

# “A nossa missão é proteger os nossos Clientes”



Fernando Santos, Responsável de Marketing Segmento Professionals na Ageas Seguros, marca do Grupo Ageas Portugal.



“A pandemia despertou a necessidade pela procura dos seguros de saúde por parte dos consumidores preocupados em ter uma resposta complementar ao SNS”.

Passados 18 meses desde o primeiro confinamento, podemos fazer já um balanço do que mudou nas nossas vidas e nas rotinas das empresas, bem como da evolução positiva que o combate à pandemia registou. Passámos por fases de confinamento geral, depois parcial, passando por confinamentos regionais, para chegarmos hoje ao retomar gradual das atividades e ao levantamento das medidas restritivas originadas pela pandemia da Covid-19. É interessante verificar que hoje se discute se devemos utilizar a máscara apenas em aglomerados e espaços fechados, se as comunidades escolares e educativas devem utilizar sempre a máscara, quando até há poucas semanas tínhamos uma obrigatoriedade de utilização generalizada.

Mas para aqui chegarmos foi preciso resiliência e muita paciência por parte da população em geral, mas não podemos esquecer o papel que os profissionais de saúde tiveram (e continuam a ter) em toda esta melhoria e na gestão das expectativas das pessoas que necessitavam de ajuda.

A Ageas Seguros, dada a relação de parceria que tem há vários anos com as principais Ordens Profissionais da saúde, como a Ordem dos Médicos, dos Enfermeiros, dos Médicos Dentistas, dos Farmacêuticos e dos Psicólogos, manteve-se sempre lado a lado dos seus Clientes, desde a primeira hora, prestando todo o apoio necessário ao longo de todos estes meses em que a pandemia atingiu diferentes picos. Foram milhares de Clientes que sofreram diretamente com infeções, isolamentos profiláticos e que, por isso, deixaram de poder trabalhar, mas tiveram sempre o suporte da Ageas Seguros nestas fases mais complicadas.

Os nossos Mediadores, mesmo à distância, estiveram sempre disponíveis e atentos, prontos a responder imediatamente, sempre que os nossos Clientes necessitaram de aconselhamento e ajuda. Foram momentos únicos onde a rapidez de resposta foi fundamental em momentos emocionalmente complicados para todos. Atualmente, a Ageas Seguros tem toda a sua Rede de Mediadores de portas abertas, com todas as medidas de segurança e proteção em vigor implementadas, embora incentivemos a preferência pelos meios à distância para uma maior segurança de todos. Para isso, apostámos na preparação de serviços para resposta à distância, permitindo uma maior comodidade e rapidez aos Clientes.

Importa destacar o papel que a vacinação, e todo o efeito psicológico associado, trouxe à nossa sociedade. Uma vez mais, Portugal mostrou que é possível fazer mais e melhor e esses efeitos foram crescendo ao

longo dos meses, chegando atualmente a uma elevada percentagem da população portuguesa com, pelo menos, uma dose da vacina administrada.

Este “pequeno” passo contribuiu para que o país voltasse a retomar alguma da normalidade perdida, com impactos diretos na atividade económica e no crescimento que esta regista há vários meses. Os níveis de confiança dos consumidores são elevados, como demonstram as taxas de ocupação turística do País (com cidadãos nacionais e estrangeiros a voltarem às suas rotinas após as férias em Portugal), com as atividades da restauração e de serviços em alta, com reflexo direto na atividade seguradora.

Sobre este ponto é interessante realçar que a atividade seguradora é porventura aquela que mais sente o pulsar da economia. Vários exemplos é o facto de aumentarem os postos de trabalho com a abertura das atividades encerradas ou reduzidas devido à pandemia, aumentar também a necessidade dos seguros obrigatórios para proteção das pessoas e empresas.

Com a pandemia despertou a necessidade pela procura dos seguros de saúde por parte dos consumidores, preocupados em ter uma resposta complementar ao SNS, de modo a manterem as suas famílias protegidas em caso de necessidade. Também aqui a Ageas Seguros teve um papel importante, uma vez que tem soluções de seguros de saúde Médicos que se ajustam às necessidades dos nossos Clientes.

Finalmente, olhamos para o futuro com muito otimismo, mas atentos aos vários desafios que vamos enfrentar ainda devido à pandemia. Vamos entrar no ‘tradicional’ período gripal, que será certamente diferente do ano passado, o que obriga a estarmos atentos e a prestar todo o apoio aos profissionais de saúde que serão chamados a intervir; a abertura do ano escolar e o movimento de massas que isso implica é também um desafio; as várias mutações que ainda irão surgir da SARS-Cov-2 são outro dos desafios do futuro, mas sempre com confiança na nova vacina ou outro medicamento que possa surgir, aumentando a esperança das pessoas para poderem voltar à normalidade.

A nossa missão é proteger os nossos Clientes. Em tempos de pandemia, a relação de transparência que na Ageas Seguros cultivamos em cada momento de contacto, ganha ainda uma maior importância. Encaramos esta missão com muita responsabilidade e tudo faremos para continuar a fazer por merecer a confiança dos nossos Clientes.