cobertura de fenómenos sísmicos

Gustavo Barreto,
membro da Comissão
Executiva do Grupo
Ageas Portugal

”

vários incidentes, conseguimos adiar a ocorrência de um incidente grave ou até eliminar. O foco é fazer com que haja uma promoção junto das empresas, quer seja ao nível do seu edifício, do chão de fábrica, o que seja, de forma a evitar acidentes na componente das pessoas, isto é, assegurar que as pessoas, realmente, têm incentivos para o bem-estar físico, mas também, na componente da saúde mental e, finalmente, também, a nível do ambiente, pois sabemos que também é importante. Vivemos em sociedade e é importante o nosso peso e o que as empresas fazem, o impacto que têm no ambiente. Queremos, também através deste prémio, promover práticas que criem e promovam a sustentabilidade. Já ao nível do ambiente, temos imensos casos de empresas que sabem que têm algumas componentes no seu processo que não são propriamente as mais amigas para o ambiente e criam mecanismos para prevenir, ou até mitigar totalmente, quer através de construção com materiais sustentáveis ou através de economia circular, de forma a minorar ou até eliminar o impacto negativo que têm no ambiente. É por isso que uma seguradora como a Ageas Seguros quer estar e promover este prémio, na medida em que queremos que mais e melhores práticas sejam partilhadas, de forma que consigamos inspirar as empresas e que possamos nivelar por cima este tipo de atuação. Temos tido mais de 200 inscrições nestas últimas duas edições do prémio e inúmeras práticas muito interessantes e, realmente, inspiradoras para o tecido empresarial português.

PME Mag. – Então o feedback das últimas edições tem sido positivo...

G. B. – Sim, o feedback tem sido muito positivo. Temos, inclusivamente, empresas que ganham e que foram distinguidas por essas práticas e que depois utilizam o prémio para a sua própria comunicação institucional, porque percebem que é um reconhecimento. Algumas delas fazem-no de forma natural, mas, se calhar, até não o comunicavam, daí que nós estejamos a convidar as empresas e todas as PME, entre cinco milhões de faturação e cinquenta milhões de faturação que se candidatem ao Prémio de Inovação em Prevenção da Ageas Seguros. Isto não é ficção científica, não é preciso fazer coisas muito fora da caixa. É só apenas coisas que, provavelmente, são impactantes para reduzir acidentes para promover o bem-estar. Temos exemplos ao nível do ambiente, da economia circular, de



Gustavo Barreto já trabalhou nos Países Baixos e na Bélgica

promover que as pessoas utilizem veículos elétricos ou refeições saudáveis, workshops, etc. Portanto, há uma série de iniciativas que as empresas hoje, a maior parte delas já as faz, e, provavelmente, têm um impacto maior do que elas pensam. Se puderem participar e partilhar essas boas práticas, creio que inspiram outras empresas e, no fundo, fazemos com que o tecido empresarial português, esteja mais alerta para os benefícios da gestão do risco.

PME Mag. – Face aos recentes ciberataques que têm ocorrido contra grandes empresas que políticas têm implementado para evitar um possível ciberataque?

G. B. – Bom, esse é um tema que está na ordem do dia. Todos vimos o que aconteceu em 2022, em instituições com elevada dimensão e com uma robustez enorme. Todas as pessoas estão vulneráveis a este risco. Enquanto empresa, temos uma equipa dedicada ao tema da cibersegurança, e toda a nossa infraestrutura está protegida com vários níveis de segurança.

Estamos a ser atacados todos os dias e em todas as empresas isso acontece. Assim sendo, temos criadas várias barreiras que nos permitem ir endereçando e prevenindo estes ataques, de forma a evitar que cheguem a um impacto determinante. Só para ter uma ideia, os dados de saúde, hoje, valem quatro vezes mais do que um dado financeiro de uma pessoa. Obviamente, especialmente para empresas que tenham dados de saúde que é o caso também de uma seguradora e dados financeiros, isto é determinante. Portanto, temos, enquanto seguradora e empresa, tomado medidas, mas, acima de tudo, o que importa é a formação dos colaboradores. Temos um conjunto de cursos e testes recorrentes para os colaboradores, pois grande parte das ameaças e das vulnerabilidades acabam por ser as próprias pessoas que os geram, porque partilham uma password que não deviam, clicam num link que não deviam, etc. Nós fazemos recorrentemente testes e é isso que também pretendemos através da nossa oferta para clientes, quer empresariais, quer individuais. Fazer com que esta proteção e prevenção aconteça, antes de acontecer o acidente, sendo que, obviamente, também temos a componente de indemnização, caso haja danos em terceiros, também podemos proteger as empresas e as pessoas, caso aconteça uma ameaça e um risco em concreto.

PME Mag. – A Ageas Seguros tem apostado na inovação como um meio para fazer crescer e desenvolver a seguradora?

G. B. – Sim, diria que é um pilar determinante. Recentemente, lançámos novas ofertas ao nível da Médis, estamos a lançar o Médis Dental e o Médis Light para empresas, que são uma oferta muito dirigida a um segmento específico de empresas que, por alguma razão, não consegue ter um seguro mais compreensivo, mas, ainda assim, quer confiar na Médis para a proteção da saúde dos seus colaboradores. Também para empresas, lançámos o ano passado uma solução de cibersegurança para empresas. E este aqui é, claramente, uma oferta determinante. Tem havido um aumento enorme naquilo que são os incidentes de cibersegurança em Portugal, e em tudo o mundo, em rigor, e é muito importante que as PME portuguesas tenham proteção adequada. E aqui, com muita frontalidade, não é uma questão se vai acontecer, é quando é que vai acontecer. O nosso convite é que as pessoas vejam a nossa oferta para ciber- ▶

segurança e comprem um seguro para ciber risco. Porquê? Porque a nossa oferta não aborda apenas a proteção caso aconteça, mas até mais importante que isto e até mais ligado à prevenção, faz um diagnóstico de quais são as fragilidades que aquela empresa tem, de forma a evitar que aconteça um ataque cibernético naquela empresa. Sentimos é que ainda há pouca apetência para as empresas, não estão despertas para isto e só depois, muitas vezes quando acontece é que nos consultam, pois, ‘casa roubada, trancas à porta’, mas aí as empresas já tiveram os danos e repare, o dano de uma empresa poder estar duas, três semanas sem servir os seus clientes, sem poder pagar aos seus fornecedores, é um dano reputacional enorme. Temos muitas outras ofertas, como por exemplo, o nosso seguro trade para multirrisco em empresas, considerado um dos melhores seguros do mercado. Temos uma presença, em termos de inovação, muito abrangente e continuamos a apostar para que consigamos ter esse desafio como o primeiro pilar do nosso desenvolvimento.

PME Mag. – Para terminar quero perguntar se gostaria de acrescentar algo mais?

G. B. – O Grupo Ageas Portugal e a Ageas Seguros, em concreto, têm estado muito presentes naquilo que é o segmento empresarial. Temos uma oferta muito alargada desde as responsabilidades, acidentes de trabalho e vida e saúde. Consideramos que temos uma oferta muito forte e robusta para este segmento. Depois, por outro lado, temos apostado muito naquilo que é a prevenção. Acreditamos que essa é a chave. Agora qual é o benefício para os clientes? Obviamente que, enquanto seguradora, se nós tivermos uma empresa em igualdade de circunstâncias, se tivermos uma empresa que tenha mecanismos de prevenção e procedimentos de prevenção maiores em termos daquilo que é a segurança no trabalho, daquilo que é a segurança das suas instalações, obviamente que o prémio de seguro é mais baixo do que uma empresa que não tenha mecanismos de segurança contra incêndio, até da cibersegurança significa que há um risco maior naquela empresa e, portanto, a importância da prevenção e a gestão do risco é realmente determinante para uma empresa. Já agora, para finalizar, segundo a Agência Europeia para a Saúde e Segurança no Trabalho, um euro investido em prevenção o retorno é de 2,2 euros, portanto é um ótimo investimento, daí esta importância da prevenção para as



empresas. Ainda em relação ao tema da inovação, gostaria de realçar dois programas que temos no Grupo Ageas Portugal para promover a inovação. Por um lado, a inovação externa, com ligação a startups onde temos um programa que é o Insure. O que fazemos é convidar startups de todo o mundo para responder a alguns desafios que lhes colocamos e fazemos aqui um trabalho em conjunto. Há um júri de seleção e depois, em função disso, temos um conjunto de finalistas.

Neste momento, temos cerca de cinco finalistas a trabalhar temas específicos para endereçar aquilo que é a inovação nalguns desafios estratégicos que temos no Grupo Ageas Portugal e, desta forma, conseguimos estar com uma presença muito próxima em termos de inovação naquilo que melhor se faz em todo o mundo. Depois, em segundo lugar, temos também o Inside que é um programa que tenta promover a inovação através do empreendedorismo dos nossos próprios colaboradores. Também aqui, mais uma vez, convidamos os colaboradores a apresentarem um projeto e a desenvolverem o mesmo, de modo que seja possível captar algumas oportunidades de inovação naquilo que existe no mercado. Temos, neste momento, também, quatro projetos que foram selecionados para a fase final em que a equipa de colaboradores está a desenvolver estas oportunidades e que esperamos que, em breve, se consigam materializar numa proposta de valor para chegarem ao mercado. Estas são duas componentes essenciais no nosso posicionamento em termos de inovação em Portugal. ●

Gustavo Barreto

Formado em Gestão de Empresas pela Universidade Católica Portuguesa, em Lisboa, complementado pelo Programa Avançado de Gestão, pela Insead, em Fontainebleau, Gustavo Barreto faz parte da comissão executiva das sociedades que compõem o Grupo Ageas Portugal: Ageas Portugal Holdings, Ageas Seguros, Ageas Vida, Ocidental Seguros e Médis e é o atual membro da comissão executiva do Grupo Ageas Portugal. Já com três décadas de carreira onde desempenhou diferentes funções, desde estratégia e inovação, *business intelligence* e marketing e distribuição, em diversos canais de venda, a nível internacional, Gustavo Barreto assumiu funções como *business analyst* na Eureka, nos Países Baixos, e enquanto diretor regional de marketing e oferta, na Ageas Continental Europe, na Bélgica.



FIQUE POR DENTRO DE TODOS OS **NEGÓCIOS** EM **2023!**



ASSINE EM:
pmemagazine.sapo.pt/assinatura



pmemagazine.sapo.pt