

**ARTIGO ORIGINAL**

**A MUDANÇA NO FLUXO DE SUBSCRIÇÃO DE SEGURO DE VIDA REFERENTE A DOIS  
PROCESSOS DE RECEPÇÃO**

**ORIGINAL ARTICLE**

**THE CHANGE ON THE SUBSECTION FLOW OF LIFE INSURANCE CONCERNING TWO  
RECEPTION PROCESSES**

**Emanuelle das Neves Nunes<sup>1</sup>**

Faculdade Estácio de Vila Velha – FESVV, Vila Velha/ES - Brasil

**Alexandre Coelho Santos<sup>2</sup>**

Faculdade Estácio de Vila Velha – FESVV, Vila Velha/ES - Brasil

**RESUMO**

As empresas de uma maneira geral buscam diversas formas de aumentar a produtividade, minimizar custos e elevar sua lucratividade. Não é diferente para as seguradoras brasileiras, mais especificamente o seguro de pessoas, que tem se destacado com crescente participação neste tipo de mercado. As seguradoras têm buscado diferentes alternativas para tornar o processo de análise e validação das propostas mais eficientes. Neste contexto, este artigo tem como principal objetivo apresentar um comparativo entre duas modalidades de subscrição de contratos de seguro de vida mostrando o impacto no processo de análise de propostas de uma seguradora localizada em Vitória, no Espírito Santo. Através de uma pesquisa bibliográfica e documental abrangendo a forma de subscrição da empresa, os tipos de controles existentes, os sistemas de recebimento, bem como sua logística, buscou-se reunir informações qualitativas e também quantitativas de maneira que pudessem subsidiar o estudo e possibilitar uma comparação entre as modalidades de subscrição. Através dos resultados obtidos pode-se observar o impacto positivo da tecnologia na logística de recebimento de documentos, bem como no processo geral de avaliação de propostas de seguros, proporcionando maior agilidade na subscrição das propostas e conseqüentemente maior lucratividade para a sociedade seguradora.

**Palavras-chave:** Controle Operacional. Recepção de documentos. Subscrição de Seguro. Seguro de Vida.

**ABSTRACT**

Companies generally look for ways to increase productivity, minimize costs, and increase profitability. It is no different for the Brazilian insurers, more specifically the people insurance, which has stood out with increasing participation in this type of market. Insurers have sought different alternatives to make the process of analysis and validation of proposals more efficient. In this context, this article has as main objective to present a comparison between two modalities of subscription of life insurance contracts showing the impact on the process of analysis of proposals of an insurer located in Vitória, Espírito Santo. Through a bibliographical and documentary research covering the form of subscription of the company, the types of controls existent, the systems of reception as well as their logistics. It was sought to gather qualitative and quantitative information in a way that could subsidize the study and enable a comparison between the subscription modalities. The results obtained show the positive

<sup>1</sup> Estudante do Curso de Graduação em Engenharia de Produção. E-mail: emanuelle.nn15@gmail.com

<sup>2</sup> Pós-graduado com mestrado em engenharia de transportes e especializações nas áreas de gerenciamento de projetos e engenharia ferroviária. E-mail: alexandrecoelhosantos@yahoo.com.br

impact of the technology on the logistics of receiving documents as well as on the general process of evaluating insurance proposals, providing greater agility in the subscription of proposals and consequently greater profitability for the insurance company.

**Keywords:** Operational control. Reception of documents. Insurance Subscription. Life insurance.

## 1 INTRODUÇÃO

Com um mercado em ascensão e a reforma da previdência, o seguro de vida está ganhando mais espaço na cultura brasileira. O Brasil prioriza seguros de bens tendo como principal o seguro de automóvel, mas esse cenário vem mudando e a busca por uma vida com mais tranquilidade e estável vem mostrando outros métodos de empregar o dinheiro. O segmento de seguros de pessoas cresceu 4,54% em 2016 e movimentou R\$31,1 bilhões, sendo que o ramo de seguro de vida representa o maior volume de prêmios, com a soma de R\$13,1 bilhões, alta de 5,89% (SOUZA, 2017).

No ano de 2017 a revista Sincor-SP lançou um ranking das seguradoras servindo como orientação aos profissionais sobre os caminhos do setor, baseado nos números de faturamento da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e estudos feitos pela própria Sincor-SP como a mensal Carta de Conjuntura do Setor de Seguros. No Seguro de Pessoas, a Bradesco está em primeiro lugar com R\$ 8.679.969 em 2017 e R\$ 7.844.399 em 2016 dominando o mercado em 22,72% (SINCOR-SP, 2017).

Não basta encher o mercado de produto com uma logística interna deficiente. Conforme Barretos e Lopes (2005, p. 6) sobre análise de falhas no processo logístico, devido à falta de controle de qualidade é citado que “dentro da empresa, o desafio é coordenar o conhecimento específico de tarefas individuais numa competência integrada concentrada no atendimento ao cliente”. De acordo com a Circular da SUSEP nº 251, a seguradora possui quinze dias corridos para analisar a proposta e aceitá-la ou recusá-la, nesse tempo o segurado está coberto mesmo que a proposta venha a ser recusada. Para as sociedades seguradoras, a agilidade em receber e analisar as propostas são fundamentais para que a empresa dê ao seu

cliente uma posição do seu contrato e para que ela não tenha que pagar alguma indenização de um sinistro que não seria aceito, trazendo prejuízo para os cofres da instituição.

Neste contexto, o artigo tem como principal objetivo apresentar um comparativo entre duas modalidades de recepção de contratos de seguro de vida mostrando o impacto no processo de análise de uma seguradora localizada em Vitória no Espírito Santo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

O mercado de seguros é regularizado por um órgão chamado SUSEP, responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro. Vinculada ao Ministério da Fazenda, criada pelo Decreto – lei nº 73, de 21 de novembro de 1966 (SUSEP, sd.), a indústria de seguros possui liberdade para a confecção de produtos e métodos de subscrição estando de acordo com as leis e a SUSEP.

### **2.1 SEGURO DE VIDA**

O seguro de vida é comercializado na forma de contrato pelo qual, em troca de um prêmio, o segurador garante interesse legítimo do cliente relacionado à duração de vida, ou sua morte, seja sua sobrevivência. Caso ocorra o sinistro de morte do segurado, o capital contratado será sempre pago a uma terceira pessoa, denominada beneficiário. Porém, se o segurado sobreviver a determinado sinistro, estabelecido pelo contrato, o capital contratado é pago a ele próprio ou a terceiro por ele designado (PIMENTAL, 2017).

Pauzeiro (2008) se refere ao prêmio como pagamento efetuado pelo segurado para a seguradora com o objetivo que esta assumira o risco descrito no seguro; ou seja, é o custo do seguro. O prêmio líquido já é o valor com a redução das comissões pagas às corretoras e estipulantes (GALIZA; et al, 2011).

De acordo com o artigo 789 do Código Civil, “os seguros de pessoas o capital segurado é livremente estipulado pelo proponente que pode contratar mais de um seguro sobre o mesmo interesse, com o mesmo ou diversos seguradores”.

Ninguém pode dar um determinado valor monetário à vida, como é feito com bens materiais, pois a vida de um ser humano não tem preço, assim a lei autoriza uma pessoa adquirir quantos seguros de vida quiser e em mais de uma seguradora.

## 2.2 MÉTODOS DE SUBSCRIÇÃO

As propostas de seguro de vida são analisadas de forma específica visando à eficiência da aceitação e da recusa. Essa análise é denominada como subscrição.

Pauzeiro (2008, p. 54) explica que subscrição

é o processo de análise que resulta na aceitação ou recusa dos riscos de seguro, classificação dos riscos selecionados para a cobrança do prêmio adequado. Seu objetivo é a distribuição do risco entre um grupo de segurados, de modo que fique justo para os segurados e lucrativo para a seguradora.

Isto é, o subscritor tem como responsabilidade revisar as propostas emitidas pelas agências para que nenhuma seja aceita indevidamente trazendo prejuízo para a seguradora em um eventual sinistro.

Risco é o evento incerto que independe das partes contratantes e contra o qual é feito o seguro. Sem risco não pode se ter um contrato de seguro. O risco coberto é aquele que está especificado na apólice em vigor e em acordo com todas as suas cláusulas (GALIZA et al, 2011).

A seguradora em questão possui normativos para conduzir a subscrição. Cada produto tem seus riscos sem aceitação. Na resolução interna sobre política de aceitação de seguros de pessoas, tem como exemplo de risco sem aceitação “pessoas que praticam esportes ou competições perigosas (automobilismo, motocross, rapel [...])” e possui uma tabela de profissões que não são aceitas em determinado produto.

**Tabela 1** – Profissões sem aceitação.

	Profissões <b>Sem Aceitação</b> para Produtos de Seguro de Pessoas	<b>Exceto</b> para o Produto Protege	<b>Exceto</b> para o Produto Vida Segura
1	Agente penitenciário	X	X
2	Aposentados por invalidez		
3	Bombeiro militar	X	X
4	Cortador de cana de açúcar	X	X
5	Eletricista	X	
6	Garimpeiro		
7	Guarda Municipal, Agente Municipal, Agente Comunitário de Segurança e Agente de Trânsito - (função equiparada com a de Policial Militar)	X	X
8	Iluminador – exceto para o produto Protege	X	
9	Instalador de Ar Refrigerado	X	X
10	Instalador de Telefone e Internet	X	X
11	Licenciados por acidente ou doença		
12	Locadora e montadora de andaimes	X	X
13	Marinheiro e similar	X	
14	Mergulhador	X	
15	Motoboy		
16	Motorista de transporte de cargas e ajudante de Motorista (inclusive mudanças)	X	
17	Plataformista	X	
18	Trabalhadores da construção civil (pedreiro, pintor, servente, mestre de obras, encarregado de obras, gesso, carpinteiro, eletricista, etc.)	X	X
19	Pensionistas por doenças e/ou acidentes		
20	Policial Militar ou Civil (Delegado, Sargento, Escrivão, Investigador, Soldado e similares - na ativa ou não) Policial Federal e Rodoviário Federal = sem restrição para todos os produtos.	X	X
21	Profissionais com operação em minas ou grutas		
22	Profissionais com operação à bordo de aeronaves, navios, barcos ou similares	X	
23	Profissionais com operação em serraria de madeira (exceto marceneiro)	X	X
24	Profissionais da extração e ou transformação de pedras		
25	Pescadores - exceto para o produto Protege	X	
26	Profissionais de alto forno	X	X
27	Profissionais de limpeza externa de prédios/condomínios	X	X
28	Profissionais de subestações elétricas e linhas de transmissão	X	
29	Profissionais do comércio (inclusive Proprietários) e transporte de materiais tóxicos e/ou explosivos	X	
30	Segurança	X	X
31	Salva Vidas	X	X
32	Técnico de Mineração (petróleo)	X	
33	Trabalhador de Carvoaria	X	X
34	Vigilante/Vigia	X	X
35	Vidraceiro	X	X

**Fonte:** Resolução – Política de aceitação de uma seguradora

Cada produto possui um limite de capital comercializado para a contratação. Esse valor denominado de capital segurado, é o valor que o beneficiário irá receber caso ocorra o sinistro do risco segurado, exemplificada na tabela 2:

**Tabela 2** – Limites comerciais para contratação.

<b>Produtos</b>	<b>Limite Máximo do Capital Segurado (\$)</b>
34	150.000,00
61	50.000,00
63	400.00,00 por apólice podendo chegar em 200.000,00 no limite de cinco apólices
64	9.000,00
66 e 67	300.000,00
69	20.000,00
70	180.000,00

**Fonte:** Resolução – Política de aceitação de uma seguradora.

Para ter um maior controle a Seguradora Capixaba estabelece “[...] o controle de acúmulo de riscos por CPF, considerando a idade do proponente e o limite máximo comercial [...]” uma das normas internas descrita na resolução de política de aceitação de pessoas. Esse controle estabelece o valor do prêmio cobrado para cada faixa etária.

Em algumas situações é solicitado à perícia médica onde “Os custos de subscrição são todos os valores necessários para a subscrição, emissão e/ou entrega do produto contratado pelo segurado”, referido na resolução de política de subscrição de riscos.

Nas apólices de cada produto comercializado estão descritos todos os riscos cobertos. A tabela a seguir descreve esses riscos:

Tabela 3 – Riscos aceitos por produtos

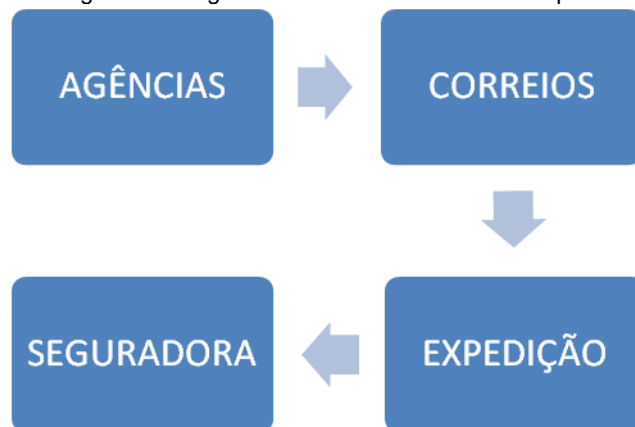
PRODUTO	COBERTURAS
ACIDENTES PESSOAIS (APC)	<b>Cobertura Básica</b>
	Morte Acidental
	<b>Coberturas Acessórias</b>
	Invalidez Total Ou Parcial Por Acidente
	Diárias De Internação Hospitalar
	Auxílio Alimentação Por Morte
PROTEGE	Auxílio Funeral
	<b>Cobertura Básica</b>
	Morte Acidental
	<b>Coberturas Acessórias</b>
	Diárias De Internação Hospitalar
	Auxílio Funeral
VIDA NOTA 10	<b>Cobertura Básica</b>
	Morte
	<b>Coberturas Acessórias</b>
	Indenização Especial Morte Acidental
	Invalidez Total Ou Parcial Por Acidente
	Diárias De Internação Hospitalar
	Auxílio Alimentação Por Morte
Auxílio Funeral	
VIDA FLEX	<b>Cobertura Básica</b>
	Morte
	<b>Coberturas Acessórias</b>
	Indenização Especial Morte Acidental
	Invalidez Total Ou Parcial Por Acidente
	Diárias De Internação Hospitalar
	Auxílio Alimentação Por Morte
Auxílio Funeral	
VIDA SEGURA	<b>Cobertura Básica</b>
	Morte
	<b>Coberturas Acessórias</b>
	Indenização Especial Morte Acidental
	Invalidez Total Ou Parcial Por Acidente
	Diárias De Internação Hospitalar
	Auxílio Alimentação Por Morte
Auxílio Funeral	
VIDA EMPRESARIAL CAPITAL GLOBAL	<b>Cobertura Básica</b>
	Morte
	<b>Coberturas Acessórias</b>
	Indenização Especial Morte Acidental
	Invalidez Total Ou Parcial Por Acidente
	Diárias De Internação Hospitalar
	Auxílio Alimentação Por Morte
	Despesas Médicas Hospitalares
Auxílio Funeral	
VIDA EM GRUPO	<b>Cobertura Básica</b>
	Morte
	<b>Coberturas Acessórias</b>
	Indenização Especial Morte Acidental
ACIDENTES PESSOAIS	Invalidez Total Ou Parcial Por Acidente
	<b>Cobertura Básica</b>
	Morte Acidental
PRESTAMISTA	<b>Coberturas Acessórias</b>
	Invalidez Total Ou Parcial Por Acidente
BILHETE SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS - BAP	<b>Cobertura Básica</b>
	Morte
	<b>Coberturas Acessórias</b>
	Morte por Acidente Aéreo
	Invalidez Total Ou Parcial Por Acidente
	Diárias De Internação Hospitalar
Auxílio Funeral	

Fonte: Resolução – Política de subscrição de risco de uma seguradora.

### 2.3 MODALIDADE DE RECEPÇÃO DE PROPOSTAS

A logística reversa simultânea é um processo realizado pelos Correios que consiste na postagem do produto de retorno (Correios, sd). Com base nesse trabalho realizado, um contrato foi assinado entre a Seguradora e os Correios para que documentos sejam transportados das agências até a Expedição da Seguradora, que também está localizada no Centro de Vitória – ES. Da Expedição até a sede da seguradora, funcionários da mesma ficam responsáveis pela condução dos documentos. Nesse contrato está estipulado o limite de três dias que os Correios têm para a entrega dos documentos e caso haja perda ou danos nos títulos os Correios não se responsabilizam.

Figura 1 – Fluxograma da logística utilizando o meio de transporte dos Correios



Fonte: Elaborado pelo autor.

Outro método de recepção utilizado é o FTP. Barros (2000) explica que o FTP (File Transfer Protocol) é um sistema que transfere e recebe arquivos por meio de um endereço de navegador ou um software instalado no computador. Essa transferência é feita por um servidor, local onde os arquivos ficam hospedados, e o cliente que realiza a operação. A conexão é sempre autenticada por um nome de usuário e servidor em um determinado endereço de IP. As agências parceiras da Seguradora estão interligadas via FTP ao servidor da sede de subscrição.

### 3 CONCEPÇÃO DO ESTUDO

Oliveira (2003, p. 135) afirma que: “metodologia nada mais é que o caminho a



ser percorrido para atingir o objetivo proposto.” Assim, descrevendo as características da pesquisa, com relação aos métodos e técnicas a serem adotados para atingir o alvo deste estudo acadêmico, que é a confirmação ou refutação da hipótese.

Quanto aos critérios básicos de tipos de pesquisa propostos por Vergara (2005, p. 46), quanto aos fins, neste trabalho foi utilizada a pesquisa descritiva, que na concepção de Gil (apud BEUREN, 2003, p. 81) “tem como principal objetivo descrever características”, no sentido de “identificar, relatar, comparar, entre outros aspectos” sendo o foco da pesquisa.

A investigação utilizou a pesquisa bibliográfica e estudo de caso. Os dados primeiramente necessários foram obtidos na forma de pesquisa bibliográfica, que consiste na fundamentação em livros, artigos, periódicos já publicados por outros autores.

Outro aspecto positivo da pesquisa trata-se de um estudo de caso, no qual, Cervo e Bervian (2002, p. 67) dizem que é a análise sobre determinado indivíduo ou grupo que seja representativo de tal universo.

Um estudo de caso foi realizado utilizando a documentação fornecida por uma seguradora localizada em Vitória no Espírito Santo, uma vez que se pretende buscar informações reais e práticas do uso no cotidiano da entidade. Tais documentos dos anos de 2015 a 2018, devido ao sigilo que os reveste, serão mantidos sem identificação, pela não autorização de sua divulgação abertamente.

Posteriormente, foram realizadas entrevistas com os responsáveis pelo setor de subscrição e controle da empresa com vistas à comparação entre a teoria e a prática adotada.

### 3.1 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A organização observou que havia uma grande vazão em propostas que não chegavam à empresa para serem analisadas através do relatório diário que relata a quantidade de propostas que foram emitidas pelas agências que vendem os seguros. Isso fez com que a seguradora, objeto deste estudo, repensasse seu

processo de entrega de documentos para análise dos contratos de seguros. Para substituir o método até então utilizado, que era o serviço de entregas dos Correios, foi implantada a tecnologia FTP, método de envio de arquivos por meio da internet.

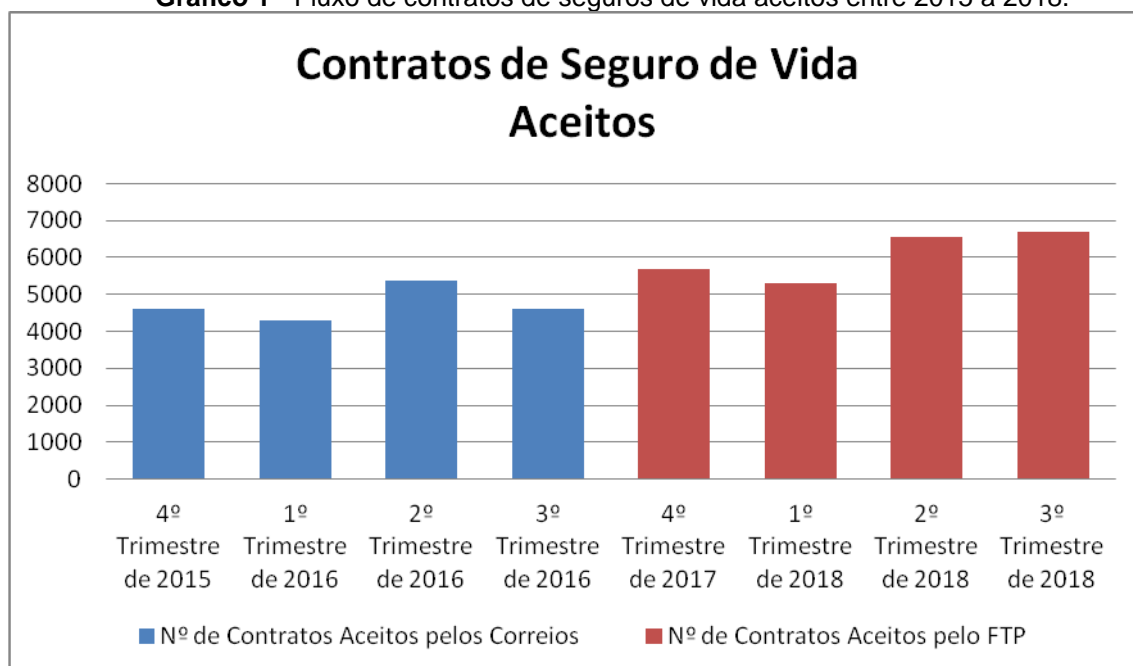
Um comparativo entre a somatória do último trimestre de 2015 com os três primeiros trimestres de 2016 com a somatória do último trimestre de 2017 com os três primeiros trimestres de 2018 foi constatado um aumento no fluxo de 28,48% na aceitação das propostas, aumentando a lucratividade em 61,26%. A tabela 4 apresenta as aceitações de cada mês com base nas logísticas de receitação pelos Correios e pelo FTP. Os fluxos de contratos desde o último trimestre de 2015 até o terceiro trimestre de 2016 com a logística dos Correios e o último trimestre do ano de 2017 até o terceiro trimestre de 2018 com a logística automatizada.

**Tabela 4** – Comparativo dos contratos de seguro de vida com aceitação

TRIMESTRE	Nº de CONTRATOS	TRIMESTRE	Nº de CONTRATOS
4º de 2015	4618	4º de 2017	5698
1º de 2016	4293	1º de 2018	5316
2º de 2016	5366	2º de 2018	6572
3º de 2016	4623	3º de 2018	6697

Fonte: Elaborado pelo autor.

**Gráfico 1** - Fluxo de contratos de seguros de vida aceitos entre 2015 a 2018.



Fonte: Elaborado pelo autor.

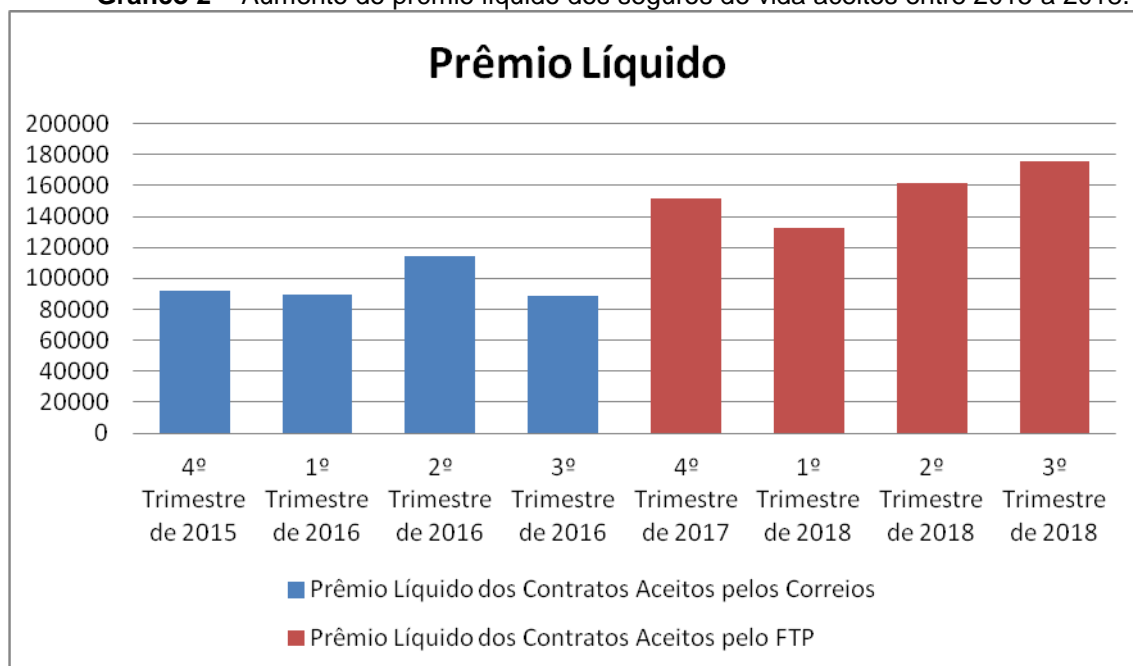
A tabela 5 apresenta os valores de prêmio líquido com o valor do IGP-M regularizado. O IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) é medido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) e registra a inflação de preços.

**Tabela 5 – Comparativo dos prêmios líquidos dos contratos de seguro de vida com aceitação**

TRIMESTRE	PRÊMIO LÍQUIDO	TRIMESTRE	PRÊMIO LÍQUIDO
4º de 2015	91916,59	4º de 2017	151396,24
1º de 2016	89731,59	1º de 2018	91287,87
2º de 2016	114564,3	2º de 2018	161713,59
3º de 2016	89024,75	3º de 2018	175446,47

Fonte: Elaborado pelo autor

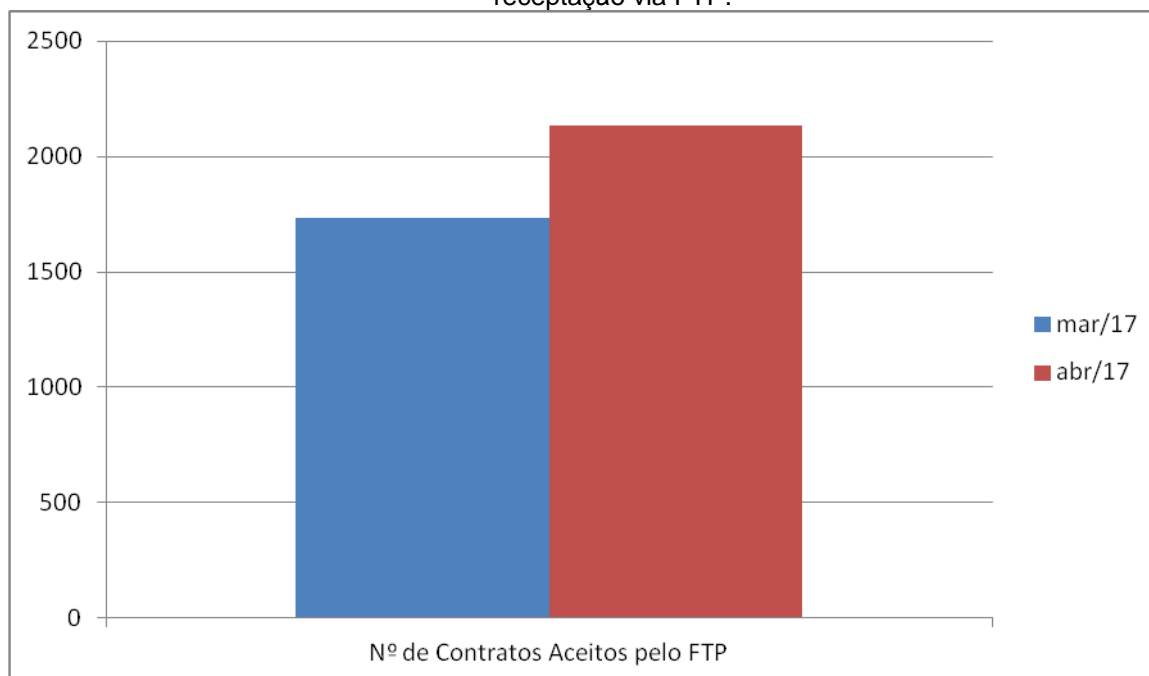
**Gráfico 2 – Aumento do prêmio líquido dos seguros de vida aceitos entre 2015 a 2018.**



Fonte: Elaborado pelo auto.

A automatização foi feita em março de 2017, mas infelizmente foi o mês que o Estado do Espírito Santo sofreu com a greve da Polícia Militar. Essa greve teve influencia direta na queda da demanda. O gráfico 3 apresenta a comparação entre as propostas aceitas no primeiro mês de implementação e o segundo mês.

**Gráfico 3** – Fluxo de contratos de seguros de vida aceitos nos dois primeiros meses pelo método de receitação via FTP.



**Fonte:** Elaborado pelo autor.

Em março a aceitação foi de 1733 propostas com uma lucratividade de R\$ 29.217,34, já em abril, com o mercado normalizado, o fluxo foi de 2135 e a lucratividade de 50.626,22. Um crescimento de 29,09% de aceitações de propostas e 23,19% de lucro.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo feito teve como objetivo principal apresentar um comparativo entre as duas modalidades de subscrição de contratos de seguro de vida, que foram evidenciados no referencial teórico, mostrando o impacto no processo de análise de uma seguradora localizada em Vitória no Espírito Santo. Com resultados bastante satisfatórios, o artigo mostra as diferenças entre os métodos e o aumento do lucro que a empresa teve com a mudança em sua logística interna.

Com a implementação do FTP a empresa teve um aumento na sua lucratividade de quase 62%, gerando um aumento no fluxo de propostas no setor de subscrição, sendo necessária a contratação de novos funcionários, assim gerando novos empregos.

Além das diferenças observadas no processo de análise de contratos com a implantação da tecnologia os documentos, que estão em domínio das agências, precisam ser enviados para a empresa de microfilmagem onde vão ser digitalizadas. Essa digitalização é um documento aceito como original pela justiça na Lei 5.433 no Decreto nº 1.799, que conceitua a microfilmagem como o “resultado do processo de reprodução em filme, de documentos, dados e imagens, por meios fotográficos ou eletrônicos, em diferentes graus de redução” (DOCSYSNET, 2017). Por falta de responsabilidade de algumas agências, foram identificadas algumas propostas corrompidas e que não foram enviadas para a empresa de microfilmagem. Infelizmente, nesses casos, a causa na justiça é ganha pelo cliente por falta da documentação que poderia provar alguma irregularidade na contratação isentando a seguradora do pagamento do sinistro.

A Seguradora tem como novo objetivo para o final de 2019 automatizar todo o processo de subscrição fazendo com que a sua aceitação e sua recusa sejam automáticas. Sugere-se como tema para novos estudos a utilização da Inteligência Artificial como ferramenta no processo de validação das propostas de seguros.

## REFERÊNCIAS

BARROS, Thiago. **O que é FTP e como usar?**. c2018. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/artigos/noticia/2012/07/o-que-ftp-e-como-usar.html>>. Acesso em: 2 de novembro de 2018.

BEUREN, Ilse Maria, (coord); et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. Decreto-lei nº 5.433, de 30 de janeiro de 1996. **Diário Oficial [da] União**, Brasília, 29 jan. 1996. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1996/decreto-1799-30-janeiro-1996-422670-norma-pe.html>>. Acesso em: 9 nov. 2018.

BRASIL. Decreto-lei nº 73, de 21 de novembro de 1966. **Diário Oficial [da] República Federal do Brasil**, Brasília, 20 nov. 1966. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1960-1969/decreto-lei-73-21-novembro-1966-374590-norma-pe.html>>. Acesso em: 5 nov. 2018.

BRASIL. Lei 10406/02 – Artigo 789 do Código Civil, 10 de janeiro de 2002. **Diário Oficial [da] República Federal do Brasil**, Brasília, 9 jan. 2002. Disponível em: <<https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/91577/codigo-civil-lei-10406-02#art-789>>. Acesso em: 5 nov. 2018.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CORREIOS. **Apresentação**. Disponível em: <<https://www.correios.com.br/a-a-z/logistica-reversa>>. Acesso em: 17 nov. 2018.

ECONOMIA UOU. **Entenda o que é IGP-M**. c2007. Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/financas-pessoais/guias-financeiros/entenda-o-que-e-o-igp-m.htm>>. Acesso em: 13 nov. 2018.

GALIZA, F. J. S. et al. Prêmio. In: **Dicionário de seguros vocabulário conceituado de seguros**. 3. ed. Rio de Janeiro. Funenseg Escola Nacional de Seguros, 2011.

MENNA BARRETO, J.; DIAS LOPES, L. F. **Análise de falhas no processo logístico devido a falta de um controle de qualidade**. 2005. 06 f. Estudo de Caso (Pós Graduação de Engenharia de Produção) – Programa de Pós Graduação de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Catarina, 2005.

OLIVEIRA, Antonio Benedito Silva. et al. **Métodos e técnicas de pesquisa em contabilidade**. Saraiva, 2003.

PAUZEIRO, Júlio Cezar. **Seguros – Conceitos, Definições e Princípios**. Rio de Janeiro: VTN Comunicações, 2008.

PIMENTEL, Ayrton. **Beneficiário no Seguro de Vida**. São Paulo: Roncarati, 2017.

RESOLUÇÃO INTERNA DA SEGURADORA. Nº 336, 6 de abril de 2017.

RESOLUÇÃO INTERNA DA SEGURADORA. Nº 347, 8 de janeiro de 2018.

SINCOR SP em Ranking das Seguradoras. **Pessoas**, São Paulo, 2017. Caderno Especial, p. 12-13.

SOUZA, TANY. Seguro de vida: um caminho de oportunidades. **Revista Cobertura Mercado de Seguros**, São Paulo, n. 186, p. 20-22, 2017.

SUSEP. **Apresentação**. Disponível em: <<http://www.susep.gov.br/menu/a-susep/apresentacao>>. Acesso em: 4 nov. 2018.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas 2005.