

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL - IMES  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
PROGRAMA DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**GEORGE HENRY MILLARD**

**CONTRIBUIÇÃO À COMPREENSÃO DA FRAUDE COMO  
UM FATOR INIBIDOR DO SETOR DE SEGUROS**

**SÃO CAETANO DO SUL  
2006**

**GEORGE HENRY MILLARD**

**CONTRIBUIÇÃO À COMPREENSÃO DA FRAUDE COMO  
UM FATOR INIBIDOR DO SETOR DE SEGUROS**

Dissertação apresentada no Programa de  
Mestrado em Administração da Universidade  
Municipal de São Caetano do Sul

Área de Concentração: Gestão e Inovação  
Organizacional

Orientador: Prof. Dr. Sérgio F. Crispim

**São Caetano do Sul  
2006**

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL – IMES**  
Rua Santo Antônio, n 50 – São Caetano do Sul – São Paulo

Diretor Geral: Prof. Marco Antônio Santos Silva

Reitor: Prof. Dr. Laércio Baptista da Silva

Pró-Reitor de Pós-Graduação e Pesquisa: Prof. Dr. René Henrique Götz Licht

Coordenador do Programa de Mestrado em Administração: Prof. Dr. Eduardo de Camargo Oliva

Dissertação defendida e aprovada em...../...../..... pela Banca  
Examinadora constituída pelos professores:

Prof. Dr. Sérgio F. Crispim

Prof. Dr. René Henrique Götz Licht

Prof. Dr. Geraldo Luciano Toledo

À Mamãe e ao Charles (in memoriam):  
sinto que teriam gostado.

À Mônica: grande companheira.

## **AGRADECIMENTOS**

É muito fácil agradecer quando se tem consciência do esforço que outros desempenharam para contribuir com sua experiência, dedicação e amizade na consecução de nossos objetivos. A dificuldade está em nomear todos os que, de uma forma ou outra, emprestaram seu saber, dispuseram-se a ajudar, além de oferecer suporte e apoio durante a caminhada.

Não há dúvida de que o pilar de todo o trabalho, balizando seu encaminhamento, mostrando alternativas, corrigindo distorções e influenciando decisivamente para sua conclusão, é o orientador.

Por admiração e profundo respeito intelectual, escolhi inicialmente o Prof. Dr. René Licht como orientador, e assim foi até a defesa da qualificação, momento em que o rumo que tracei para a dissertação se desviava do terreno da Ética e enveredava pelos caminhos da Administração Estratégica. Nesse momento, foi-me indicado o Prof. Dr. Sérgio Crispim, que me conduziu com sua mão amiga, paciência e sabedoria ao porto de destino.

Um e outro são, a seu modo, os responsáveis por esta dissertação, pelo que sou muito grato e reconhecido.

Sem o apoio da família não teria conseguido o resultado alcançado. Mônica, minha mulher, desdobrando-se, garantiu a retaguarda; Flavio, filho do meio, a continuidade de ações; George, o mais velho, “insights” e a formatação das apresentações; e no Charles encontrei a sempre presente alegria motivadora.

Os colegas do PMA, hoje ligados por amizade, se irmanaram nos anseios, aspirações e dificuldades e constituíram-se num acervo permanente, cujo estímulo também agradeço.

## RESUMO

A necessidade das instituições e pessoas protegerem-se de perdas e de suas conseqüências foi o fator gerador da atividade seguradora, por meio da criação de um lastro de poupança, definido por cotas e obedecendo a princípios de reciprocidade. Sua base é o mutualismo, em que há vantagens recíprocas para os participantes, é uma associação permanente e indispensável à proteção, e compensação por perdas financeiras, ou eventos futuros certos e inevitáveis, e se materializa por um contrato.

A quebra desse contrato pode dar-se por práticas inadequadas, freqüentemente ilícitas, em detrimento da lei, e com prejuízo alheio, configurando-se em fraudes. São comportamentos que impõem perdas tanto para as seguradoras, que têm seus custos elevados e margens reduzidas, quanto para os consumidores atuais, que têm os preços majorados em função dos repasses de custos derivados das fraudes, e potenciais, que deixam de ter acesso ao seguro em função dos preços relativamente altos. Neste sentido, esta dissertação busca a compreensão dos efeitos da fraude sobre o desenvolvimento do setor de seguros.

O primeiro capítulo introduz o objetivo da pesquisa, verificar como a fraude influencia o desenvolvimento do setor de seguros no Brasil.

No segundo capítulo o embasamento conceitual e as referências de dados secundários. Na primeira parte revisão bibliográfica sobre estratégia, ética e questões relacionadas à atratividade setorial e competitividade empresarial, que no caso do setor de seguros são muito condicionados pela fraude em função de seus efeitos depressivos sobre o setor. A segunda parte, nuclear ao projeto é inteiramente dedicada à compreensão da fraude em seus mais diversos aspectos, desde os primórdios da atividade, passando por sua conceituação, tipologia e impacto; também dedica especial atenção às pesquisas realizadas em diversos países, objetivando identificar comportamentos dos consumidores de seguro e tolerância à fraude, entre outros aspectos. A gênese desses trabalhos é a tentativa de gerar informação sobre práticas fraudulentas para subsidiar gestão ao seu combate. As pesquisas sobre fraude na atividade seguradora, realizadas em vários países são apresentadas, analisadas e comparadas. Para finalizar o referencial teórico,

caracteriza-se o setor, com os resultados do mercado internacional, latino americano.

O terceiro capítulo é dedicado à metodologia examinando-se a pesquisa e seu instrumento. O quarto capítulo é totalmente reservando aos resultados da pesquisa, que dá corpo a este trabalho por meio de pesquisa realizada no mercado brasileiro, que é a maior contribuição deste projeto. Visando compreender o ambiente de fraudes em seguros, em trabalho de campo, foram realizadas entrevistas com especialistas, objetivando sua visão, sensibilidade, e a coleta de depoimentos relativos à indústria seguradora. No quinto capítulo as considerações finais, onde estão alinhavados todos os tópicos desenvolvidos no trabalho com as conclusões da pesquisa de campo, extraíndo-se as principais contribuições, limitações e potenciais desdobramentos do mesmo.

Palavras-chave: Seguros, Fraude em Seguros, Administração Estratégica, Ética.

## **ABSTRACT**

The ground to foster the insurance concept was the need to have an adequate protection from the inevitable, obeying reciprocity principles. The mutual and reciprocal obligations are represented by a contract, offering advantages, compensations in exchange of installment payments.

Non adequate behaviors, frequently illicit and illegal, breaking the law, with loss is classified as fraud, imposing damage, and directly affecting the insurance industry, and their consumers.

The insurance industry and the limitations imposed to the sector due to fraud are a major challenge for managers. The difficulty to prevent and combat the fraud is related to many factors, researches have been provided to explain fraud and tolerance in many countries.

Understanding the fraud and its mechanisms is crucial, in order to establish adequate policies, and strategies to curb the phenomenon.

This study was based on researches conducted in the United States, United Kingdom, Germany and Norway, to evaluate fraud, insurance fraud and tolerance. For examining the Brazilian scenario the basis was most important research on the subject released in 2004.

The methodology used was an exploratory research interviewing specialists grounded on substantial bibliographic approach on the subject.

The conclusion supported the assumption that fraud as factor to inhibit the insurance sector.

**Key-words:** Insurance, Insurance Fraud, Strategic Management, Ethics.

## SUMÁRIO

1	Introdução .....	10
1.1	Origem do Estudo .....	10
1.2	Problematização .....	14
1.3	Objetivo .....	14
1.4	Justificativa do Estudo .....	15
1.5	Delimitação do Estudo .....	16
1.6	Vinculação da Linha de Pesquisa .....	16
2	Referencial Teórico.....	17
2.1	Estratégia .....	17
2.1.1	Conceitos Gerais em Estratégia .....	17
2.1.2	Administração Estratégica e Competitividade Estratégica ..	18
2.1.3	Análise do Ambiente e Importância da Atratividade Setorial	26
2.1.4	Estratégia e Ética .....	32
2.2	Fraude .....	35
2.2.1	Considerações Gerais .....	35
2.2.2	Aspectos Legais .....	38
2.2.3	Importância Econômica da Fraude .....	46
2.2.4	Tipificação da Fraude .....	50
2.2.5	Fraude no Ramo de Automóveis .....	54
2.2.6	Pesquisas sobre Fraude .....	59
2.2.6.1	Análise dos Dados das Pesquisas .....	87
2.3	Caracterização do Setor .....	91
3	Metodologia.....	99
3.1	Tipo de Pesquisa .....	99
3.2	Amostra e Sujeito da Pesquisa .....	100
3.3	Instrumento da Pesquisa .....	102
4	Resultados da Pesquisa .....	104
4.1	As Entrevistas .....	106
4.1.1	Tóquio Marine Seguradora / Real Seguros (ABN AMRO) .....	106

4.1.2	Barros de Moura & Associados, Sbm-Ltda. ....	110
4.1.3	Liberty Paulista de Seguros S/A .....	115
4.1.4	HDI Seguradora S/A .....	121
4.1.5	Entrevistado número 5 .....	127
4.1.6	Proter - Administradora e Corretora de Seguros Ltda. ....	134
4.1.7	Chubb do Brasil Cia. de Seguros .....	139
4.2	Análise das Entrevistas .....	143
4.2.1	Indústria de Seguros .....	143
4.2.2	Perspectivas do Mercado .....	144
4.2.3	Fraude .....	147
4.2.4	O Consumidor .....	152
4.2.5	A Empresa .....	153
5	Considerações Finais .....	155
6	Bibliografia .....	161

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Mercado Mundial de Seguros – 2004 .....	92
Tabela 2	Mercado Latino-Americano de Seguros – 2004 .....	94
Tabela 3	Evolução do Faturamento de Seguros e Participação no PIB – Brasil .....	96
Tabela 4	Evolução dos Principais Ramos de Seguros no Brasil de 2000 a 2004 .....	97
Tabela 5	Mercado de Automóveis – Arrecadação e Variação – 1998 a 2004 .....	98