

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA



ISCAL

IMPACTO DE UMA PANDEMIA MUNDIAL
NO CONSUMO DE SEGUROS NO RAMO
NÃO VIDA EM PORTUGAL

Mariana Vicente Miranda

Lisboa, janeiro de 2023

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E
ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

IMPACTO DE UMA PANDEMIA MUNDIAL
NO CONSUMO DE SEGUROS NO RAMO
NÃO VIDA EM PORTUGAL

Mariana Vicente Miranda

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção de grau de Mestre em Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras, realizada sob a orientação científica do Professor Jorge José Martins Rodrigues.

Constituição do Júri:

Presidente _____ Doutora Ana Maria Sotomayor

Arguente _____ Doutor Raúl Daniel Navas

Vogal _____ Doutor Jorge Rodrigues

Lisboa, janeiro de 2023

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Declaro ser a autora desta dissertação, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido (no seu todo ou qualquer das suas partes) a outra instituição de ensino superior para obtenção de um grau académico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas.

Mais acrescento que tenho consciência de que o plágio – a utilização de elementos alheios sem referência ao seu autor – constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação da presente dissertação.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em
Portugal

“Para ser grande, sê inteiro: nada

Teu exagera ou exclui.

Sê todo em cada coisa. Põe quanto és

No mínimo que fazes.

Assim em cada lago a lua toda

Brilha, porque alta vive.”

Ricardo Reis

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Agradecimentos

Um agradecimento especial aos meus pais e à minha irmã. Qualquer agradecimento é insuficiente para realmente agradecer tudo o que têm feito por mim.

Ao meu namorado, Henrique, por todo o apoio e paciência que sempre demonstrou durante todo o meu percurso académico.

Ao meu orientador, Professor Jorge José Martins Rodrigues, pela orientação, pela ajuda e por responder a todas as minhas dúvidas.

A todos os familiares e amigos que contribuíram para a concretização desta dissertação, o meu profundo e mais sincero agradecimento.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Resumo

A atividade seguradora é atualmente, um dos sectores fundamentais da economia, tem diversas funções para além daquela a que lhe é atribuída intuitivamente, transferência de mútuo risco. É possível associar à atividade seguradora funções sociais, de poupança e ainda a funções de intermediário/investidor financeiro.

Neste sentido, este estudo tem como principal objetivo investigar o impacto da pandemia da COVID-19 no ramo Não Vida do sector segurador português, ao nível consumo.

O estudo recorreu a um inquérito por questionário, direccionado a uma amostra de 255 pessoas residentes em Portugal.

Quanto aos resultados obtidos, a maior parte das pessoas não adquiriu nem teve interesse em adquirir nenhum seguro com o surgimento da pandemia, por sua vez a maioria também não desistiu de nenhum seguro. Verificou-se também que o principal motivo de ter um seguro para os inquiridos é a mitigação do risco e que o género, a idade e as habilitações literárias podem ser fatores influenciadores na importância dada à aquisição de determinado seguro.

Esta é uma temática de extrema relevância uma vez que as suas respostas poderão orientar o mercado segurador tornando o mais eficiente no que diz respeito à sua oferta e diversificação de produtos.

Palavras-Chave: Sector segurador, COVID-19, impacto, consumo.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Abstrat

Nowadays, the insurance activity, one of the primordial sectors of economy, has several roles in addition to the one to which it is intuitively attributed, the transfer of mutual risk. It is possible to associate social, savings and intermediary/financial investor functions to the insurance activity.

Having this in mind, the main objective of this study is to investigate the impact of the COVID-19 pandemic on the Non-Life branch of the Portuguese insurance sector, in terms of consumption.

A questionnaire survey was conducted to a sample of 255 people residing in Portugal.

The results showed that most people did not acquire nor were interested in acquiring any insurance with the emergence of the pandemic, on the other hand, most people did not give up any insurance either. It was also found that the main reason for having insurance is risk mitigation and that gender, age and educational qualifications can be influencing factors in the importance given to the acquisition of certain insurance.

This is a topic of extreme relevance since the answers could help to guide insurance market, making it more efficient with regard to its offer and product diversification.

Keywords: Insurance Sector, COVID-19, impact, consumption.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em
Portugal

ÍNDICE

Agradecimentos	vi
Resumo	vii
Abstrat	viii
Índice de Gráficos.....	xii
Índice de tabelas	xiii
Lista de abreviaturas	xiv
Capítulo 1 – Introdução	1
1.1 Relevância do tema.....	1
1.2 Objeto e objetivos da investigação	2
1.3 Estrutura da dissertação	3
Capítulo 2 – Revisão da Literatura.....	4
2.1 O Mercado Segurador	4
2.1.1 Origem do Mercado Segurador	4
2.1.2 Importância do Mercado Segurador	5
2.1.3 Mercado Segurador na atualidade	6
2.1.4 Estrutura dos seguros.....	8
2.1.4.1 Ramo Vida	9
2.1.4.2 Ramo Não Vida	10
2.1.5 O Contrato de Seguro e outros conceitos relacionados	11
2.1.5.1 Risco	13

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

2.1.5.2	Seguro Direto	14
2.1.5.3	Co-Seguro	14
2.1.5.4	Resseguro	15
2.1.5.5	Provisões	15
2.1.5.5.1	Provisão para prémios não adquiridos	16
2.1.5.5.2	Provisão para os riscos em curso	17
2.1.5.5.3	Provisão para sinistros	17
2.1.5.5.4	Provisão para sinistros já declarados	18
2.1.5.5.5	Provisão para sinistros ocorridos, mas não declarados (IBNR).....	18
2.1.5.5.6	Provisão para participação nos resultados	19
2.1.5.5.7	Provisão de Seguros e Operações do Ramo Vida.....	19
2.1.5.5.8	Provisão para envelhecimento	20
2.1.5.5.9	Provisão para desvios de sinistralidade	20
2.2	COVID-19	20
2.2.1	Origem e evolução.....	20
2.2.2	Impactos económicos e sociais.....	22
2.3	Impacto da pandemia mundial COVID-19 no sector segurador.....	25
2.3.1	A Pandemia COVID-19 e o seu impacto no sector dos seguros	25
2.3.2	A pandemia e os seus efeitos no comportamento do consumidor de seguros	29
Capítulo 3 – Metodologia.....		34
3.1	Preparação do estudo empírico	38
3.1.1	Instrumentos de observação.....	39
3.1.2	População e amostra	40

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em
Portugal

Capítulo 4 – Análise dos resultados	42
4.1 Estatísticas descritivas	42
4.2 Análise de relação entre variáveis.....	51
4.3 Teste de hipóteses	52
4.4 Discussão dos resultados	54
Capítulo 5 – Conclusões e recomendações	56
5.1 Principais conclusões do estudo	56
5.2 Resposta à pergunta de partida	57
5.3 Limitações da investigação	58
5.4 Recomendações para trabalhos futuros.....	58
Referências bibliográficas	59
ANEXOS	67

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Género	42
Gráfico 2 – Grupo etário.....	42
Gráfico 3 - Nível de escolaridade	43
Gráfico 4 – Que seguro gostaria de ter?	45
Gráfico 5 – Importância atribuída às motivações para ter determinado seguro	46
Gráfico 6 – Indicação dos seguros que gostava de ter.....	47
Gráfico 7 – Indicação e motivação de aquisição de um seguro com o surgimento da Pandemia COVID-19	48
Gráfico 8 – Interesse na aquisição de seguros com o surgimento da Pandemia COVID- 19	49
Gráfico 9 - Desistência de seguros com o surgimento da Pandemia COVID-19.....	50
Gráfico 10 - Oferta de um seguro por parte da entidade patronal com o surgimento da Pandemia COVID-19	50

Índice de tabelas

Tabela 1 - Número de empresas de seguros e de resseguros a operar em Portugal	7
Tabela 2 - Número de trabalhadores das empresas de seguros	8
Tabela 3- Produção de seguro direto em Portugal.....	26
Tabela 4 - Relação entre o Género e as faixas etárias	43
Tabela 5 - Motivo de não ter seguro.....	44
Tabela 6 - Estatísticas Descritivas “Principal motivo de não ter seguro”.	44
Tabela 7 - Principal motivo para ter um seguro	45
Tabela 8 – Identificação de seguros que possui	47
Tabela 9 - Estatísticas Descritivas “Principal motivo de adquirir um seguro com o surgimento da Pandemia COVID-19”.....	49
Tabela 10 – Concordância com que possuir um seguro de saúde é uma mais-valia para quem contraiu a COVID-19	51
Tabela 11- Relação entre ter um seguro e o nível de escolaridade.....	51
Tabela 12 - Associação entre a nível de escolaridade e consumo de seguros	52
Tabela 13 - Relação entre faixa etária e a importância das motivações para ter determinado seguro.....	52
Tabela 14 - Relação entre faixa etária e a importância da segurança financeira.....	53
Tabela 15 - Relação entre faixa etária e a importância da prudência	53
Tabela 16 - Relação entre faixa etária e a importância da situação económica do país.	53

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Lista de abreviaturas

ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

COVID-19 - Doença do coronavírus de 2019

EIOPA - Autoridade Europeia de Seguros e Fundos de Pensões

IAS - International Accounting Standards

IASB - International Accounting Standards Board

IBNER - Incurred But Not Enough Reported

IBNR - Incurred But Not Reported

IFRS - International Financial Reporting Standards

INE - Instituto Nacional de Estatística

ISP - Instituto de Seguros de Portugal

LPS - Livre Prestação de Serviços

OMS - Organização Mundial da Saúde

PPNA - Provisão para Prémios Não Adquiridos

PRC - Provisão para Riscos em Curso

SARS - Síndrome Respiratório Aguda Grave

SNS - Serviço Nacional de Saúde

Capítulo 1 – Introdução

1.1 Relevância do tema

A presente dissertação surge enquadrada no plano curricular do mestrado em Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa, no âmbito da conclusão do mesmo para a obtenção do grau de mestre.

O conceito de seguro não é recente. Segundo Pedro (2011), a história dos seguros é confundida com a história económica da humanidade. Os primeiros desenvolvimentos da atividade seguradora estão associados ao desenvolvimento de práticas mercantis.

As seguradoras agem com objetivos de criação de valor, atuando num mercado bastante concorrencial e com bastante regulação. Todas as ações humanas envolvem riscos, a existência destes e das suas consequências, ocorrência de sinistros, leva à existência de um sector segurador (Lozano, 2001).

As seguradoras assumem os riscos a que cidadãos, empresas e instituições em geral estão sujeitos, através do pagamento de indemnizações. Para garantir a estabilidade do mercado segurador e fazer face às suas obrigações futuras com os seus clientes, é necessário constituírem provisões.

O desempenho do compromisso das seguradoras é executado num ambiente em constante mutação sendo o seu posicionamento cada vez mais importante para o consumidor, este é bastante exigente no compromisso que assume com as seguradoras. A pandemia veio reforçar ainda mais esta ideia de precaver o incerto nos indivíduos, pois a incerteza é a grande definição deste acontecimento mundial, o que poderá ser uma grande oportunidade para o sector, podendo este, adaptar-se às novas necessidades dos consumidores diversificando a oferta de produtos.

Daí ser interessante perceber o impacto da mesma nos ramos de Não Vida, e como o consumo destes seguros foi afetado durante o período em análise.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

As conclusões retiradas da análise das respostas de cada grupo vão permitir avaliar se existem diferenças significativas no comportamento do consumidor durante os períodos de análise devido à Pandemia COVID-19.

Pela sua relevância este tema e a análise do respetivo estudo interessará aos profissionais do sector em geral, assim como aos acionistas e detentores de participações nas empresas seguradoras.

1.2 Objeto e objetivos da investigação

O objeto da dissertação será o de compreender a influência de uma pandemia mundial para a escolha do consumidor, no que diz respeito ao consumo de seguros, este estudo incide no ramo Não Vida no período de 2019 a 2021.

Para complementar o principal objetivo da investigação, existem alguns objetivos específicos que devem ser atendidos:

- a) Analisar e compreender a evolução do sector segurador, e através de um questionário compreender na perspetiva do consumidor o consumo e interesse na aquisição de seguros num cenário de pandemia;
- b) O que o influenciou para tal, identificar quais os ramos de seguros Não Vida que têm maior interesse para o consumidor nessas circunstâncias;
- c) Analisar a relação e verificar se existem diferenças no consumo de seguros perante um acontecimento imprevisível, num cenário de pandemia.

A problemática que remete ao objetivo geral do trabalho, visa perceber se a existência de uma pandemia, influencia a escolha consumidor na aquisição de um seguro e é orientada para responder à pergunta de partida: “Qual o impacto da Pandemia COVID-19 no comportamento de consumo de seguros em Portugal dos ramos Não Vida?”

1.3 Estrutura da dissertação

A presente dissertação encontra-se dividida em cinco capítulos, introdução, revisão de literatura, metodologia, análise e discussão dos resultados e por fim as conclusões e recomendações do estudo.

O primeiro capítulo tem como propósito a introdução ao tema, a apresentação dos objetivos da dissertação e apresentação da estrutura do trabalho.

No segundo capítulo, é feita a revisão de literatura onde são abordados os principais conceitos da atividade, é feito um breve enquadramento histórico e uma pequena análise da evolução do sector demonstrando a importância deste para a sociedade. É abordado também a origem e evolução da pandemia COVID-19, os seus impactos no sector segurador e na economia em geral. Por fim são mencionados alguns dos efeitos provocados no consumidor.

No terceiro capítulo é explicada a metodologia, sendo que os pontos-chave deste capítulo são os objetivos gerais e específicos da dissertação e a preparação do estudo empírico.

O quarto capítulo é focado na apresentação, análise e discussão dos dados obtidos.

Por fim, o último capítulo é composto pelas conclusões e recomendações em relação ao estudo, são também apresentadas as respostas à pergunta de partida e as limitações do estudo.

Capítulo 2 – Revisão da Literatura

2.1 O Mercado Segurador

2.1.1 Origem do Mercado Segurador

A atividade seguradora surge associada às primeiras civilizações na antiguidade, onde os indivíduos utilizavam os meios de que dispunham para fazer face a uma adversidade (Vieira, 2012).

Moreira (2012) afirma que o conceito de seguro surge da necessidade do homem em controlar o risco, para se proteger de incertezas futuras.

Martinez (2006) defende que a primeira manifestação do seguro foi o mutualismo, referindo-se às sociedades mutualistas no que dizia respeito à atividade náutica na Grécia, onde era calculado um prémio de risco relativo às mercadorias transportadas nas embarcações.

A existência do seguro é muito antiga, a emissão de uma apólice em papel, surgiu no ano 1385 em Florença e em 1397 na cidade de Pisa, posteriormente o contrato de seguro expandiu-se para vários países europeus (Manica, 2010).

Em 1578 foi criado em Portugal o intermediário entre segurados e seguradoras, o mediador (António, 2009).

Santos (2007), menciona que é no reinado de D. Carlos I que se aprova o exercício da atividade seguradora em Portugal. Em 1791 surge então a “Companhia Permanente de Seguros”, que foi primeira companhia privada de seguros em Portugal. O autor defende que os ramos de seguros foram surgindo naturalmente, acompanhando a evolução do negócio de acordo com as necessidades dos indivíduos.

A consciencialização do risco para alguma adversidade foi aumentando à medida do tempo, com a evolução do comércio (Moreira, 2012).

Em 1929, foi criada a Inspeção de Seguros (Decreto-Lei n.º 17556, de 5 de novembro). O ISP surge em 1982, pelo Decreto-Lei n.º 302/82, de 30 de julho, e intervém na

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

supervisão e regulação do mercado segurador, ressegurador, de fundos de pensões e mediadores, garantindo o bom funcionamento e tutela do mercado, garantindo também a proteção dos credores específicos de seguros, e dos participantes e beneficiários de fundos de pensões. (Martinez, 2006). Atualmente é denominada de Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

No mesmo ano, foi constituída a Associação Portuguesa de Seguros (APS), é uma associação sem fins lucrativos, constituída nos termos da lei para defesa e promoção dos interesses das empresas de seguros e resseguros.

No que diz respeito às entidades de supervisão dos seguros, destacam-se três entidades, Autoridade Europeia de Seguros e Fundos de Pensões (EIOPA) que Intervém no estabelecimento de normas comuns de regulamentação e supervisão na União Europeia, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) que intervém complementarmente na supervisão e regulação de contratos de seguro ligados a fundos de investimento e sobre fundos de pensões abertos de adesão individual e a ASF que é a autoridade nacional responsável pela regulação e supervisão do mercado segurador, ressegurador, de fundos de pensões e mediadores, o seu principal objetivo de supervisão é a proteção dos tomadores de seguros, segurados e beneficiários, garantindo a vigilância do cumprimento das normas legislativas e regulamentares do sector, para tal a ASF dispõe de meios e poderes para assegurar que as entidades sob a sua supervisão cumprem os compromissos para com os seus clientes, evitando ou eliminado qualquer irregularidade que possa prejudicar os interesses dos consumidores. (ASF, 2015)

2.1.2 Importância do Mercado Segurador

A função das companhias de seguros é, através da realização do contrato de seguro, auxiliar outros sectores a gerir o risco, havendo assim uma transferência de risco quer do sector empresarial quer do privado para as seguradoras. O mercado de seguros é essencial na atividade económica pois aceita riscos que poderiam resultar em perdas bastante significativas (Impavido & Tower, 2009). As companhias de seguros colmatam esta necessidade, transferindo para si o risco dos seus clientes mediante o pagamento de

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

um prémio, sendo este um dos princípios básicos da atividade seguradora (Vieira, 2012).

Segundo Pedro (2011), a atividade seguradora é muito mais do que proteção ou mutualidade dos riscos. A componente financeira, inicialmente mais relacionada com os seguros do ramo "Vida", mas cada vez mais associada ao ramo "Não Vida", passou a ter muita importância para os seguradores.

A atividade seguradora destaca-se das restantes atividades económicas pela sua forte intervenção em áreas de interesse social, como são a proteção de pessoas e bens e a gestão das poupanças dos aforradores. Oferece assim uma grande diversidade de soluções, produtos e serviços (Silva, 2000).

Para além das relevâncias mencionadas anteriormente, acresce ainda ao sector uma grande importância na promoção do desenvolvimento económico, em particular através de financiamentos de médio e longo prazo ao Estado e do sector empresarial privado.

No final de 2020, o volume total da carteira de investimentos do sector ascendia a quase 55 mil milhões de euros (cerca de 27% do PIB) o que coloca, mais uma vez, o sector segurador no topo dos investidores institucionais em Portugal (APS, 2021).

Uma outra evidência da relevância do sector segurador para a economia é o seu contributo para as finanças públicas nacionais, refletido através dos impostos suportados ou arrecadados no âmbito da sua atividade. De notar que pelo volume de prémios que uma seguradora recebe dos tomadores de seguros, acresce ao valor dos prémios emitidos o montante correspondente ao imposto do selo das apólices e a carga parafiscal associada aos prémios de seguro que também são entregues ao Estado (APS, 2021).

2.1.3 Mercado Segurador na atualidade

A atividade seguradora detém atualmente uma grande importância para a sociedade, desempenhando funções na proteção de empresas e cidadãos dos riscos a que estão expostos e na captação de poupança de médio e longo prazo.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Segundo o Relatório do Sector Segurador e dos Fundos de Pensões do ano de 2020, divulgado no site da ASF, no que diz respeito à evolução da atividade seguradora ao nível mundial, à semelhança de anos anteriores, a produção global de seguro direto manteve-se praticamente inalterada em termos nominais. A América do Norte continua a ser quem tem maior quota de mercado mundial de produção seguradora. O continente asiático apresentou também uma valorização da sua posição a nível mundial, com um aumento na quota de mercado. Os restantes continentes registaram diminuições das respetivas participações. A América do Norte e Ásia contribuíram positivamente para crescimento nominal da produção de seguros nos segmentos Vida e Não Vida. Na Europa apesar de também se verificar um crescimento positivo nos ramos Não Vida, registou-se um decréscimo no ramo Vida, justificando, assim, o decréscimo da respetiva representatividade no contexto mundial. No que diz respeito a Portugal, no final de 2021, assistiu-se ao decréscimo do número de empresas de seguros e de resseguros a operar em Portugal, tanto em regime de estabelecimento como em regime de Livre Prestação de Serviços (LPS).

Tabela 1 - Número de empresas de seguros e de resseguros a operar em Portugal

	2019	2020	2021
Número de empresas de seguros a operar em PORTUGAL	666	662	589
Sociedades Anónimas de Direito Português	39	37	37
Vida	12	12	12
Não Vida	21	20	20
Mistas	5	4	4
Resseguro	1	1	1
Mútuas	1	1	1
Sucursais de Empresas de Seguros Estrangeiras	31	28	26
Da União Europeia	31	28	26
Vida	5	4	2
Não Vida	19	17	16
Mistas	7	7	8
Fora da União Europeia	0	0	0
Empresas de seguros em L.P.S.	595	596	525

Fonte: Estatísticas de Seguros - Mercado, ASF 2021

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Tabela 2 - Número de trabalhadores das empresas de seguros

	2019	2020	2021
Número médio de trabalhadores das empresas de seguros em estabelecimento	9 995	10 195	10 349

Fonte: Estatísticas de Seguros - Mercado, ASF 2021

O número total de trabalhadores ao serviço das empresas de direito português sofreu um aumento face ao ano anterior.

De acordo com Almaça (2019), a entrada em vigor da IFRS 17- Contratos de Seguros tem início a 1 de janeiro de 2022, à imagem das restantes IAS/ IFRS já em vigor, tem como principais objetivos fornecer mais e melhor informação sobre a situação financeira das entidades, além de maior comparabilidade entre diferentes entidades. Permitindo conhecimento mais rigoroso e aprofundado da realidade de todo o sector segurador. É considerado um desafio de enorme magnitude para todas as empresas de seguros.

2.1.4 Estrutura dos seguros

A atividade seguradora é composta por dois grandes ramos, o ramo Vida e Não Vida. No entanto devido à complexidade e diversificação dos conceitos a investigação vai incidir apenas no ramo de Não Vida.

As seguradoras podem ser classificadas mediante os ramos que exploram, podendo ser classificadas como do ramo Vida, Não Vida, ou Mistas.

As seguradoras do Ramo Vida exploram seguros vida risco, seguros financeiros e seguros de nupcialidade e natalidade. No caso das seguradoras Não Vida, estas podem apenas comercializar seguros que têm como objeto bens patrimoniais, seguros pessoais e de acidentes, onde se englobam os seguros de saúde, seguro automóvel, acidentes de trabalho e pessoais, entre outros. Existem ainda seguradoras Mistas, que podem comercializar os dois Ramos em simultâneo.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Os seguros e as operações do ramo Vida são:

- ✓ Seguros de vida;
- ✓ Seguro de nupcialidade e seguro de natalidade;
- ✓ Seguros ligados a fundos de investimento;
- ✓ Operações de capitalização;
- ✓ Operações de gestão de fundos coletivos de pensões.

O ramo Não Vida compreende:

- ✓ Acidentes;
- ✓ Doença;
- ✓ Veículos, aeronaves, embarcações;
- ✓ Mercadorias transportadas;
- ✓ Incêndio e elementos da natureza;
- ✓ Outros danos em coisas;
- ✓ Responsabilidade civil;
- ✓ Crédito;
- ✓ Caução;
- ✓ Perdas pecuniárias diversas;
- ✓ Proteção jurídica;
- ✓ Assistência.

2.1.4.1 Ramo Vida

Os seguros Vida, tal como o nome indica, estão associados a objetos seguros não materiais, inclui todos os seguros/ramos definidos pelas diretivas comunitárias (Lozano, 2001), que constam no artigo 124º do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de Abril, republicado pelo Decreto-Lei 2/2009, de 5 de Janeiro, com as alterações realizadas pelos Decreto-Lei 52/2010 de 26 de Maio, Lei 46/2011 de 24 de Junho e Lei n.º 147/2015 de 9 de Setembro.

No âmbito do ramo de seguros Vida, são comercializados simultaneamente produtos de risco e produtos de poupança ou investimento.

2.1.4.2 Ramo Não Vida

Para Silva, (2000) é possível subdividir os seguros Não Vida em três conjuntos, os “seguros de coisas”, “seguros de pessoas” e “seguros de responsabilidade civil geral, de produtos ou profissional”. Nos seguros de coisas menciona que é onde se incluem os ramos destinados à garantia do valor da riqueza, nos seguros de pessoas menciona o fornecer proteção à vida e à saúde das pessoas em consequência de acidentes ou doença, o último tipo de seguros, de responsabilidade civil geral, de produtos ou profissional destina-se a proteger danos causados a terceiros.

Os seguros Não Vida estão identificados no Artigo 123º do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de Abril, republicado pelo Decreto-Lei 2/2009, de 5 de Janeiro, com as alterações realizadas pelos Decreto-Lei 52/2010 de 26 de Maio, Lei 46/2011 de 24 de Junho e Lei n.º 147/2015, os seguros Não Vida incluem essencialmente os ramos acidentes (incluindo os acidentes de trabalho e as doenças profissionais, nas modalidades de prestações convencionadas, prestações indemnizatórias, combinações dos dois tipos de prestações e pessoas transportadas), ramos de doença (prestações convencionadas, prestações indemnizatórias e combinações dos dois tipos de prestações), veículos terrestres, veículos ferroviários, aeronaves, embarcações marítimas, lacustres e fluviais, mercadorias transportadas, incêndio e elementos da natureza, nomeadamente, incêndio, explosão, tempestades, outros elementos da natureza, energia nuclear e aluimento de terras. Fazem ainda parte dos seguros Não Vida, outros danos em coisas (riscos agrícolas, riscos pecuários e outros riscos como roubo), responsabilidade civil de veículos terrestres com motor (obrigatório e facultativo), responsabilidade civil de aeronaves, responsabilidade civil de embarcações, lacustres e fluviais, responsabilidade civil geral (energia nuclear e outras), ramos de crédito, como insolvência geral, declarada ou presumida, crédito à exportação, vendas a prestações, crédito hipotecário e crédito agrícola, ramos de caução (direta e indireta), perdas pecuniárias diversas, como riscos de emprego, insuficiência de receitas, perda de lucros, persistência de despesas gerais, entre outros.

2.1.5 O Contrato de Seguro e outros conceitos relacionados

O contrato de seguro é um conceito com bastante antiguidade, já sofreu várias alterações. O contrato de seguro para muitos autores define-se como a partilha de um risco mediante um pagamento de um prémio. Pode-se ainda definir o seguro como o contrato através do qual a seguradora fica obrigada, mediante o recebimento de um prémio, a suportar o risco, indemnizando o sinistro que venha a ocorrer (Martinez, 2006).

O contrato de seguro, segundo Santos (2007: 124), «nos termos da “IFRS 4 - Contratos de seguro” do *International Accounting Standards Board* (IASB), um contrato de seguros, para efeito de reporte financeiro (independentemente da forma legal) é um contrato em que uma das partes (o segurador) aceita o risco significativo de seguro de outra parte (tomador de seguro) acordando compensar o segurado/beneficiário se um evento futuro específico e incerto (evento seguro) afetar adversamente o segurado».

Para Lozano (2001: 17) O contrato de seguro «é o contrato ou a apólice escrita com uma empresa de seguros em que se estabelecem as normas que vão regular a relação contratual de garantia entre ambas as partes (segurador e segurado), especificando os respetivos direitos e obrigações».

Para Daniel (2009) um contrato de seguro diz respeito à expressão jurídica da transferência do risco de um indivíduo para um segurador. Os principais intervenientes são o tomador de seguro e o segurador. O primeiro tem a seu encargo o pagamento do prémio e o segundo está sujeito ao risco coberto definido na apólice, tendo ainda o beneficiário que receberá em caso de sinistro a indemnização respetiva.

Segundo Santos (2007) os elementos formais do contracto de seguro são:

- a) Ata adicional: é o documento formal que pelo qual se efetuam alterações à apólice de seguro resultantes de imposições legais;
- b) Apólice de seguro: é o documento que formaliza, o contrato celebrado entre o Tomador do Seguro e o Segurador, e onde constam as respetivas Condições Gerais,

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Especiais e Particulares acordadas, que definem claramente o âmbito do contrato, isto é, a definição precisa das garantias, riscos cobertos e excluídos.

c) Certificado provisório: é o documento emitido pelo segurador ou pelo mediador de seguros, que formaliza o contrato de forma provisória, até que seja emitida formalmente a apólice de seguro, serve como documento comprovativo da existência do seguro.

d) Proposta de seguro: é o documento através do qual o tomador de seguro manifesta a sua vontade de realizar o seguro, é um documento fornecido pelo Segurador que o tomador preenche e assina para propor ao Segurador a celebração do contrato. Neste documento constam todas as informações nomeadamente período, capitais, coberturas entre outros.

e) Questionário: é o impresso ou formulário anexo à proposta destinado a recolher o que o tomador do seguro/subscritor declara ser as circunstâncias do bem que pretende segurar, que deverá ser preenchido segundo o princípio da boa-fé para servir de base à subscrição de um contrato de seguro.

Segundo Santos, (2007) os elementos materiais do contrato de seguro são:

a) Duração do contrato: período durante o qual estarão cobertos os riscos ou garantidos os riscos previstos no contrato;

b) Estorno: devolução por parte do segurador, ao Tomador do Seguro, de uma parte do prémio do seguro já pago, em caso de anulação do contrato;

c) Indemnização: valor pago pelo Segurador para compensar um dano resultante de um sinistro;

d) Prémio: importância paga pelo Tomador do Seguro ao Segurador como contrapartida dos riscos assumidos por este, relativos à celebração do contrato de seguro;

e) Resolução: é o mecanismo jurídico que permite cessação antecipada de um contrato de seguro, na medida em que se verifica um motivo que a lei ou o contrato reconhecem como justificativo de resolução;

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

f) Valor seguro (ou capital seguro): valor estipulado nas condições particulares do contrato como sendo o limite máximo de responsabilidade do Segurador.

Guedes Vieira (2012) apresenta nove características do contrato de seguro, sendo este um contrato de carácter bilateral, oneroso, aleatório, administrativo, consensual, formal, de execução continuada, de adesão, típico e de boa-fé.

Segundo, Santo (2007) o contrato de seguro tem carácter bilateral porque do contrato decorrem obrigações para ambas as partes (segurador e segurado), sendo estas recíprocas. É aleatório, pois contempla a possibilidade de ocorrência de eventos futuros e incertos. Tem carácter oneroso, pois cada interveniente tem uma vantagem pessoal e individual, ou seja, existem para ambas as partes obrigações de natureza patrimonial e também carácter sucessivo, uma vez que renova por iguais períodos de tempo. Este contrato, deve ser baseado no princípio da boa-fé, nenhum dos principais intervenientes obter favorecimento próprio.

Lozano (2001: 18) reforça esta perspetiva «A boa-fé tem uma importância especial no contrato de seguro. Como segurado, este está obrigado a descrever total e claramente a natureza do risco que pretende segurar, de modo que o segurador tenha completa informação que lhe permita decidir sobre a sua aceitação, e em último, caso possa aplicar o prémio correto. Ao mesmo tempo, o segurado deve procurar evitar a ocorrência do sinistro ou uma vez este produzido, deve tentar diminuir as suas consequências. Enquanto, ao segurador, a boa-fé exige facilitar ao segurado, informação exata dos termos em que se formaliza o contrato, já que muito dificilmente pode o segurado conhecer ou interpretar corretamente as condições da apólice que se apresenta no momento de aceitação e realização do contrato.»

2.1.5.1 Risco

Silva (2000) defende a existência de diversos tipos de risco, distinguindo o risco em quatro conceitos: riscos puros, riscos especulativos, riscos fundamentais e riscos particulares.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

O risco é a «possibilidade de ocorrência por azar de um acontecimento ou dano que produz uma necessidade económica». (Lozano, 2001: 19)

Para Daniel (2009: 34), «o risco deve obedecer às condições seguintes: deve referir-se como a possibilidade de um acontecimento futuro, deve ser conhecido e estimado em toda a sua extensão e alcance quer para o segurado quer para o segurador, deve ser incerto quanto a sua ocorrência no tempo, deve ser possível, o que não quer dizer que tenha que ocorrer, deve ser independente da vontade de ambas as partes, deve tratar-se de um ato lícito, deve ser suscetível de causar uma necessidade em dinheiro».

Segundo Martinez (2006) o risco é algo que é suscetível de acontecer, daí a existência dos seguros e constitui o objeto de negócio das companhias de seguros, uma vez que é pelo receio de acontecimentos de risco que o tomador do seguro transfere o risco para a seguradora.

António (2009), concorda que quanto maior for o risco maior será o valor do prémio de seguro.

Rego (2012: 275), afirma que o risco é um elemento essencial do contrato de seguro, pois “não há seguro sem risco”, ao qual acrescenta que “se no contrato não se fizer menção a um risco, o contrato não pode ser identificado e qualificado como um contrato de seguro; só é seguro o contrato em que as partes estipulam por referência a um risco, ou seja, independentemente da sua existência, é essencial a um contrato de seguro a referência ao risco, por palavras ou outros sinais.”

2.1.5.2 Seguro Direto

Fonseca e Silva (1994: 333) definem seguro direto como “seguro contratado diretamente com o segurado” e que “o mesmo termo é usado para qualificar todo e qualquer seguro transacionado por uma companhia, em oposição ao resseguro”.

2.1.5.3 Co-Seguro

Operação pela qual diversos Seguradores garantem o mesmo risco, tendo cada um deles uma fração desse risco a seu cargo, através de um contrato de seguro único, com as

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

mesmas garantias e idêntico período de duração e com um prémio global. O co-seguro está previsto o artigo 132º do Decreto-Lei nº 94-B/98, de 17 de abril, republicado pelo Decreto-Lei nº 2/2009, de 5 de janeiro, com as alterações realizadas pelos Decreto-Lei nº 52/2010 de 26 de maio, pela Lei nº 46/2011 de 24 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 91/2014, 20 de junho.

Santos (2007) afirma que quando ocorre um sinistro de um contrato de co-seguro, a liquidação do mesmo acontecerá na proporção das responsabilidades assumidas por cada seguradora e será efetuada ao tomador do seguro. Neste tipo de contrato existe uma co-seguradora “líder”, que é a que mantém relação direta com o tomador e as co-seguradoras, apenas comunicam com a seguradora “líder”, partilhando entre si o risco, que é o objetivo principal deste contrato.

2.1.5.4 Resseguro

Segundo o Artigo 72 do Decreto-Lei 72/2008 de 16 de abril, o resseguro é o contrato mediante o qual uma das partes, o ressegurador, cobre os riscos de um segurador ou de outro ressegurador. Por outras palavras, é uma operação de transferência de parte dos riscos assumidos por um Segurador para um Ressegurador.

Segundo Santos (2007: 276) “nenhuma seguradora, por muito poderosa que seja, poderá assumir, sob sua exclusiva responsabilidade, certos riscos de quantias avultadas”. As seguradoras procuram repartir as responsabilidades da sua atividade com outros seguradores dispostos a aceitar tais riscos, mitigando assim o risco.

Segundo Daniel (2009: 55) o resseguro é o “seguro do seguro”, ou seja, “é um sistema capaz de atenuar, ou até eliminar, dentro de uma seguradora as perdas económicas causadas por uma sinistralidade superior à média estatística prevista”.

2.1.5.5 Provisões

As seguradoras têm de constituir provisões para garantir o cumprimento das responsabilidades para com os segurados e os terceiros. Estas provisões são denominadas de provisões técnicas, representam as estimativas de montantes

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

necessários a constituir e a manter pelas seguradoras para que, em qualquer momento, consigam cumprir com as suas obrigações. Estão inscritas no passivo do balanço de um Segurador ou de um Ressegurador.

Segundo Luís Portugal (2007) as provisões técnicas podem ser de dois tipos: relativas ao passado e relativas ao futuro.

As provisões técnicas estão definidas no artigo 70º do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de abril, republicado pelo Decreto-Lei 2/2009, de 5 de janeiro, com as alterações realizadas pelos Decreto-Lei 52/2010 de 26 de maio e Decreto - Lei 46/2011 de 24 de junho são:

- Provisão para prémios não adquiridos;
- Provisão para riscos em curso;
- Provisão para sinistros;
- Provisão para participação nos resultados;
- Provisão de seguros e operações do ramo “Vida”;
- Provisão para envelhecimento;
- Provisão para desvios de sinistralidade.

No que diz respeito às provisões técnicas o “Seu cálculo, assenta essencialmente, em estimativas obtidas sobretudo com base na experiência anterior, pelo que a sua determinação deve ser efetuada com toda a prudência possível” (Santos, 2007: 469).

Fiscalmente, o código do IRC, no artigo 39º nº 1, al. c) admite que as provisões técnicas efetuadas por seguradores, sejam aceites fiscalmente como um gasto, desde que efetuadas conforme as normas estabelecidas pela ASF.

Seguidamente, analisaremos cada uma das provisões técnicas acima mencionadas:

2.1.5.5.1 Provisão para prémios não adquiridos

A provisão para prémios não adquiridos (PPNA) é regulamentada nos artigos 71º e 79º, do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de abril, republicado no Decreto-Lei 2/2009, de 5 de janeiro, com as alterações realizadas pelos Decreto-Lei 52/2010 de 26 de maio, Lei 46/2011 de 24 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 91/2014, 20 de junho. Esta provisão deve

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

incluir a parte dos prémios brutos emitidos, relativamente a cada um dos contratos de seguro em vigor, com exceção dos respeitantes ao ramo vida, a imputar a um ou vários dos exercícios seguintes, após a dedução, até ao limite de 20%, dos custos de aquisição diferidos.

A determinação desta provisão é efetuada mediante a aplicação do método *pro rata temporis*, para cada contrato em vigor.

No ramo Vida esta provisão é calculada apenas em contratos com período igual ou inferior a um ano (Lozano, 2001).

2.1.5.5.2 Provisão para os riscos em curso

A provisão para os riscos em curso está regulamentada no artigo 72º e 79.º-A do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de abril republicado pelo Decreto-Lei 2/2009, de 5 de janeiro, com as alterações realizadas pelos Decreto-Lei 52/2010 de 26 de maio e Lei 46/2011 de 24 de junho, e corresponde ao montante necessário para fazer face a prováveis indemnizações após o termo do exercício, que excedam o valor dos prémios não adquiridos e dos prémios exigíveis relativos a contractos em vigor. É uma provisão complementar à provisão para prémios não adquiridos e a sua constituição é sinal de que os prémios praticados pela seguradora não são suficientes.

Segundo Santos (2007: 481) o “cálculo baseia-se nos sinistros e nos custos administrativos suscetíveis de ocorrer após o final do exercício e cobertos por contractos celebrados antes daquela data, desde que o montante estimado exceda a provisão para prémios não adquiridos e os prémios exigíveis relativos a esses contractos”.

2.1.5.5.3 Provisão para sinistros

A provisão para sinistros está definida no artigo 73º do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de abril, republicado pelo Decreto-Lei 2/2009, de 5 de janeiro, com as alterações realizadas pelos Decreto-Lei 52/2010 de 26 de maio e Lei 46/2011 de 24 de junho, e deverá corresponder ao custo estimado para regularizar todos os sinistros comunicados ou não,

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

que tenham ocorrido até ao final do exercício corrente, após dedução dos montantes já pagos respeitantes a esses sinistros

É composta pela provisão para sinistros já ocorridos e reportados (IBNER) e pela provisão para sinistros já ocorridos, mas ainda não reportados (IBNR).

Segundo Santos (2007), as provisões têm como objetivo principal aumentar a solidez financeira do segurador, numa perspetiva de médio e longo prazo, para fazer face as responsabilidades do segurador nos sinistros ocorridos. Tendo em conta que, existem sinistros ainda não comunicados, há necessidade de recorrer a estimativas.

2.1.5.5.4 Provisão para sinistros já declarados

Segundo o nº 2 do artigo 80º da Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de abril republicado pelo Decreto-Lei 2/2009, de 5 de janeiro, com as alterações realizadas pelos Decreto-Lei 52/2010 de 26 de maio, Lei 46/2011 de 24 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 91/2014, 20 de junho, os seguradores, após comunicação à ASF, podem em relação aos sinistros já declarados mas ainda por regularizar, utilizar métodos estatísticos para o cálculo das provisões para sinistros já declarados.

Para Santos (2007) existem algumas modalidades de seguro, como o seguro de acidentes de trabalho, em que a provisão para sinistros já declarados, na parte não relativa a pensões, por se tratar do ramo Vida, faz parte dos seguros Não Vida, a provisão a constituir tem de representar no mínimo, 25% dos prémios brutos emitidos no exercício.

2.1.5.5.5 Provisão para sinistros ocorridos, mas não declarados (IBNR)

Esta provisão segundo o nº3 do artigo 80º do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de abril republicado pelo Decreto-Lei 2/2009, de 5 de janeiro, com as alterações introduzidas pelos Decreto-Lei 52/2010, de 26 de maio e Lei 46/2011 de 24 de junho, deve ser calculada com base em dados históricos, recorrendo «à experiência passada da seguradora» (Santos, 2007: 528).

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

No entendimento de Lozano (2001) os sinistros ocorridos, mas não declarados compreendem todos os sinistros que já ocorreram, mas que não foram comunicados ao segurador até fecho do exercício, pelo que se trata de dados de difícil e complexa previsão.

2.1.5.5.6 Provisão para participação nos resultados

No artigo 74º do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de abril republicado pelo Decreto-Lei 2/2009, de 5 de janeiro, com as alterações realizadas pelos Decreto-Lei 52/2010 de 26 de maio e Lei 46/2011 de 24 de junho, está prevista a constituição de provisões para participação nos resultados, e correspondem a montantes destinados aos segurados ou beneficiários de contratos sob forma de participação nos resultados, desde que ainda não distribuídos.

As seguradoras podem conceder aos segurados ou aos beneficiários dos contratos, participações dos resultados técnicos, resultados financeiros ou ambos. Esta provisão deverá incluir esses montantes, sob a forma de participação de resultados, desde que tais montantes não tenham sido já distribuídos, nomeadamente mediante inclusão nas provisões matemáticas (Santos, 2007).

2.1.5.5.7 Provisão de Seguros e Operações do Ramo Vida

As provisões de seguros e operações do ramo Vida refletem as responsabilidades dos seguradores relativamente aos contratos de seguros do ramo Vida. No âmbito desta responsabilidade, segundo o nº 1 do artigo 75º e 75º-A do Decreto-Lei 94- B/98, de 17 de abril republicado pelo Decreto-Lei 2/2009, de 5 de janeiro, com as alterações introduzidas pelos Decreto-Lei 52/2010, de 26 de maio e Lei 46/2011 de 24 de junho, devem ser constituídas as seguintes provisões:

1. Provisão Matemática;
2. Provisão de seguros e operações do ramo Vida em que o risco de investimento é suportado pelo tomador de seguro;
3. Provisão para compromissos de taxa;

4. Provisão de estabilização de carteira.

2.1.5.5.8 Provisão para envelhecimento

As provisões para envelhecimento estão previstas na Norma 19/94 R, de 6 de dezembro, com as alterações introduzidas pelas Normas 03/96-R, de 18 de janeiro, 04/98 R de 16 de março, 12/2000- R de 13 de novembro.

Segundo Santos (2007: 511) “estão associadas ao seguro de doença e longa duração sendo calculadas com as devidas adaptações, de acordo com as mesmas regras das provisões matemáticas”.

2.1.5.5.9 Provisão para desvios de sinistralidade

A provisão para desvios de sinistralidade trata-se de uma provisão de equalização constituída para fazer face a sinistros de baixa frequência e elevada severidade, do ramo Não Vida.

Esta provisão destina-se a fazer face a sinistralidade excepcionalmente elevada nos ramos de seguros em que, pela sua natureza, se preveja que aquela tenha maiores oscilações. Deve ser constituída por exemplo para risco de fenómenos sísmicos e risco atómico.

Segundo o artigo 77º do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de abril republicado pelo Decreto-Lei 2/2009, de 5 de janeiro, com as alterações introduzidas pelos Decreto-Lei 52/2010, de 26 de maio e Lei 46/2011 de 24 de junho.

2.2 COVID-19

2.2.1 Origem e evolução

A COVID-19 dispensa qualquer apresentação. É uma doença infecciosa causada por um novo tipo de Coronavírus, da mesma família de vírus da Síndrome Respiratória Aguda (SARS) e de alguns tipos de gripe comum.

A SARS é uma doença respiratória viral, que surgiu nos mercados de animais exóticos e frutos do mar no sul da China. O primeiro caso surge em novembro de 2002, na China,

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

e em fevereiro de 2003 já se contabilizavam cerca de 300 casos. A Organização Mundial da Saúde (OMS) no início de abril identificou a SARS-CoV (Síndrome Respiratória Aguda Grave-Coronavírus). Em julho de 2003 e após um total de 8.096 casos notificados, incluindo 774 mortes em 27 países, nenhuma outra infecção foi detetada e a pandemia foi dada como extinta (De Wit E, van Doremalen N, Falzarano D, Munster VJ, 2016).

O avanço contínuo do novo surto de COVID-19 iniciado em dezembro de 2019, na China, levou a OMS a defini-lo como pandemia em meados de março de 2020.

Este surto deverá trazer “consequências culturais e práticas, como a rediscussão do papel do Estado a fim de resgatar economias” (Gonzatto, Corso, Senhoras, Segata, Menegheti Netoe Veronese, 2020).

Esta doença manifesta-se através de febre, tosse seca e, em casos mais sérios, dificuldades respiratórias. Existe ainda a possibilidade de um infetado não apresentar qualquer sintoma, denominam-se estes indivíduos como assintomáticos. Tal facto dificulta bastante a deteção da doença na população. Transmite-se através de contacto direto com gotículas respiratórias de uma pessoa infetada quando esta tosse, espirra, canta ou fala alto, ou quando estas se depositam em superfícies onde o vírus pode sobreviver durante horas. Para além de uma boa máscara respiratória, a proteção passa por lavar bem as mãos, evitar tocar no rosto, e manter uma distância de pelo menos dois metros de quem está doente. O uso de máscaras, inicialmente recomendado só para profissionais de saúde e para os adoentados, agora generaliza-se entre a população, à medida que surge evidência de que o vírus também se aerossoliza durante horas, ficando em suspensão através de micro-gotículas (Guo, Wang, Zhang, Li X, Li L, Li C, 2020).

A COVID-19 é mais contagiosa que uma gripe comum, daí surgir tantas ações de distanciamento social impostas por todo o mundo. Apesar da gripe comum todos os anos matar um maior número de pessoas que a COVID-19, esta preocupação surge por a taxa de mortalidade entre os infetados ser cerca de 30 vezes maior que a de uma gripe sazonal (0,1%) e, para as pessoas com sistemas imunitários debilitados, indivíduos com

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

idade igual ou superior a 70 anos, a taxa de mortalidade é superior a 10% (New York Times 2020).

À data de 14 de abril 2020, a taxa de mortalidade em todo o mundo rondava os 6,4% e ‘apenas’ 3,2% em Portugal (Direção-Geral da Saúde 2020). Em 2021 registaram-se 125 032 óbitos em Portugal, mais 1,1% do que em 2020 e mais 11,3% do que em 2019. O número de óbitos por COVID-19 registado em 2021 foi 12 004 (6 972 em 2020), correspondendo a 9,6% do total de óbitos. Instituto Nacional de Estatística (2021).

2.2.2 Impactos económicos e sociais

Desde sempre, o ser humano procura a segurança quer em relação a si mesmo, quer dos seus bens, principalmente perante situações que não estejam sob o seu controlo e que originem riscos para a sua vida ou para a sua atividade (Estrela, 2002).

Grandes pandemias assolaram a humanidade nas últimas décadas. No século XX, ocorreram três grandes pandemias, a Gripe Espanhola, de 1918 (H1N1), a Gripe Asiática, de 1957, a Gripe de Hong Kong, de 1968. A ocorrência de grandes pandemias ao longo da história desencadeou cenários de fragilidade e de vulnerabilidade em diferentes contextos, embora muitos dos seus impactos não sejam mensuráveis, estes refletem-se na economia, na sociedade, na saúde, no comércio, nos serviços e, como não poderia ser diferente nos gestores e nas suas empresas (Nassif, Corrêa e Rossetto, 2020).

As características desta crise fazem com que produza efeitos de forma transversal aos vários sectores económicos. A economia portuguesa enquadra-se neste cenário. Os efeitos da crise sentem-se de variadas formas.

O impacto na oferta era bastante previsível, do ponto de vista económico, estes encerramentos e restrições com impossibilidade de certas atividades de produção serem desenvolvidas. A pandemia COVID-19 e as medidas adotadas para a combater, provocaram, quer o encerramento de empresas quer de instituições públicas como escolas e universidades, permitindo desde logo que a maioria das pessoas trabalhassem e estudassem a partir de casa, reduzindo assim a mobilidade dos cidadãos, resultando

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

numa queda acentuada da atividade económica, com repercussões significativas a nível global. Dada a forte interdependência económica, a restrição da produção num determinado país não só afeta a sua atividade económica, como afetará nas economias de países cujas empresas pertencem à mesma cadeia de produção. Este efeito surge claramente potenciado nesta pandemia por abranger as principais economias mundiais (Banco de Portugal, 2020).

No que diz respeito á procura, houve alterações no padrão de consumo das famílias no seguimento das medidas de confinamento que foram impostas pelas autoridades competentes. Verificou-se uma quebra de rendimento, que originou alterações no padrão de consumo das famílias, o que, por sua vez, levou a que muitas empresas tenham procurado ajustar o seu negócio.

As empresas tiveram igualmente de se adaptar, o cancelamento de encomendas, o aumento dos prazos de pagamento e a necessidade de pagamento de salários e outras despesas correntes originaram necessidades acrescidas de liquidez. Num ambiente de grande incerteza quanto à duração da crise, a diminuição da confiança das empresas e famílias poderá durar, levando consequentemente a impactos na economia, com adiamentos e cancelamentos em decisões de investimento e consumo (Banco de Portugal, 2020).

Estes efeitos interagem entre si, aumentando o seu impacto, gerado pela crise pandémica e contexto de grande incerteza originado pela mesma. Observaram-se impactos negativos nos preços dos ativos e das matérias-primas. A atividade económica e o rendimento das famílias enfrentam grandes desafios para fazer face aos seus compromissos financeiros (Banco de Portugal, 2020).

Segundo José Leão (2020), as nefastas consequências económico-sociais em todos os sectores de atividade e em todo o tipo de empresas, independentemente da sua dimensão, são hoje uma nova realidade. A volatilidade dos mercados financeiros está a ser notada, devido à incerteza que existe sobre o fim da crise pandémica e o valor do impacto, no fim da mesma. Os sistemas de saúde acabaram por colapsar em alguns

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

países, chegando ao ponto extremo de se terem de tomar decisões impensáveis, na gestão da vida das pessoas.

Segundo a nota elaborada por o Conselho Nacional de Supervisores em julho de 2020, tal como já referido, as medidas de contenção da pandemia de COVID-19 resultaram numa forte penalização da atividade económica a nível europeu. Na área do euro, o PIB registou um decréscimo face ao verificado em 2019. Assim, no decurso de 2020, o Banco Central Europeu (BCE) definiu algumas medidas, em que o objetivo consistiu, em assegurar a preservação da liquidez nos mercados financeiros, a estabilização dos preços, e a promoção de condições favoráveis de financiamento aos agentes económicos, incluindo as famílias. Algumas das medidas dirigidas ao sector financeiro foram o alargamento prazos pagamento de impostos e contribuições sociais, moratórias de pagamento de empréstimos e prémios de seguro, garantia pública a empréstimos concedidos pelo sector bancário e seguros de crédito, tentando assegurar a estabilidade financeira. Relativamente ao rendimento, surgiu o regime ordinário de cessação temporária de contratos de trabalho (*layoff*) e apoios ao rendimento das famílias. A nível regulatório também foram feitas algumas flexibilizações para mitigar algum impacto da pandemia. No que respeita à supervisão, foram impostas, medidas como por exemplo a limitação do pagamento de dividendos e outras reduções de capital.

Os impactos sentidos não foram apenas a nível económico, segundo, Baptista Sofia (2022), de acordo com os dados divulgados pelo INE, a esperança de vida à nascença situou-se nos 80,72 anos no período entre 2019 e 2021; 77,67 anos para os homens e 83,37 anos para as mulheres. Em comparação com o triénio anterior (entre 2018 e 2020), verifica-se uma redução de 4,1 meses, quando a esperança de vida à nascença era de 81,06 anos. A diminuição é de cerca de 4,8 meses para os homens e de 3,6 meses para as mulheres. Tal deve-se ao aumento do número de mortes no contexto da pandemia de COVID-19. Com o número de mortes a aumentar devido à diminuição da esperança média de vida, podem surgir novas oportunidades de negócio, para as seguradoras e até mesmo para as agências funerárias, com diversificação de produtos e serviços.

2.3 Impacto da pandemia mundial COVID-19 no sector segurador

2.3.1 A Pandemia COVID-19 e o seu impacto no sector dos seguros

Em Portugal, o sector segurador foi fortemente afetado pelo surto pandémico COVID-19. A contração económica e a volatilidade dos mercados financeiros tiveram um impacto direto na produção e nos resultados das seguradoras.

O segmento Não Vida, é o segmento que mais diretamente sentiu os impactos da pandemia, sendo também aquele que foi mais impactado pela implementação de mecanismos extraordinários de moratórias e ajustamentos dos prémios de seguros, sejam eles de natureza legal (DL 20-F/2020), sejam eles decorrentes de iniciativas diretas de apoio aos seus clientes por parte das empresas de seguros.

Segundo o Relatório de Evolução da Atividade Seguradora do quarto trimestre de 2021 da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), a produção global do mercado de seguro direto relativa à atividade em Portugal registou um aumento de 34,2% face ao período homólogo de 2020. Tanto o ramo Vida como os ramos Não Vida apresentaram um crescimento.

O mesmo relatório menciona que a produção dos ramos Não Vida do total do mercado ultrapassou 5 622 milhões de euros, cerca de mais 257 milhões que em igual período do ano anterior. De destacar o crescimento no ramo Doença. Os ramos Incêndio e Outros Danos e Automóvel assim como a modalidade Acidentes de Trabalho apresentaram igualmente acréscimos.

Segundo a ASF, no seu relatório Prémios de Seguro Direto da Atividade Seguradora, a COVID-19 permitiu a criação de novas apólices com coberturas adicionais para responder ao novo risco que permitiu o crescimento e uma atividade lucrativa para as seguradoras. No mesmo relatório menciona que, quanto à evolução das provisões técnicas, observou-se um decréscimo de 2,5% do valor total das provisões técnicas face ao final de 2020. O valor total dos ativos diminuiu 0,1%. Esta evolução resultou essencialmente do decréscimo em obrigações de dívida pública e privada. Por outro lado, destaca-se o acréscimo dos fundos de investimento.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Tabela 3- Produção de seguro direto em Portugal

	2019	2020	2021
Vida	6 993 576	4 585 346	7 727 703
Seguro de Vida	5 284 820	2 675 060	3 063 224
Seguros Ligados a Fundos de Investimento	1 704 206	1 910 286	4 663 729
Operações de Capitalização	4 550	0	750
Não Vida	5 209 426	5 365 573	5 622 568
Acidentes e Doença	1 962 380	2 028 285	2 184 701
Acidentes de Trabalho	895 066	905 394	965 284
Doença	876 466	950 861	1 034 205
Acidentes Pessoais e Pessoas Transportadas	190 848	172 030	185 212
Incêndio e Outros Danos	905 815	946 103	1 001 276
Automóvel	1 837 981	1 872 927	1 897 919
Marítimo e Transportes	26 523	25 344	28 044
Aéreo	8 784	10 365	10 132
Merc. Transportadas	20 697	19 367	19 730
Resp. Civil Geral	143 015	148 448	163 488
Diversos	304 231	314 734	317 278
Total	12 203 002	9 950 919	13 350 271

Fonte: Estatísticas de Seguros - Mercado, ASF 2021

Especialistas indicam que as principais consequências passam por no Balanço haver uma diminuição do valor dos ativos, na demonstração de resultados ocorrer um menor volume de prémios emitidos como resultado da queda do PIB e aumento do custo de resseguro, no que diz respeito à liquidez menores rendimentos financeiros, devido ao potencial atraso nas cobranças de prémios e por fim no capital, uma diminuição do valor e da qualidade da carteira de investimentos (Leão, 2020)

Fernandes (2020), no que diz respeito á sinistralidade também há uma redução do número de sinistros, mas em muitos ramos essa redução traduz-se no adiamento dos custos e até um agravamento de custos, como é o caso da saúde, com muitas consultas a serem adiadas. De um modo geral, todos os ramos de seguro estão a sofrer um impacto muito significativo. Há uma redução grande de novos seguros e muitas solicitações de revisão das condições dos seguros em vigor.

Esteves (2021), ao nível dos próprios modelos de negócios das empresas verificaram-se mudanças importantes, nomeadamente no processo de digitalização, já iniciado antes

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

desta pandemia. Esta nova realidade obriga as empresas de seguros a diversificar a sua oferta de produtos e a repensar o seu posicionamento no mercado e, ainda, a desenvolver novas propostas de valor, traduzidas em produtos e serviços mais ajustados aos seus clientes, aumentando a sua proximidade com o cliente.

A venda *on-line* tem vindo a evoluir, com manifestação no ramo não vida. Destaca-se o seguro automóvel nesta subscrição *on-line* dada a maior procura que existe por este produto visto ser um seguro obrigatório. Para os restantes produtos do ramo não vida as empresas começam também a apresentar algumas soluções que facilitam o processo de venda destes seguros por meio da internet (Norinha, Que futuro para os seguros, 2019).

O setor segurador, mostrou-se bastante resiliente e inovador durante esta crise pandémica, comunicando de uma forma próxima com os seus clientes, criando novas soluções *on-line* (em especial, na área da Saúde), revisitando os conteúdos de prevenção e de informação sobre os procedimentos em caso de sintomas, adequando os níveis de oferta de forma a atenuar o impacto no negócio das empresas, simplificando processos de subscrição na aceitação de riscos e na regularização de sinistros, entre outros. Oliveira (2021).

A digitalização vem confirmar a necessidade de diminuir a burocracia associada aos seguros e adaptação, utilizando novas tecnologias que vão de encontro ao perfil do atual consumidor. As seguradoras têm que apostar na utilização de Tecnologias da Informação desde logo na recolha de dados de forma a dar ao cliente o produto o mais adequado às suas necessidades (Norinha, Digitalizar e Transformar, 2019).

Fernandes (2020), do ponto de vista da supervisão e da regulação do sector também se sentiram os impactos. Foram emitidas recomendações com o objetivo de sublinhar a necessidade de soluções flexíveis que vão ao encontro das necessidades dos clientes mais vulneráveis e mais afetados por esta situação. Houve uma flexibilização nos prazos de apresentação dos reportes obrigatórios a que as empresas estão sujeitas.

Globalmente, a indústria seguradora tem um grande peso para a economia e sociedade em geral, a COVID-19 veio evidenciar o valor que os contratos de seguros podem ter para cada indivíduo e para as empresas. As seguradoras desempenham um papel

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

fundamental nos efeitos socioeconómicos negativos que advêm da pandemia. A crise de saúde pública criou uma oportunidade de explorar o papel que as seguradoras podem desempenhar para impulsionar a resiliência da economia e da sociedade. (Global Federation of Insurance Associations, 2020)

Num cenário de pandemia, praticamente todo o setor segurador poderá ser afetado, o seu impacto irá depender da duração da ameaça à saúde pública. O encerramento de espaços públicos, e a suspensão das cadeias de abastecimento, pode resultar num aumento do número de sinistros. As empresas de seguro serão afetadas não só devido ao aumento de sinistros, mas também porque os ativos que possuem podem vir a perder valor. Os investimentos nos mercados financeiros iriam ser afetados durante uma pandemia e a economia poderia entrar em recessão por inúmeros anos. (Dreyer, Kritzinger e Decker, 2007)

Segundo, EY (2020) As principais preocupações do mercado segurador referem-se à perda de produção, à incerteza sobre o desenvolvimento dos sinistros em determinados tipos de coberturas e ao risco de crédito relacionado às operações. O sector de saúde destaca-se como altamente impactado pela crise e pelas correspondentes pressões sobre manutenção da liquidez e solvência nas operações.

Para Kirti e Shin (2020), a pandemia causada pela COVID-19 afetará os seguros de forma direta, através dos seguros de vida e saúde e de forma indireta, através de impactos financeiros. No ramo de vida os impactos vão ser aumento das indemnizações causado pelo aumento do número de mortes, mas também pela diminuição de pagamentos de prémios. No que diz respeito ao ramo de saúde, os autores acham que se vai verificar um aumento de sinistros devido às novas ofertas e coberturas mais abrangentes.

Segundo o jornal Expresso (2022), o crescimento do ramo saúde foi mais acentuado no primeiro ano do surto, surgiram coberturas adicionais para responder ao risco de infeção pelo novo coronavírus e para muitas pessoas poderá ter funcionado como incentivo para subscrever um contrato com uma companhia. Em 2020, as receitas com prémios cresceram, em termos homólogos, 8,2% para 949 milhões de euros.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Babuna, Xiaohua, Amatus, Awudi, Ngmenbelle, Bian (2020) realizaram pesquisas sobre o impacto da pandemia de COVID-19 no mercado segurador do Gana, chegando a uma perda estimada significativa. Segundo estes autores, durante o período analisado, o mercado segurador do país apresentou diminuição no lucro, nos prémios e registou se um aumento nos sinistros. Verificou-se que tanto as companhias de seguros de Vida como Não Vida uma diminuição nos prémios e um aumento das indemnizações durante o período analisado.

No mercado segurador de outros países da União Europeia, com padrões culturais semelhantes aos de Portugal como é o caso do mercado espanhol também foram sentidos os efeitos da pandemia COVID-19. Segundo o relatório da Mapfre do sector segurador espanhol, o mesmo registou uma queda no volume de prémios -8,2% em 2020, como resultado de uma queda significativa ramo Vida (-20,7%) e um ligeiro aumento no segmento Não Vida (1,1%). Os principais ramos do segmento Não Vida apresentaram crescimento no volume de prémios, exceto o sector automóvel que diminuiu -2%, com destaque para o aumento do Seguro Saúde (5,1%). O seguro automóvel continua a ser o ramo que contribui com o maior volume de prémios no ramo Não Vida (29,9%). Como foi mencionado acima, a quantidade de prémios emitidos neste ramo diminuiu, entre outros fatores, pela redução do prémio médio e devido ao menor crescimento na venda de veículos novos, possivelmente devido aos confinamentos a que a população esteve sujeita. Contrariamente, o seguro de saúde aumentou progressivamente a sua quota de mercado. Em 2020, apresentou um desempenho positivo, com um aumento 5,1% no volume de prémios emitidos. O seguro de multiriscos, por outro lado, manteve sua posição como o terceiro ramo por volume de prémios Não Vida, com cota de 20,9% em 2020, mais 3,1% do que o ano passado.

2.3.2 A pandemia e os seus efeitos no comportamento do consumidor de seguros

A evolução da concorrência nos mercados continua em constante alteração, mas há uma coisa que se mantém intacta, o consumidor continua a ser detentor do poder de escolha e, assim sendo, perceber como se comportam os consumidores é fundamental para as empresas (Solomon, Bamossy, Askegaard e Hogg, 2012).

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Schiffman, Kanuk (1997) entendem que o comportamento do consumidor é o estudo da forma como os indivíduos gastam os seus recursos, nomeadamente o seu tempo, dinheiro e o esforço envolvidos no consumo de bens ou serviços. Todavia os autores mencionam que isso não será suficiente para entender o seu comportamento pois este deve fazer um estudo mais pormenorizado de maneira a entender o que os indivíduos compram, porque compram, quando compram, onde compram e com que frequência compram e usam.

De acordo com Solomon et al. (2014) as decisões de compra variam de consumidor para consumidor, pois a relevância e o valor que estes dão a determinados aspetos diferem.

Maslow (1970) defende que as necessidades humanas são universais e infindáveis e podem ser hierarquizadas em cinco categorias distintas: fisiológicas, segurança, afiliação, estima e autorrealização. No entanto, é importante compreender que as necessidades fisiológicas são as necessidades primárias tais como comer, beber e respirar. Até estas necessidades não estarem satisfeitas, os indivíduos não se focam nas necessidades superiores.

Segundo Lindon, Lendrevie, Lévy, Dionísio e Rodrigues (2004) as necessidades de autorrealização estão relacionadas com o crescimento pessoal do indivíduo e com a exploração do intelectual, as necessidades de autoestima dizem respeito à necessidade de respeito dos outros, conquista de objetivos e confiança. As necessidades sociais referem-se ao sentimento de pertença à sociedade enquanto as necessidades de segurança são necessidades de proteção do indivíduo. Por fim, as necessidades fisiológicas básicas são as necessidades primárias do indivíduo associadas à sua própria sobrevivência (Lindon et al., 2004).

Segundo Lindon et al. (2004) as motivações referem-se a uma condição ou estado de um indivíduo que o incentiva a ter determinado comportamento para atingir o seu objetivo e, estas ocorrem normalmente quando o indivíduo se depara com determinado problema ou necessidade.

Bearden, Ingrave LaForge (2004) acreditam que a compreensão das atitudes dos consumidores é de extrema importância, ao entender as atitudes do consumidor é

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

possível perceber o porquê de um indivíduo adquirir ou não determinado produto ou serviço.

Emamgholipour, Arab, e Mohajerzadeh (2017) afirmam que a aversão ao risco está diretamente relacionada com a compra de seguros, ou seja, quanto maior for o grau de aversão ao risco de um indivíduo, maior a sua disponibilidade para adquirir seguro ao partilhar o risco.

A aversão ao risco aumenta com a idade, contudo a procura de seguros é menor para idades elevadas (Franca, 2015).

Burnett e Palmer (1984) realizaram um estudo para verificar a relação entre diversas características demográficas e psicológicas da população e a sua procura por seguros de vida através de uma análise de classificação múltipla. Os autores identificaram limitações ao estudo, pois as variáveis dependentes eram formuladas de modos diferentes, não possibilitando a comparabilidade entre diversos estudo se que a variável dependente é categorizada apenas como o valor pago em prémios. No que diz respeito aos resultados obtidos, foi verificado que as variáveis demográficas estão positivamente relacionadas com a procura de seguros de vida, o nível de educação dos indivíduos era um fator bastante significativo, e o rendimento também terá demonstrado uma correlação fortemente positiva com a procura de seguros vida.

Franca (2015) cita vários outros estudos como por exemplo Browne e Kim (1993) que afirmam que pessoas com maior nível de educação têm maior consciência das incertezas da vida o que leva à subscrição de seguros de vida e Li, Moshirian, Nguyen & Wee (2007) que também apoia o ponto de vista expresso por os autores acima mencionados mencionando que além disso, o nível de escolaridade está associado à duração da dependência dos filhos, o que resulta numa maior necessidade de proteger os dependentes através de seguros.

A riqueza está relacionada com o pagamento do prémio de seguro, assim como a exposição ao risco. Aspetos de aversão ao risco podem ser conferidos pela educação ou pela estrutura etária da população, embora o sinal esperado do efeito não seja claro pois pessoas educadas poderiam ser mais conscientes do risco e, portanto, adquirir mais

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

seguros, ou mais eficientes na gestão e diversificação do risco, o que levaria na direção oposta, menos consumo de seguros (Browne, Chung e Frees, 2000). Um rendimento mais elevado torna um seguro não vida mais acessível e acredita-se ainda que as pessoas exigem mais produtos de seguro (Curak, Pepur, & Kovac, 2020).

Segundo (Foubister, Thomson, Mossialos, e McGuire, 2006), os fatores determinantes da compra de seguros de saúde privados podem ser divididos em dois grandes grupos que estão interligados. O primeiro grupo, associado às características da oferta, está relacionado com o preço dos seguros de saúde e a qualidade do SNS (Serviço Nacional de Saúde) e a perceção que o consumidor tem da mesma). O segundo grupo, associado às características da procura, está relacionado com as características dos consumidores tais como idade, género, área de residência, educação, estado de emprego, tipo de emprego, preferências políticas e rendimento.

Leiria (2013:55) afirma que ” Os consumidores recorrem às suas experiências e memórias passadas e à «aprendizagem de baixo envolvimento» para tentarem identificar uma solução satisfatória que lhes permita ultrapassar essa necessidade, assim como as características e a forma de avaliar e comparar essas opções”.

Segundo Leiria (2013) no processo de decisão de compra de um seguro, o estudo do comportamento do consumidor possibilita a análise da forma como os consumidores utilizam os seus recursos disponíveis como o tempo, dinheiro e esforço na aquisição dos seguros. Os consumidores adquirem determinado seguro consoante as necessidades e motivações que procuram satisfazer. Através deste conhecimento é possível aumentar a eficácia das seguradoras na satisfação dessas necessidades. O local e a frequência da compra é igualmente um aspeto determinante para identificar o momento e local onde os clientes estão mais vulneráveis às ofertas, podendo assim fazer face à concorrência de mercado.

Segundo uma pesquisa realizada pela Ageas Portugal em parceria com a Eurogroup Consulting Portugal, quase metade dos portugueses admite ter alterado os seus hábitos de consumo com a Pandemia COVID-19 (Ferrão, 2020). Este estudo concluiu também que as categorias de consumo “alimentação” e “saúde” foram as que mais cresceram, a

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

par de outras como “lar”, “desporto” e “tecnologia” cujo consumo aumentou especialmente durante o período de confinamento geral (Ferrão, 2020).

Além da alteração dos hábitos de consumo, também existem mudanças no comportamento de compra *on-line* neste período. De acordo com o estudo do European Business School, citado pelo jornal ECO, 37% dos portugueses compraram mais online e têm intenção de aumentar esse hábito no futuro (Castro, 2020).

Emanuel (2021) a pandemia levou-nos para um contexto que nasceu através de uma crise de saúde pública, com uma origem e consequências inicialmente desconhecidas, a procura por seguros de saúde aumentou muito. A segurança e a segurança financeira são também necessidades bastante valorizadas pelos consumidores individuais que conduziram a uma procura de seguros. Estas necessidades que acontecem diariamente, no entanto, a pandemia criou um alerta maior nos consumidores para os temas relacionados com o teletrabalho, saúde, ecologia e mobilidade.

A COVID-19 veio reforçar ainda mais a ideia mencionada anteriormente, na medida em que é algo desconhecido e bastante imprevisível, criando bastante ansiedade quer a nível social, quer a nível económico. Neste contexto, é bastante interessante abordar o seu impacto no sector segurador, analisando as alterações nos diversos ramos de Não Vida e tentar perceber como e quais as principais medidas que o sector está ou tenciona adotar para colmatar as inevitáveis consequências deste acontecimento.

Capítulo 3 – Metodologia

Segundo Fortin (1999), a metodologia é uma fase de extrema importância, pois é ela que, assegura a fiabilidade e a qualidade dos resultados da investigação.

Assim, dedica-se esta secção à seleção da metodologia, da abordagem e das técnicas de recolha de dados apropriadas que terão a finalidade de responder à problemática da investigação através do método científico.

O método científico traduz-se na procura da verdade conforme determinado pela lógica. A lógica desenvolve as consequências de hipóteses, e quando estas são comparadas com fenómenos observáveis, torna-se possível tirar conclusões. Tudo isso é feito através de experimentação e investigação que constituem parte integrante do método científico (Kothari, 2004).

No capítulo anterior, fez-se uma revisão de literatura relativa ao Impacto de uma pandemia mundial, COVID-19, no sector segurador em Portugal, que serve de base teórica desta dissertação. Neste capítulo será apresentada a metodologia que será utilizada para obter os resultados dos objetivos delineados

Quivy e Campenhoudt (2005) afirmam que o procedimento científico está dividido em três atos, sendo eles a Rutura, a Construção e a Verificação, que depois se subdividem em sete etapas.

A primeira etapa do procedimento científico consiste na elaboração da pergunta de partida. É necessário que a pergunta de partida seja clara, precisa, concisa, realista e pertinente. É através da pergunta de partida que o investigador vai indicar o que procura saber, esclarecer e compreender melhor (Quivy e Campenhoudt, 2005).

Para esta dissertação, a pergunta de partida é a seguinte: “Qual o impacto da Pandemia COVID-19 no comportamento de consumo de seguros em Portugal no Ramo Não Vida?”

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

A segunda etapa, a Exploração, é composta por operações de leitura, entrevistas exploratórias e alguns métodos de exploração complementares (Quivy e Campenhoudt, 2005).

Na presente dissertação foram escolhidos documentos que abordam vários temas em torno do sector segurador e da pergunta de partida. Assim, além do tema principal, procurou-se informações importantes e convenientes acerca de seguros, pandemia e consumo.

A terceira etapa, a Problemática, é a abordagem teórica que se decide adotar para se tratar o problema desenvolvido pela pergunta de partida. (Quivy e Campenhoudt, 2005).

No presente estudo identificou-se a importância do seguro, como este é cada vez mais importante e imprescindível para a vida de muitos indivíduos. Perante um acontecimento imprevisível como uma pandemia mundial, é provável que as pessoas queiram estar mais protegidas e salvaguardadas, quer a nível dos seus bens quer a nível de saúde, caso precisem de recorrer a cuidados médicos por exemplo. A incerteza do futuro origina um sentimento de grande instabilidade.

Contudo, é necessário identificar a importância que o mercado atribui a cada seguro, é cada vez mais importante que as seguradoras diversifiquem os seus produtos e se adaptem às necessidades dos consumidores. Estes acontecimentos imprevisíveis podem ser igualmente uma oportunidade para o sector, este deve desenvolver-se e estar atento às futuras necessidades dos seus clientes.

Na etapa seguinte, a Construção do Modelo de Análise, relacionam-se os conceitos pensados na Problemática, que geram hipóteses que devem depois ser verificadas. (Quivy e Campenhoudt, 2005).

Assim, são apresentadas as hipóteses que orientaram o trabalho, o modelo de análise construído é o resumo da interação entre as principais dimensões desta investigação. Este permite aferir as relações entre as diversas variáveis.

H1 - A preocupação e instabilidade da pandemia motivou a maioria dos indivíduos a adquirir um seguro.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Segundo Lindon et al. (2004) as motivações referem-se a uma condição ou estado de um indivíduo que o incentiva a ter determinado comportamento para atingir o seu objetivo perante determinado problema ou necessidade.

H2 – O motivo da não aquisição de um seguro, para a maioria dos indivíduos, é as dificuldades financeiras

Para Kirti e Shin (2020), a pandemia causada pela COVID-19 afetará os seguros de forma direta. Vai ocorrer um aumento das indemnizações causado pelo aumento do número de mortes, mas também pela diminuição de pagamentos de prémios possivelmente porque as pessoas deixaram de conseguir suportar financeiramente os seus seguros.

H3 – Existe diferença entre faixas etárias na importância da aquisição de um seguro.

Segundo (Foubister et al., 2006), os fatores determinantes da compra de seguros de saúde privados podem ser divididos em dois grandes grupos que se relacionam entre si. Um dos grupos associado às características da procura, está relacionado com as características dos consumidores tais como idade, género, área de residência, educação, estado de emprego, tipo de emprego, preferências políticas e rendimento.

H4 – Existe relação entre a escolaridade do indivíduo e o consumo de seguros.

Burnett e Palmer (1984) Verificaram que existe uma relação positiva entre a procura de seguros e o nível de educação dos indivíduos.

A aversão ao risco pode ser conferida pela educação de determinado indivíduo, pessoas com mais escolaridade poderiam ser mais conscientes do risco e, portanto, adquirir mais seguros para mitigar o mesmo, contrariamente poderiam ser mais eficientes na gestão e fazerem uma diversificação do risco, o que levaria a uma diminuição consumo de seguros (Browne et al, 2000).

A quinta etapa, a Observação, engloba o conjunto de operações através das quais o modelo de análise (constituído por hipóteses e por conceitos) é submetido ao teste dos factos e confrontado com dado observáveis. (Quivy e Campenhoudt, 2005).

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

A metodologia utilizada neste estudo baseia-se numa abordagem indireta através de um inquérito por questionário disseminado através do método “bola de neve” que foi apresentado aleatoriamente aos inquiridos. A abordagem visa responder à principal questão desta investigação, mencionada anteriormente.

Na etapa seguinte, a Análise das Informações, o objetivo é o de comparar se as informações recolhidas são consistentes com as hipóteses formuladas. Quivy e Campenhoudt (2005) explicam que este é o primeiro objetivo, a verificação empírica e depois é feita a interpretação de factos inesperados e a revisão das hipóteses. (Quivy e Campenhoudt, 2005).

O principal objetivo desta investigação é determinar qual o impacto que uma pandemia mundial tem na escolha do consumidor de seguros do ramo Não Vida em Portugal.

Pretende-se perceber se a existência de um acontecimento imprevisível como uma pandemia mundial influencia a escolha e o consumo de seguros do ramo Não Vida para o consumidor. Para complementar o principal objetivo da investigação, existem alguns objetivos específicos que devem ser atendidos.

Os objetivos específicos são os seguintes:

- a) Analisar e compreender a evolução do sector segurador, e através de um questionário compreender na perspetiva do consumidor o consumo e interesse em aquisição de seguros num cenário de pandemia;
- b) O que o influenciou para tal, identificar quais os ramos de seguros Não Vida que têm maior interesse para o consumidor nessas circunstâncias;
- c) Analisar a relação e verificar se existem diferenças no consumo de seguros perante um acontecimento imprevisível, num cenário de pandemia.

Assim, esta investigação permitiu ter uma melhor perceção do tipo de consumidor de seguros, entender como é que estes consumidores tomam a sua decisão de compra e, por último, como é que a pandemia COVID-19 afetou esse processo. Estes objetivos específicos possibilitam a compreensão da tomada de decisão dos consumidores no que diz respeito à escolha do ramo de seguro com maior importância após o aparecimento da pandemia.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

A análise dos dados da presente dissertação foi feita, através do programa IBM SPSS Statistics 22, com recurso a estatísticas descritivas e análise de correlação. É importante referir que foram executados testes de normalidade, não se conseguindo provar a normalidade das variáveis. No entanto, para correlacionar as variáveis, foi utilizado o teste V de Cramer e o teste de Mann-Whitney.

A medida de associação V de Cramer foi utilizada para analisar o nível de associação entre o “nível de escolaridade” e o “consumo de seguros”. O teste de Mann-Whitney foi utilizado para verificar se existem diferenças na importância dada à aquisição e um seguro entre as gerações mais velhas e as mais novas.

Na última etapa, a conclusão, devem ser apresentadas informações úteis aos potenciais leitores. Esta deverá incluir um resumo dos temas mais importantes do trabalho deverá incluir também as principais observações do estudo e, por último, algumas considerações finais.

3.1 Preparação do estudo empírico

Para a elaboração da presente dissertação, foi decidido recolher e analisar informação através de diferentes instrumentos de pesquisa.

O método escolhido para o desenvolvimento deste estudo foi o quantitativo. Segundo Freixo (2011) a pesquisa quantitativa é um processo constante de recolha de dados observáveis e quantificáveis, com base na observação de factos objetivos, fenómenos e acontecimentos que existem independentemente do investigador.

O método de investigação considerado mais adequado a este estudo foi inquérito por questionário. O inquérito permite a recolha de dados de interesse científico e social, e irá facilitar a resposta aos objetivos da investigação, nomeadamente, a pergunta de partida e suas questões adjacentes.

O questionário final é composto por 26 questões, relativas ao impacto da Pandemia COVID-19 no comportamento de consumo de seguros em Portugal do ramo Não Vida

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

durante o período em análise. Apresenta também algumas questões de cariz sociodemográfico (características pessoais dos inquiridos).

De modo a entender o perfil e as motivações dos consumidores de seguros em Portugal, foram realizadas questões, que têm como propósito compreender o processo de compra e as principais motivações dos consumidores de seguros.

Por fim, foram feitas algumas questões para entender a relação com a pandemia COVID-19, a importância de ter um determinado seguro nessas circunstâncias, se houve aquisição de seguros e qual a preferência dos consumidores por determinados seguros.

3.1.1 Instrumentos de observação

A recolha de dados é caracterizada por contemplar um conjunto de atividades que se relacionam, com o objetivo de reunir informação suficiente e adequada, auxiliando o processo de resposta às questões de investigação (Creswell, 2013).

Para a elaboração da presente dissertação, foi decidido recolher e analisar informação através de diferentes instrumentos de pesquisa. O método escolhido para a recolha de dados foi o inquérito por questionário.

Malhotra, Nunan e Birks (2017) afirmam que este tipo de inquérito é aplicado a uma amostra de uma população-alvo e os participantes podem responder questões diversificadas. É uma técnica vantajosa devido à sua simples aplicação e consistência nos dados obtidos, uma vez que as respostas estão limitadas às alternativas existentes.

O inquérito irá facilitar a resposta aos objetivos da investigação, nomeadamente, a pergunta de partida e suas questões adjacentes.

O principal objetivo do questionário é analisar a opinião dos inquiridos, residentes em Portugal, de forma a responder à pergunta de partida.

O questionário é composto por texto de introdução, que se destina a abordar o tema, o âmbito e o propósito da investigação, explica também a importância de responder a todas as questões e menciona a confidencialidade no tratamento dos dados.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Na primeira parte é composto por questões de cariz sociodemográfico nomeadamente, idade, género e distrito de residência entre outras.

A segunda parte está relacionada com compreender a perceção, motivação e importância de um seguro por parte do consumidor.

A última parte está relacionada com a afetação e impacto que a pandemia provocou no consumo de seguros.

O questionário é composto por perguntas de resposta fechada de escolha múltipla, uma das questões é apresentada numa escala de 5 pontos de *Likert* (1 - nada importante; 2 - pouco importante; 3 - indiferente; 4 - importante; 5 - muito importante), as restantes são medidas numa escala de medida ordinal e nominal, sendo que todas as questões deste questionário são de resposta obrigatória.

As respostas do questionário foram reunidas de forma anónima, durante um período de dois meses, foi divulgado e partilhado *on-line*, nas redes sociais.

3.1.2 População e amostra

Devido à inexistência de dados sobre a quantidade de indivíduos que tem seguros dos ramos Não Vida em Portugal, o cálculo da dimensão da amostra foi feito com base no número médio anual de pessoas com residência em Portugal por grupo etário. No ano 2019, em Portugal, segundo dados do PORDATA, existiam um total de 10 286 263 indivíduos, no entanto com idade superior a 18 anos existiam 8 883 991 indivíduos, sendo este o tamanho da população do estudo. A fórmula que permite calcular a dimensão da amostra é a seguinte:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Sendo que:

n – É o tamanho da amostra que se vai encontrar.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

N – O tamanho da população – 8 883 991 mil habitantes

Z - O desvio do valor médio que é aceite para alcançar o nível de confiança desejado, esse nível de confiança é dado pela forma de Gauss, onde os valores mais frequentes são:

$Z = 1,645$ - nível de confiança 90%

$Z = 1,96$ - nível de confiança 95%

$Z = 2,575$ - nível de confiança 99%

p - É a proporção que se espera encontrar. Quando não se tem ideia dessa proporção o mais prudente é utilizar – 50%

e – É a margem de erro máximo que se quer admitir – 10%

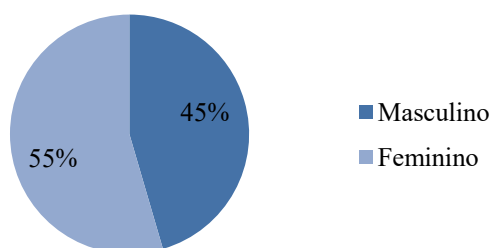
Foi obtido um total de 255 respostas ao questionário, que não ultrapassa o mínimo esperado (270), para um nível de confiança de 90%.

Capítulo 4 – Análise dos resultados

4.1 Estatísticas descritivas

Do total de 255 inquiridos, no que diz respeito ao género, verifica-se que 45% pertence ao sexo masculino (116 indivíduos) e 55% corresponde ao sexo feminino (139 indivíduos) como se pode observar no gráfico 1.

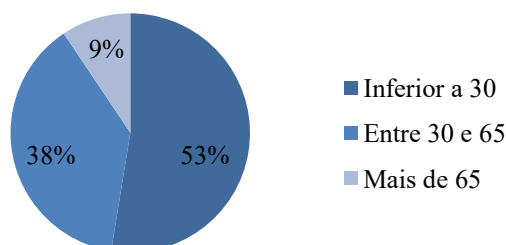
Gráfico 1 - Género



Fonte: Autor

No que diz respeito aos grupos etários, estes dividem-se em três grupos: inferior a 30 anos (53%) que representa maior expressão na amostra, entre os 30 e os 65 anos (38%) e mais de 65 anos (9%) este último grupo representa uma pequena percentagem da amostra como é possível verificar no gráfico 2.

Gráfico 2 – Grupo etário



Fonte: Autor

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Na tabela 4 é possível verificar que a geração inferior a 30 é aquela onde existe maior número de inquiridos, tanto do género masculino como do género feminino. Em todas as gerações há predominância feminina. A geração de mais de 65 anos é a que representa menos significado para a amostra.

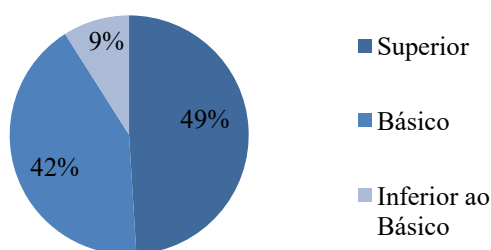
Tabela 4 - Relação entre o Género e as faixas etárias

Género	Faixa etária			Total
	Inferior a 30	Entre 30 e 65	Mais de 65	
Feminino	72	51	16	139
Masculino	62	46	8	116
				255

Fonte: Autor

Relativamente às habilitações literárias dos inquiridos verifica-se que 49% dos indivíduos possui o ensino superior, seguido de 42% com ensino básico, e apenas 9% da população inquirida possui ensino inferior ao básico (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Nível de escolaridade



Fonte: Autor

No que diz respeito à situação de emprego, a grande maioria dos inquiridos trabalha (55%), 11% dos inquiridos encontram-se desempregados, os estudantes representam 24% e 10% dos inquiridos encontram-se reformados.

Geograficamente, é importante realçar que a grande maioria das pessoas que respondeu ao questionário reside no distrito de Lisboa cerca de 174 (68,2%), as que residem no

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

centro são cerca de 36, representam 14,1%, no norte responderam 20 indivíduos, que representam 7,8%. O número de respostas ao questionário concretizadas por residentes noutros distritos do país perfaz um total de 9,8% da amostra que corresponde a 25 indivíduos.

Quando questionados se possuem algum seguro, 55% dos inquiridos respondeu positivamente e 45% respondeu negativamente.

Para os inquiridos que responderam negativamente, foi lhes questionado qual o principal motivo de não ter seguro (Tabela 5), 59% dos inquiridos responderam que é não ter disponibilidade financeira, a restante amostra referiu que o seu principal motivo é não ter necessidade. **H2 – O motivo da não aquisição de um seguro, para a maioria dos indivíduos, é as dificuldades financeiras não é rejeitada.**

Tabela 5 - Motivo de não ter seguro

Motivo de não ter seguro:	Nº de indivíduos	%
Não tenho disponibilidade financeira	67	59%
Não tenho necessidade	47	41%
Total	114	100%

Fonte: Autor

A média é de 1,4035 (DP = 0,49277) sendo 1 a moda – “Não tenho disponibilidade financeira”.

Tabela 6 - Estatísticas Descritivas “Principal motivo de não ter seguro”.

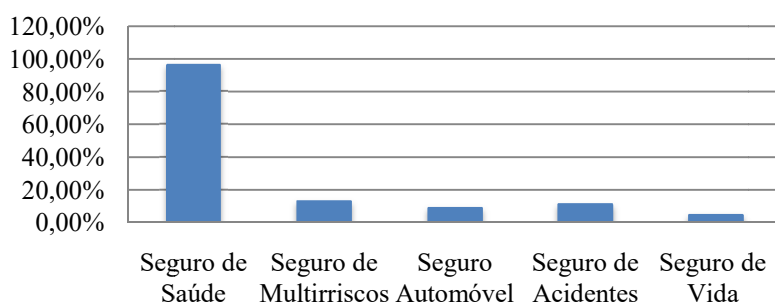
N	Válido	114
	Omisso	141
Média		1,4035
Mediana		1,0000
Modo		1,00
Erro Desvio		,49277

Relativamente à questão “Gostaria de ter algum seguro?”, 63% respondeu positivamente e a restante amostra respondeu negativamente, para estes últimos o questionário terminou aqui.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Dos 72 indivíduos que responderam positivamente à questão anterior, foi-lhes questionado que seguro gostariam de ter, e cerca de 95,8% da amostra respondeu seguro de saúde, a restante amostra dividiu-se conforme o gráfico 4. Para estes indivíduos o questionário terminou aqui.

Gráfico 4 – Que seguro gostaria de ter?



Fonte: Autor

Em relação à importância que o fator preço tem na escolha de um seguro, a maioria da amostra considera que o fator preço é muito importante (52,5%), 42,6% classifica como importante e 5% considera o preço indiferente. De notar que nenhum dos inquiridos considerou o fator preço como pouco importante e nada importante.

Relativamente ao principal motivo para ter um seguro (Tabela 7) 67% da amostra mencionou que era para mitigar o risco, 17% para garantir a segurança financeira e 16% da amostra indicou que era por obrigatoriedade.

Tabela 7 - Principal motivo para ter um seguro

Qual é o seu principal motivo para ter um seguro?	%
Obrigatoriedade	16%
Prudência (mitigação do risco)	67%
Segurança Financeira	17%
Total	100%

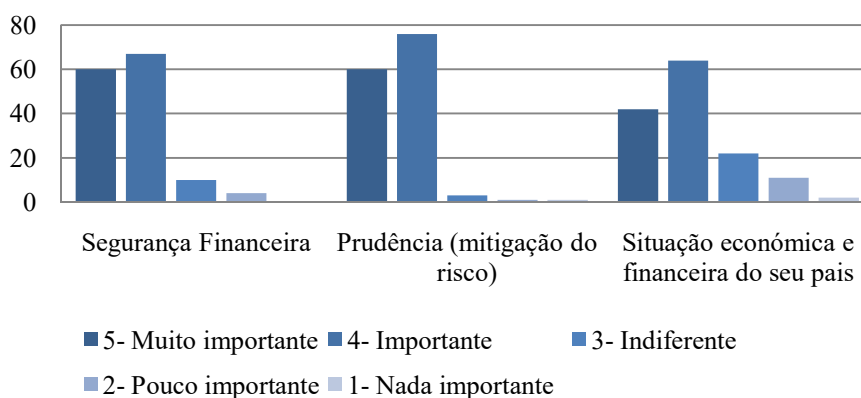
Fonte: Autor

No que diz respeito à importância atribuída às motivações para ter determinado seguro, a segurança financeira foi considerada como muito importante por 60 indivíduos da amostra, importante por 67, indiferente por 10 e pouco importante por 4, de notar que

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

nenhum indivíduo considerou como nada importante a segurança financeira. Na mitigação do risco 60 indivíduos da amostra consideraram muito importante, 76 consideraram importante, 3 indiferente e 2 pessoas consideraram como pouco importante e nada importante. No que diz respeito à situação económica e financeira do país, 42 indivíduos da amostra consideraram muito importante, 64 consideraram importante, 22 indiferente, 11 inquiridos consideraram como pouco importante e 2 nada importante como se pode observar no gráfico 5.

Gráfico 5 – Importância atribuída às motivações para ter determinado seguro



Fonte: Autor

Dos inquiridos que trabalham (79%), metade possuem seguro conferido pela sua entidade patronal. Segundo as respostas dos inquiridos a grande maioria da amostra possui seguro de Saúde como benefício, cerca de 88%, a restante amostra possui seguros de Vida e Acidentes.

Quando questionados do sobre a quantidade de seguros que possuem, os inquiridos responderam que 40,4% possuía apenas um seguro, 29,8% responderam que possuíam dois e a restante amostra respondeu que possuía mais de três seguros.

No que diz respeito aos seguros que possuem (Tabela 8), 39% da amostra responde Seguro Automóvel, 32% responde Seguro de Saúde, a restante amostra responde seguro de Multiriscos, Acidentes e Vida respetivamente.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Tabela 8 – Identificação de seguros que possui

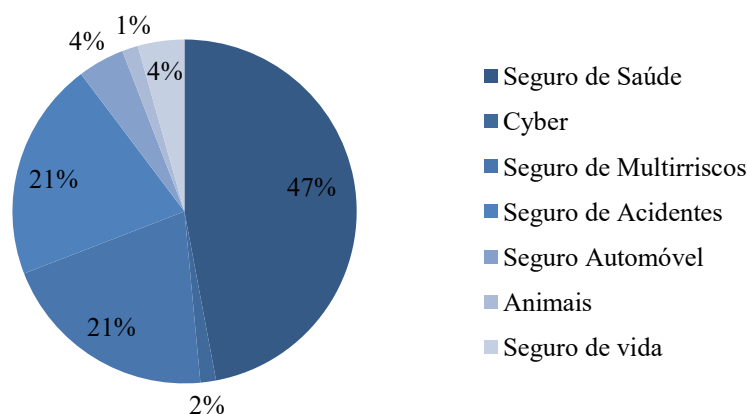
Indicar que seguros tem:	%
Seguro de Saúde	32%
Seguro de Acidentes	10%
Seguro Automóvel	39%
Seguro de Multirriscos	13%
Seguro de Vida	6%
Total	100%

Fonte: Autor

Quando confrontados com a questão “Gostava de ter algum seguro que não tem?” 66% dos inquiridos responde negativamente e 34% responde positivamente.

Em caso de resposta afirmativa à questão “Gostava de ter algum seguro que não tem?” os inquiridos indicaram os seguros que gostavam de ter e 47% da amostra respondeu Seguro de Saúde, 21% da amostra respondeu Seguro de Multirriscos, 21% Seguro de Acidentes, os restantes inquiridos (12%) responderam conforme gráfico 6.

Gráfico 6 – Indicação dos seguros que gostava de ter



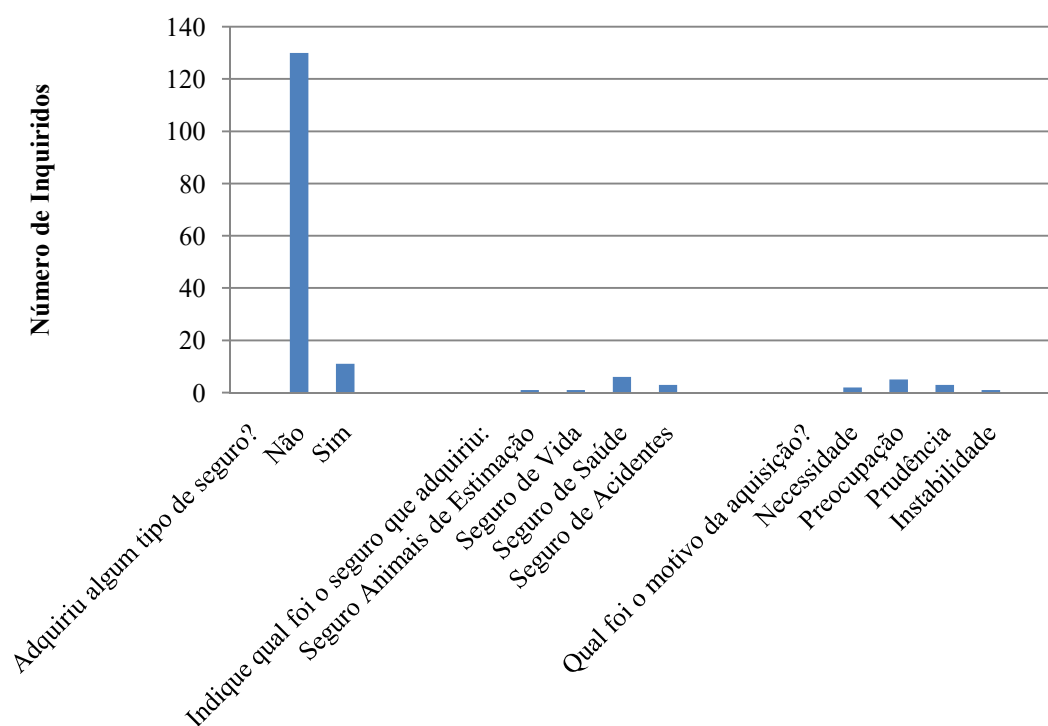
Fonte: Autor

Verificou-se no gráfico 7 que os inquiridos com o surgimento da pandemia maioritariamente não adquiriram nenhum seguro (92,2%), todavia 7,8% respondeu positivamente.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Dos inquiridos que responderam positivamente (11 indivíduos), 6 adquiriram seguro de saúde, 3 adquiriram seguro de acidentes, um adquiriu seguro de vida e um adquiriu Seguro Animais de Estimação. O seu principal motivo de aquisição foi preocupação com cinco indivíduos, seguindo se a prudência com três indivíduos, necessidade com dois indivíduos e a instabilidade com um indivíduo.

Gráfico 7 – Indicação e motivação de aquisição de um seguro com o surgimento da Pandemia COVID-19



Fonte: Autor

Conforme se pode verificar no gráfico 7 com o com o surgimento da Pandemia COVID-19 a maioria dos inquiridos não adquiriu nenhum seguro a **H1 – A preocupação e instabilidade da pandemia motivou a maioria dos indivíduos a adquirir um seguro** é rejeitada.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Embora a maioria dos inquiridos não tenha adquirido nenhum seguro com o surgimento da pandemia, os indivíduos que adquiriram mencionam que o principal motivo de aquisição foi a Preocupação.

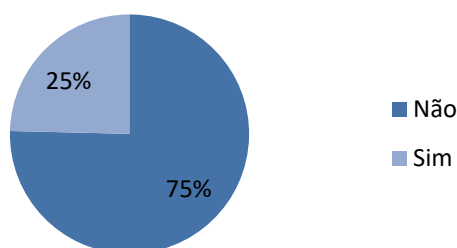
Tabela 9 - Estatísticas Descritivas “Principal motivo de adquirir um seguro com o surgimento da Pandemia COVID-19”.

N	Válido	11
	Omisso	244
Média		2,2727
Mediana		2,0000
Modo		2,00
Erro Desvio		,90453

A média é de 2,2727 (DP = 0,90453) sendo 2 a moda – “Preocupação”.

Em relação à questão “Com o surgimento da Pandemia COVID-19, gostava de ter adquirido algum seguro?”, 75% dos inquiridos respondeu que não e 25% respondeu que sim (Gráfico 8).

Gráfico 8 – Interesse na aquisição de seguros com o surgimento da Pandemia COVID-19

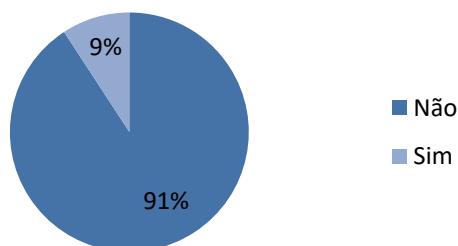


Fonte: Autor

Como se pode observar no gráfico 9, apenas 9,2% dos inquiridos desistiu de um seguro com o surgimento da Pandemia.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

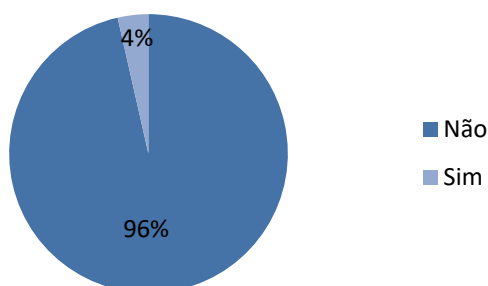
Gráfico 9 - Desistência de seguros com o surgimento da Pandemia COVID-19



Fonte: Autor

Relativamente à questão “A sua entidade patronal concedeu lhe algum seguro durante o período de pandemia COVID-19?”, 96% respondeu negativamente, e apenas 4% positivamente.

Gráfico 10 - Oferta de um seguro por parte da entidade patronal com o surgimento da Pandemia COVID-19



Fonte: Autor

Em relação à questão “Ter um seguro de saúde foi ou é uma mais-valia para quem contraiu a COVID-19?”, 62% dos inquiridos respondeu sim, 12% respondeu que não e 26% da amostra respondeu que não sabia (Tabela 10).

Tabela 10 – Concordância com que possuir um seguro de saúde é uma mais-valia para quem contraiu a COVID-19

Ter um seguro de saúde foi ou é uma mais-valia para quem contraiu a COVID-19?	Nº de indivíduos	%
Sim	87	62%
Não sei	37	26%
Não	17	12%
Total	141	100%

Fonte: Autor

4.2 Análise de relação entre variáveis

Na tabela 11 é possível observar que das 114 pessoas que não têm seguro 17 possuem um nível de escolaridade Inferior ao básico, 62 possuem o Básico e 35 possuem um grau académico superior. Dos indivíduos que responderam positivamente à questão, apenas 6 possuem escolaridade inferior ao Básico, os que apresentaram mais respostas positivas possuem ensino superior, cerca de 90 indivíduos.

A medida de associação V de Cramer (Tabela 12) revela que existe uma associação entre as duas variáveis embora o nível de associação seja de 0,341 (sig <0,001), mais próximo do valor “0” do que do valor “1” e por isso corresponda a uma fraca associação.

Tabela 11- Relação entre ter um seguro e o nível de escolaridade

		6. Tem algum seguro?		Total
		Sim	Não	
Escolaridade	Inferior ao Básico	6	17	23
	Básico	45	62	107
	Superior	90	35	125
Total		141	114	255

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Tabela 12 - Associação entre a nível de escolaridade e consumo de seguros

		Medidas Simétricas	
		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	,341	<,001
	V de Cramer	,341	<,001
N de Casos Válidos		255	

Assim, não se rejeita **H4 – Existe relação entre a escolaridade do indivíduo e o consumo de seguros.**

4.3 Teste de hipóteses

Foi executado um teste de Mann-Whitney de maneira a verificar se existem diferenças na importância dada à aquisição de um seguro entre as gerações mais velhas e as mais novas. Assim, definiu-se a geração com idade inferior a 30 como grupo 1 e entre 30 e 65 e mais de 65 como grupo 2 e fez-se o teste com a importância de cada à aquisição de um seguro. Todas as rubricas registaram uma significância acima de 0,05 e por isso rejeita-se a **H3 – Existe diferença entre faixas etárias na importância da aquisição de um seguro.**

Tabela 13 - Relação entre faixa etária e a importância das motivações para ter determinado seguro

Estatísticas de teste ^a			
	9. Segurança Financeira	9. Situação económica do país	9. Prudência
U de Mann-Whitney	2381,000	2300,500	2397,000
Wilcoxon W	4526,000	4445,500	4542,000
Z	-,408	-,749	-,345
Significância Sig. (2 extremidades)	,684	,454	,730

a. Variável de Agrupamento: Grupo etário

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Tabela 14 - Relação entre faixa etária e a importância da segurança financeira

		Grupo etário		Total
		Inferior a 30	Entre 30 e mais de 65	
9. Segurança Financeira	Pouco importante	2	2	4
	Indiferente	6	4	10
	Importante	34	33	67
	Muito importante	34	26	60
Total		76	65	141

Tabela 15 - Relação entre faixa etária e a importância da prudência

		Grupo etário		Total
		Inferior a 30	Entre 30 e mais de 65	
9. Prudência	Nada importante	0	1	1
	Pouco importante	1	0	1
	Indiferente	1	2	3
	Importante	41	35	76
	Muito importante	33	27	60
Total		76	65	141

Tabela 16 - Relação entre faixa etária e a importância da situação económica do país

		Grupo etário		Total
		Inferior a 30	Entre 30 e mais de 65	
9. Situação económica do país	Nada importante	0	2	2
	Pouco importante	7	4	11
	Indiferente	11	11	22
	Importante	33	31	64
	Muito importante	25	17	42
Total		76	65	141

4.4 Discussão dos resultados

Neste capítulo serão comparados resultados e ideias, expressos na revisão da literatura por outros autores e investigadores, com os resultados obtidos empiricamente.

Verificou-se no presente estudo que os inquiridos com o surgimento da pandemia maioritariamente não adquiriram nenhum seguro no entanto 7,8% dos inquiridos indicaram que adquiriram um seguro, mencionando que o principal motivo de aquisição foi a preocupação, seguindo-se a prudência, necessidade e por fim a instabilidade, como Lindon et al. (2004) menciona na revisão da literatura, as motivações referem-se a uma condição ou estado de um indivíduo que o incentiva a ter determinado comportamento para atingir o seu objetivo perante determinado problema ou necessidade, para a população inquirida a instabilidade da pandemia poderá não ter sido suficientemente preocupante para originar consumo de determinados seguros, uma vez que uma pequena percentagem de inquiridos da amostra o fez.

Neste estudo quando questionados sobre qual o principal motivo de não ter seguro, 59% dos inquiridos responderam que é não ter disponibilidade financeira. Um rendimento mais elevado torna um seguro não vida mais acessível e acredita-se ainda que as pessoas exigem mais produtos de seguro (Curak, Pepur, & Kovac, 2020).

A maioria dos estudos, principalmente para o ramo vida, apresentam relação entre a idade e a procura do seguro. A aversão ao risco aumenta com a idade, contudo a procura de seguros é menor para idades elevadas (Franca, 2015). No presente estudo realizou-se o teste de Mann-Whitney de maneira a verificar se existem diferenças na importância dada à aquisição de um seguro entre as gerações mais velhas e as mais novas. Chegou-se à conclusão que existe uma fraca diferenciação entre os dois grupos etários, o que pode significar que não existem grandes diferenças etárias na importância dada à aquisição de um seguro.

Um estudo realizado por Truett e Truett (1990), afirma que a idade, a educação e o rendimento são fatores que afetam a procura dos seguros de vida e afirmam que pessoas com nível de escolaridade mais elevado têm mais tendência para salvaguardar o futuro dos seus dependentes e proteger o padrão de vida. Neste estudo testou-se através da

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

medida de associação V de Cramer se havia associação entre as duas variáveis, “aquisição de um seguro” e “nível de escolaridade” obtendo-se um resultado positivo, assim como Browne et al, (2000) refere na revisão da literatura quando diz que pessoas com mais escolaridade poderiam ser mais conscientes do risco e, portanto, adquirir mais seguros para mitigar o mesmo.

Capítulo 5 – Conclusões e recomendações

5.1 Principais conclusões do estudo

A investigação em torno da presente dissertação permitiu retirar algumas conclusões importantes acerca da temática em estudo.

A atividade seguradora cumpre um papel relevante na estrutura das sociedades atuais assumindo uma importante função socioeconómica, pois é responsável por minimizar prejuízos que podem ocorrer de adversidades.

A presente investigação teve como principais objetivos analisar o impacto da crise de saúde pública na indústria seguradora, ao nível do consumo de seguros do ramo Não Vida, bem como determinar os principais fatores a ele associados.

O estudo empírico foi feito através de um questionário composto por questões de cariz sociodemográfico nomeadamente, idade, género e distrito de residência entre outras, de maneira a entender o perfil do consumidor, foram feitas questões de maneira a compreender a perceção, motivação e importância de um seguro por parte do consumidor, o questionário foi composto também por perguntas relacionadas com a afetação e impacto que a pandemia provocou no consumo de seguros.

A revisão da literatura permitiu ainda entender que o sector segurador está em constante alteração e evoluiu o seu nível de consumo, para um consumo mais personalizado, que tem como principal foco o cliente e as necessidades deste, as seguradoras diversificaram a sua oferta tanto a nível de produtos como a distribuição dos mesmos, a digitalização bastante influenciada pelos confinamentos impostos pela pandemia assim o impulsionou.

Assim, esta investigação permitiu ter uma melhor perceção do tipo de consumidor de seguros, entender como é que estes consumidores tomam a sua decisão de compra e, por último, como é que a pandemia COVID-19 afetou esse processo.

5.2 Resposta à pergunta de partida

Para esta dissertação, a pergunta de partida foi a seguinte: “Qual o impacto da Pandemia COVID-19 no comportamento de consumo de seguros em Portugal no ramo Não Vida?”

De acordo com os resultados obtidos através do questionário, pode-se concluir que a maioria das pessoas afirma não ter adquirido nenhum seguro, nem interesse na aquisição de um, com o surgimento da pandemia. Ainda assim dos poucos que adquiriram um seguro com o início da pandemia, consideram que o fizeram por preocupação e prudência.

Tal como a maioria dos inquiridos não adquiriu nenhum seguro, também a maioria não desistiu de nenhum seguro com este acontecimento. Através do questionário verifica-se que a entidade patronal dos inquiridos não lhes concedeu nenhum seguro como benefício com o surgimento da pandemia.

Dos inquiridos que responderam positivamente a possuir um seguro, 61,7% considera que ter um seguro de saúde foi uma mais-valia para quem contraiu a doença COVID-19.

Foram seleccionadas as três motivações mais comuns para adquirir determinado seguro e através do questionário pediu-se aos inquiridos que respondessem quanto ao grau de importância que atribuíam a cada uma, 66,7 % da amostra mencionou que era mitigar o risco, 17% % para garantir a segurança financeira e 16,3 % da amostra indicou que era por obrigatoriedade.

No que diz respeito à importância atribuída às motivações para ter determinado seguro, a segurança financeira foi considerada como muito importante por 43% dos indivíduos da amostra, importante por 48%, indiferente por 7% e pouco importante por 3%, de notar que nenhum indivíduo considerou como nada importante a segurança financeira. Na mitigação do risco, 43% indivíduos da amostra consideraram muito importante, 54% consideraram importante, 2% indiferente e 1% pessoas consideraram como pouco importante e nada importante. No que diz respeito à situação económica e financeira do país, 30% indivíduos da amostra consideraram muito importante, 45% consideraram

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

importante, 16% indiferente, 8% inquiridos consideraram como pouco importante e 1% nada importante.

Verificou-se também que não existem diferenças significativas de género e de idade no que diz respeito à importância dada à aquisição de um seguro, todavia são as gerações mais novas dão mais importância a todas as rubricas identificadas.

5.3 Limitações da investigação

Uma das limitações está relacionada com a amostra obtida. A amostra foi obtida por conveniência, pelo que não se podem generalizar os resultados para a população.

Por outro lado, o estudo analisou dados recolhidos apenas num limitado período, não permitindo a análise da evolução dos consumidores ao longo do tempo.

5.4 Recomendações para trabalhos futuros

O objetivo central deste estudo está relacionado com a importância da aquisição de um seguro perante uma pandemia para a população em geral, mas toca em pontos importantes como a saúde, o consumo e a digitalização. Por isto, o leque de possibilidades de investigação com base neste trabalho é abrangente.

No âmbito de possibilidade de pesquisa futura, sugere-se a realização do estudo alargando o período do mesmo, de modo a incorporar um maior número de anos de pandemia e a integrar na investigação o pós pandemia, realizando comparações entre os diferentes intervalos de tempo.

Referências bibliográficas

- Almaça, J. (2019). Quem é quem no sector segurador em Portugal. [Consultado em 11/12/2020]. Obtido de Jornal Económico:
https://leitor.jornaleconomico.pt/download?token=33629030a62a0858bbffe5c040593832&file=Q%C3%A9Q_Sector_Segurador_1.pdf
- António, J.M. (2009). Sinistros Automóvel: complexidade versus conflituosidade.
- APS (maio de 2021), Seguros em Portugal 2019 / 2020. Depósito Legal nº 440692/18. [Consultado em 06/02/2022].
Obtido de APS: <https://www.apseguradores.pt>
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (2015). Guia de Seguros e Fundos de Pensões (3ª Ed.). Lisboa, Portugal: ASF. Disponível em:
<https://tinyurl.com/y8yyctf9>. [Consultado em 06/11/2022].
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões – Dados anuais sobre o mercado. [Consultado em 10/08/2022]. Disponível em:
https://www.asf.com.pt/ISP/Estatisticas/seguros/estatisticas_anuais/mercado/O%20Mercado.pdf
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões – Relatório do Sector Segurador e dos Fundos de Pensões 2020. [Consultado em 07/02/2022].
Disponível em: https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/75A79F90-6414-447D-B928-51B54D656E4D/0/RSSFP_2020.pdf
- Babuna, Pius, Yang, Xiaohua, Gyllbag, Amatus, Awudi, Doris Abra, Ngmenbelle, David, Bian, Dehui (2020). The Impact of COVID-19 on the Insurance Industry. International Journal of Environmental Research and Public Health.
- Banco de Portugal. (2020). Relatório de Estabilidade Financeira. Departamento de Estudos Económicos, 19 v.2, 1 – 122.
- Batista, Sofia (2022). Esperança de vida à nascença diminui devido à COVID-19. [Consultado em 26/06/2022].

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

Obtido de Expresso <https://expresso.pt/longevidade/2022-05-30-Esperanca-de-vida-a-nascenca-diminui-devido-a-COVID-19-a2a37f5d>

- Bearden, W.O., Ingram, T.N., & LaForge, R.N (2004). Marketing: Principles and perspectives. New York, USA: McGraw-Hill.
- Browne, M. J. & Kim.K. (1993). An International Analysis of Life Insurance Demand. *Journal of Risk and Insurance* 60: 616-634.
- Browne M, Chung J, Frees E (2000) International property-liability insurance consumption. *The Journal of Risk and Insurance* 67 (1): 73–90
- Burnett, J. John and Palmer, A Bruce (1984). Examining Life Insurance Ownership through Demographic and Psychographic Characteristics. *The journal of Risk and Insurance*, Vol 51 (3), 453-67. DOI: 10.2307/252479
- Castro, F. (2020). Depois do confinamento, 37% dos portugueses admite comprar mais online. [Consultado em 17/02/2022].
Obtido de Eco: <https://eco.sapo.pt/2020/08/20/depois-do-confinamento-37-dosportugueses-admite-comprar-mais-online/>
- Conselho Nacional de Supervisores (2020). Principais medidas adotadas para mitigação dos impactos da pandemia de COVID-19: uma análise comparativa. [Consultado em 11/11/2020]. Obtido de ASF:
https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/DE435003-1550-4049-A159-6C3FCF4E96DE/0/Notasobreasprincipaismedidasadotadasparamitiga%C3%A7%C3%A3odosimpactosdapandemiadeCOVID19_umaaan.pdf
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3a edição). SAGE Publications.
- Curak, M., Pepur, S., & Kovac, D. (2020). Does Financial Literacy make the difference in non life insurance demand among European countries? *Ekonomski Pregled*, 359-381.
- Daniel, L. (2009). *ABC dos Seguros – Elementos Práticos*. (Porto: Vida Económica)

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

- De Wit, E., Van Doremalen, N., Falzarano, D., & Munster, V. J. (2016). SARS and MERS: Recent insights into emerging coronaviruses. *Nature Reviews Microbiology*, 14(8), 523– 534. [Consultado em 23/07/2021].
<https://doi.org/10.1038/nrmicro.2016.81>
- Direção-Geral da Saúde (2020). Relatório de Situação N.º 043, 14 de abril 2020
- Dreyer, A., Kritzinger, G., Decker, J. (2007). Assessing the impact of a Pandemic on the Life insurance industry in South Africa. Paper presented at the 1st IAA Life Colloquium, Stockholm.
- Emamgholipour, S., Arab, M. and Mohajerzadeh, Z. (2017), "Life insurance demand: Middle East and North Africa", *International Journal of Social Economics*, Vol. 44 No. 4, pp. 521-529. [Consultado em 09/05/2022].
Obtido de: <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2015-0106>.
- Emanuel. A (2021). Seguros & Cidadania e depois da Pandemia ... Depósito Legal n.º /301861/09. [Consultado em 06/02/2022].
Obtido de APS: <https://www.apseguradores.pt>
- Esteves. N (2021). Seguros & Cidadania e depois da Pandemia ... Depósito Legal n.º /301861/09. [Consultado em 06/02/2022].
Obtido de APS: <https://www.apseguradores.pt>
- Estrela, M. (2002). 110 Anos a Construir um Futuro Mais Seguro (Ponta Delgada: Açoreana Editora).
- Expresso (17 de fevereiro de 2022). Portugueses pagam mil milhões de euros para terem seguro de saúde. [Consultado em 09/05/2022].
Obtido de Expresso: <https://expresso.pt/economia/2022-02-17-portugueses-pagam-mil-milhoes-de-euros-para-terem-seguro-de-saude>
- EY (2020). Os desafios do mercado segurador num ambiente COVID-19: now, next, beyond. [Consultado em 23/07/2021]. Obtido de: <https://assets.ey.com>
- Fernandes S. F (21 de abril de 2020). A COVID-19 está a ter um impacto significativo em todos os seguros. [Consultado em 14/01/2022].

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

- Obtido de Jornal de Negócios: <https://www.jornaldenegocios.pt/negocios-iniciativas/seguros/detalhe/a-COVID-19-esta-a-ter-um-impacto-significativo-em-todos-os-seguros>.
- Ferrão, F. (14 de dezembro de 2020). Hábitos de consumo mudam com a pandemia. [Consultado em 17/02/2022]. Obtido de Expresso: <https://expresso.pt/iniciativaseprodutos/projetos-expresso/2020-12-14-Habitos-de-consumo-mudam-com-a-pandemia>
 - Fonseca e Silva, A. (1994). Dicionário de Seguros. (Lisboa: Publicações Dom Quixote).
 - Fortin, M.F. (1999) O Processo de Investigação: da Conceção à Realização. (2ª edição). Loures: Lusociência
 - Foubister, T., Thomson, S., Mossialos, E. e McGuire, A. (2006). Private Medical Insurance in the United Kingdom. The European Observatory on Health Systems and Policies. The Cromwell Press. Great Britain.
 - Franca, L. M. (2015). Mercado Segurador - O Ramos dos seguros de Vida em Portugal: Os determinantes da sua procura.
 - Freixo, M. (2011). Metodologia Científica: Fundamentos, Métodos e Técnicas. Lisboa: Instituto Piaget.
 - Global Federation of Insurance Associations. (2020). Response to IAIS consultation on the impact of COVID-19. [Consultado em 31/05/2022]. Disponível em: <https://www.insuranceeurope.eu/response-iaais-consultation-COVID-19-impact-insurance-sector>.
 - Gonzatto, M.; Corso, M.; Senhoras, E. M.; Segata, J.; Menegheti Neto, A. & Veronese, M. V. (2020). Mudanças de comportamento, na economia e no trabalho: como as epidemias transformam o mundo. Boletim de Conjuntura, 2(4).
 - Guedes-Vieira, M. (2012). Introdução aos Seguros. Porto: Vida Económica.
 - Guo, Z.; Wang, Z.; Zhang, S.; Li, X.; Li, L.; Li, C. (2020). “Aerosol and surface distribution of severe acute respiratory syndrome coronavirus in hospital wards,

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

- Wuhan, China, 2020”, *Emerging Infectious Diseases*, Jul. preprint. [Consultado em 10/11/2020]. <https://doi.org/10.3201/eid2607.200885>
- Impavido, G., & Tower, I. (2009). *How the Financial Crisis Affects Pensions and Insurance and Why the Impacts Matter*. Fundo Monetário Internacional.
 - Instituto Nacional de Estatística (2021). *Estatísticas Vitais – Dados mensais – novembro 2021*.
 - Kirti, Divya; Shin, Um Yang (2020). *Impact of COVID-19 on Insurers*. International Monetary Fund.
 - Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques* (2nd rev. e). New Delhi: New Age International (P) Ltd., Publishers. [Consultado em 31/05/2022]. Obtido de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=277465>
 - Leão, J. (novembro de 2020). *Os seguros e os riscos catastróficos - caso atual da pandemia*. [Consultado em 06/02/2022]. Obtido de: https://www.grupoageas.pt/media/3619/2020-12-29_os-seguros-e-os-riscos-catastroficos-o-caso-atual-da-pandemia.pdf
 - Leão, J. (dezembro de 2020). *Seguros & Cidadania O presentes e futuro da atividade seguradora*. [Consultado em 06/02/2022]. Obtido de APS: https://www.apseguradores.pt/Portals/0/doc/publicacoes/RevistaAPS06_PT.pdf
 - Leiria, M. (2013). *Marketing de Seguros*. Lisboa: Escolar Editora.
 - Li., Donghui, Moshirian, F., Nguyen, P., & Wee, T. (2007). *The Demand for Life Insurance in OECD*. *The Journal of Risk and Insurance* 74, 637 - 652.
 - Lindon, D., Lendrevie, J., Lévy, J., Dionísio, P., & Rodrigues, J. (2004). *Mercator XXI. Teoria e prática do Marketing*. Portugal: Dom Quixote.
 - Lozano, A. (2001). *Manual de Introducción al Seguro* (Madrid: Editorial MAPFRE, S.A.).
 - Malhotra, N. K., Nunan, D., & Birks, D. F. (2017). *Marketing Research an Applied Approach* (5a edição). Pearson Education. [Consultado em 12/05/2022]. Obtido de: <https://doi.org/10.4324/9781315890005>

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

- Manica, L. (2010). O contrato do Seguro de Vida. Universidade Federal do Rio Grande do Sul Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais.
- MAPFRE Economics (2021), El mercado español de seguros en 2020, Madrid, Fundación MAPFRE.
- Martinez, P. R. (2006). Direito dos seguros. 1.^a edição. Principia. Editora. Cascais.
- Maslow, A. M. (1970). Motivation and personality. Harper & Row. [Consultado em 31/05/2022]. <https://doi.org/10.1037/12225-003>
- Moreira, N. A. P. (2012). Dinamização de Mediadores de Seguros Projeto de Implementação de Estratégias Potenciadoras da Produtividade Num Mercado Regional. Dissertação de Mestrado do Instituto Politécnico do Porto, Porto.
- Mossin J (1968) Aspects of rational insurance purchasing. Journal of Political Economy 79:553 – 568.
- Nassif, V. M. J., Corrêa, V. S. & Rossetto, D. E. (2020b). Estão os Empreendedores e as pequenas empresas preparadas para as adversidades contextuais? Uma Reflexão à luz da Pandemia do COVID-19. Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas, 9 (2), 1-12. [Consultado em 10/11/2020]. Obtido de: <http://dx.doi.org/10.14211/regepe.v9i2.1880>
- New York Times (2020). “How does the coronavirus compare with the flu?” [Consultado em 10/11/2020].
Obtido de: <https://www.nytimes.com/article/coronavirus-vs-flu.html>
- Norinha, V. (2019). Digitalizar e Transformar. Quem é Quem no Setor Segurador em Portugal - Jornal Económico, 5-13.
- Norinha, V. (2019). Que futuro para os seguros. Quem é Quem no Setor Segurador em Portugal - Jornal Económico, 32-43.
- Oliveira, J (fevereiro de 2021). Caderno especial de seguros. Marketeer n.º 295. [Consultado em 21/02/2022]. Obtido de Marketeer:
https://marketeer.sapo.pt/wp-content/uploads/2021/05/seguros_fev.pdf

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

- Pedro, J. (2011). As franquias nos seguros – Preços versus Comportamentos. A Influência das Franquias no Cálculo do Valor dos Prémios e no Comportamento dos Segurados. (Porto: Vida Económica).
- Portugal, L. (2007). Gestão de Seguros Não Vida, Instituto de Formação Actuarial.
- Quivy, R. e Campenhoudt (2005). Manual de investigação em Ciências Sociais (4ª edição). Lisboa: Gradiva.
- Rego, M. (2012). O risco e as suas vicissitudes. Em M. Rego, Temas do Direito do Seguro: A propósito da Nova Lei do Contrato de Seguro (pp. 275-296). Almedina: Coleção Morais & Leitão.
- Santos, J. (2007). Contabilidade de Seguros, 2a ed (Lisboa: Quid Juris).
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1997). Comportamento do consumidor. Rio de Janeiro: LTC
- Silva, A. (1994). Dicionário de seguros. Dom Quixote. Lisboa
- Silva, C. (2000). Da Economia e da Gestão nas Empresas de Seguros (Porto: ed. Vida Económica)
- Solomon M. R. (2012). Consumer behavior: Buying, having, and being (3rd editio). Prentice Hall
- Solomon, M. R. (2014). Consumer behavior: Buying, having, and being (Vol.10). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Truett, D., Truett, L. (1990). The Demand for Life Insurance in Mexico and the United States: A Comparative Study. Journal of Risk & Insurance, 57 (2): 321. DOI: 10.2307/253306
- Vieira, M.G. (2012). Introdução aos Seguros (Porto: ed. Vida Económica)

Legislação e Normas

- Decreto nº 17.555, de 5 de novembro de 1929, Boletim de seguros, nº 2, 1930, publicado na 2ª série do Diário do Governo, Lisboa.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

- Decreto-Lei 94-B/98, de 17 abril. Diário da República no 90/98 – I Série-A. Ministério da Finanças. Lisboa.
- Decreto-Lei 72/2008 de 16 de abril. Diário da República no 75/08 – I Série. Ministério das Finanças e da Administração Pública. Lisboa.
- Decreto-Lei 2/2009, de 5 de janeiro, Diário da República no 2/09 – I Série. Ministério das Finanças da Administração Pública. Lisboa.
- Decreto-Lei 52/2010, de 26 de maio. Diário da República no 102/10 – I Série. Ministério das Finanças e da Administração Pública. Lisboa.
- Decreto-Lei 46/2011 de 24 de junho. Diário da República no 120 – I Série. Lisboa
- Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, Diário da República n.º 176/2015, Série I. Ministério das Finanças e da Administração Pública. Lisboa.
- Decreto-Lei 20-F/2020 de 12 de maio. Diário da República n.º 92/2020, 1º Suplemento, Série I. Ministério das Finanças e da Administração Pública. Lisboa.
- Norma regulamentar 19/94-R de 6 de dezembro, Provisões técnicas, ISP.
- Norma regulamentar 03/96 de 18 de janeiro, Provisões técnicas, ISP.
- Norma regulamentar 04/98-R de 16 março, Cálculo de provisão para riscos em curso, ISP.
- Norma regulamentar 12/2000-R, de 13 de novembro, Cálculo de provisão para riscos em curso, ISP.
- Norma regulamentar 24/2002-R, de 23 de dezembro, Cálculo de provisão para riscos em curso, ISP.
- Norma regulamentar 22/2010-R, de 16 de dezembro, Plano de Contas para as empresas de seguros, ISP.

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em
Portugal

ANEXOS

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em
Portugal

Anexo 1 - Questionário

IMPACTO DE UMA PANDEMIA MUNDIAL NO CONSUMO DE SEGUROS EM PORTUGAL

O objetivo deste estudo é analisar o impacto no comportamento de consumo de seguros em Portugal no ramo Não Vida durante o período de 2019 a 2021 da Pandemia do COVID-19.

A sua participação é voluntária e as suas respostas são anónimas e confidenciais e serão utilizados meramente para efeito de estudo no âmbito de uma Tese de Mestrado do Curso de Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa - ISCAL.

Muito obrigada pela sua participação.

*Obrigatório

1. **1. Género ***

Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

2. **2. Idade ***

Marcar apenas uma oval.

Inferior a 30

Entre 30 e 65

Mais de 65

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

3. 3. Nível de escolaridade *

Marcar apenas uma oval.

Inferior ao Básico

Básico

Superior

4. 4. Situação Ocupacional *

Marcar apenas uma oval.

Trabalhador

Estudante

Desempregado

Reformado

Outra: _____

5. 5. Localização Geográfica *

Marcar apenas uma oval.

Norte

Centro

Lisboa e Vale do Tejo

Alentejo

Algarve

Madeira

Açores

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

6. **6. Tem algum seguro? ***

Marcar apenas uma oval.

Sim *Avançar para a pergunta 10*

Não *Avançar para a pergunta 7*

7. **6.1. Indicar qual o motivo: ***

Marcar apenas uma oval.

Não tenho necessidade

Não tenho disponibilidade financeira

Outra: _____

8. **6.2. Gostaria de ter algum seguro? ***

Marcar apenas uma oval.

Sim *Avançar para a pergunta 9*

Não

9. **6.2.1. Que seguro gostaria de ter? ***

Marcar tudo o que for aplicável.

Seguro de Saúde

Seguro de Acidentes

Seguro de Multiriscos

Seguro Automóvel

Outra: _____

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

10. **7. Classifique a importância que o fator preço tem para si na escolha de um seguro: ***

Considere a seguinte escala:

1- Nada importante 2- Pouco importante 3- Indiferente 4- Importante 5- Muito importante

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito importante

11. **8. Qual é o seu principal motivo para ter um seguro? ***

Marcar apenas uma oval.

- Prudência (mitigação do risco)
- Obrigatoriedade
- Segurança Financeira
- Outra: _____

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

12. **9. Classifique em termos de importância as suas motivações para ter determinado seguro:** *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Nada Importante	Pouco Importante	Indiferente	Importante	Muito importante
Segurança Financeira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prudência (mitigação do risco)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Situação económica e financeira do seu país	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. **10. Trabalha? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim *Avançar para a pergunta 14*
 Não *Avançar para a pergunta 16*

14. **10.1. A sua empresa oferece algum seguro como benefício? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim *Avançar para a pergunta 15*
 Não *Avançar para a pergunta 16*

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em
Portugal

15. **10.1.1. Que seguro (s) a sua empresa lhe oferece: ***

Marcar apenas uma oval.

- Seguro de Saúde
 Outra: _____

16. **11. Quantos seguros tem? ***

Marcar apenas uma oval.

- 1
 2
 mais de 3

17. **12. Indicar que seguros tem: ***

Marcar tudo o que for aplicável.

- Seguro de Saúde
 Seguro de Acidentes
 Seguro de Multiriscos
 Seguro Automóvel
 Outra: _____

18. **13. Gostava de ter algum seguro que não tem? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim *Avançar para a pergunta 19*
 Não *Avançar para a pergunta 20*

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em Portugal

19. **13.1 Indique quais os seguros que gostaria de ter: ***

Marcar tudo o que for aplicável.

- Seguro de Saúde
- Seguro de Acidentes
- Seguro de Multiriscos
- Seguro Automóvel
- Outra: _____

20. **14. Com o surgimento da Pandemia COVID-19 adquiriu algum tipo de seguro? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim *Avançar para a pergunta 21*
- Não *Avançar para a pergunta 23*

21. **14.1. Indique qual foi o seguro que adquiriu: ***

22. **14.2. Qual foi o motivo da aquisição? ***

Marcar apenas uma oval.

- Necessidade
- Instabilidade
- Preocupação
- Prudência
- Outra: _____

Avançar para a pergunta 24

Impacto de uma pandemia mundial no consumo de seguros no Ramo Não Vida em
Portugal

23. **15. Com o surgimento da Pandemia COVID-19, gostava de ter adquirido algum seguro?** *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

24. **16. Com o surgimento da Pandemia COVID-19, desistiu de algum seguro?** *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

25. **17. A sua entidade patronal concedeu lhe algum seguro durante o período de pandemia COVID-19 ?** *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

26. **18. Ter um seguro de saúde foi ou é uma mais-valia para quem contraiu a COVID-19?** *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Não sei