

## Entrevista com Multicare

Armando Poço Pires

Presidente do Conselho de Administração

[www.multicare.pt](http://www.multicare.pt)

Com quality media press para LA VANGUARDIA

### **Quality Media Press – como nasceu a Multicare? Quais os objectivos iniciais da empresa?**

R. – Fundamentalmente um objectivo de especialização a nível do Grupo. O Grupo (Caixa Geral de Depósitos) tem uma dimensão de uma carteira de seguros de saúde considerável, um líder destacado com cerca de 35% de quota de mercado, o segundo player tem cerca de 21% que é ligada ao Grupo Milenium BCP. Tendo uma posição dominante no mercado, estando inserido num Grupo publico, fazia todo o sentido uma especialização na área da saúde. A criação jurídica da Multicare data de 2007. Neste momento a Multicare funciona como re-aseguradora das carteiras da “Fidelidade Mundial” e da “Império Bonança”, que me termos do Grupo são líderes de mercado. O seguro é tomado pela Império Bonança quer pela Fidelidade Mundial, são elas que aceitam o risco, e depois esse risco é reasssegurado aqui na Multicare. Nós fazemos a gestão da produção, gestão dos sinistros, não temos contacto directo com o publico, as redes de distribuição são as redes da “Caixa Seguros”, que é a holding onde estão acopladas 5 seguradoras (Império Bonança, Fidelidade Mundial, OK Teleseguros, Multicare e Cares). Nós funcionamos como reassseguradora de todo o negócio que entra apoiado na estrutura comercial das 2 grandes seguradoras que é a Fidelidade Mundial e a Império Bonança. Temos um call-center para atendimento dos clientes, dar apoio aos nossos corretores.

### **Q. – São independentes da Caixa Seguros?**

R. – Os objectivos são os da Caixa Seguros, nós não temos estratégias diferenciadas dos objectivos da Caixa Seguros.

### **Q. – Quantos colaboradores têm a empresa?**

R. – Temos 225 pessoas só na Multicare. Uma parte deles são contratos de cedência das próprias seguradoras. A razão principal da Multicare foi a especialização e porque somo conhecedores do negócio da saúde, tínhamos dimensão e se antevia um crescimento muito significativo na área da saúde. Para lhe dar um exemplo desde 2005, o crescimento dos seguros na área da saúde cresceram 9% ao ano, é um crescimento muito superior a qualquer outro produto na área da saúde no ramo não vida.

### **Q. – Acredita que dentro de alguns anos possamos falar em mercado ibérico neste sector?**

R. – Penso que sim, e há alguns esforços e iniciativas concretas de aproximação e de utilização conjunta de redes e de recursos a nível ibérico. Nós neste momento temos uma unidade de uma outra empresa que se chama HPP (Hospitais Privados de Portugal), do grupo Caixa Geral, que tem uma participação da USP espanhola. Nos remetemos esse acordo para Multicare e fizemos uma extensão da nossa rede de prestadores. Temos mais de 8000 mil prestadores entre médicos, laboratórios, etc.

**Q. – Qual o volume de facturação da Multicare?**

R. – Nós facturamos em 2008 170 milhões de euros num mercado de 480 milhões.

**Q. – A concorrência ibérica neste sector vai existir?**

R. – Eu penso que não se porá o problema de uma concorrência ibérica muito significativa. Penso que o que irá acontecer em termos ibéricos será uma aproximação e intercepção de redes de prestadores, uma estratégia de cooperação mais do que uma estratégia de concorrência. Esta parceria e protocolo que fizemos com a USP em que os nossos segurados podem dirigir-se às Unidades da USP em Espanha e serem assistidos. Julgo que é através de acordos de parcerias e protocolos deste tipo que nos próximos anos vai ser este o caminho a seguir.

**Q. – Qual a vossa estratégia para aumentar a liderança em Portugal?**

R. – A estratégia vai seguir principalmente 3 eixos prioritários. Por um lado, a apresentação de soluções e produtos ao mercado adequadas as necessidades das pessoas. Neste momento acho que se justifica cada vez mais que haja produtos adequados não só a segmentos específicos, produtos tendencialmente mais económicos do que aqueles que estão disponíveis no mercado. Isto porque o seguro de saúde em Portugal, não sendo obrigatório, naturalmente que é muito sensível às crises. Hoje temos já 20% da população coberta pelo seguro privado, a conquista do segmento jovem é muito importante e o que poderá vir a acontecer decorrente da crise em que todos nós estamos a viver é que como o seguro não é obrigatório é que cada vez mais se venham a retirar do seguro de saúde. Nós temos que adaptar sistematicamente e permanentemente a nossa estratégia aos nossos objectivos também lendo correctamente a conjuntura de mercado em que estamos a viver. A única maneira que nós conseguimos de manter esses jovens que já tem seguros de saúde ou que conquistar novos jovens é ter seguros a preços bastante económicos com coberturas vocacionadas para a vertente de risco. Temos que nos preparar para adequar produtos a estes segmentos que não os podemos perder mas conquistar para dentro da nossa carteira de seguros de saúde. Só os podemos conquistar com produtos competitivos com capitais elevados e a preços económicos.

**Q. – O facto de pertencer a um Grupo Caixa Geral é uma vantagem?**

R. – Não tenho duvidas nenhuma. O que está a acontecer nos seguros de vida na parte de aforro o facto de as 2 principais seguradoras fazerem parte do Grupo Caixa da um capital de credibilidade e de confiança

que as pessoas pensam duas vezes onde vão colocar o seu seguro e nesta conjuntura. Tenderão no caso do seguro vida a coloca-lo no Grupo Caixa. Estou convencido que o seguro de saúde mais que o problema do preço, que é decisivo, é a imagem que tem das companhias, a qualidade da rede, a dimensão da rede e a qualidade do serviço. Por outro lado temos a maior rede de convencionados de prestadores de serviços, mais de oito mil prestadores e com uma rede espalhada por todo o país e agora com o protocolo com a USP com extensão a Espanha. Também fazemos parte de uma rede internacional, a Multicare é a única que integra a “CareBridges International”, que funciona num regime de reciprocidade.

**Q. – Internacionalmente tem algum plano de expansão? Angola é um mercado apelativo para a empresa?**

R. – Em termos da área de seguros de saúde não. A área de expansão segue a Caixa Geral de Depósitos.

**Q. – Dentro de 5 anos onde gostaria de ver posicionada a Multicare?**

R. – Que fosse uma companhia reconhecida pela excelência de serviços. No seguro de saúde a qualidade de serviços são essencial e determinante para a fidelização dos clientes. O problema que se coloca no mercado e tendo em conta a situação em que vivemos é de manter e fidelizar os seus clientes. Gostaria de lhe poder dizer nós Multicare é a primeira companhia não só em volume de prémios mas também em sermos uma companhia reconhecida em excelência de serviços. Gostaria de lhe dizer também que a Multicare é a companhia mais inovadora em termos de produtos não só pelos capitais mas também pelas coberturas. Que a Multicare pudesse dar passos significativos em que o seguro de saúde não fosse apenas curativo mas também preventivo, isto é que nos próximos anos podássemos desenvolver acções que fossem ao encontro desta preocupação, desenvolvimento da medicina curativa e preventiva. Julgo que se a Multicare cumprisse estes objectivos, ser reconhecida pela excelência de serviço, capacidade de desenvolvimento de produtos e que estivesse orientada na medicina preventiva seremos líderes de mercado. Num médio prazo vamos ter que caminhar para ser uma alternativa ao Sistema Nacional de Saúde. Penso que estes objectivos podem tornar a Multicare como uma marca reconhecida (como já foi o ano passado) como a melhor e a mais habilitada seguradora de saúde em Portugal.