

Edição nº 1.020 | 31 de Dezembro de 2014 | Newsletter Eletrônica do Sindicato das Seguradoras no RS

>> DESTAQUES SINDSEG RS

Mensagem de Final de Ano



Jane Manssur

Coordenadora da Unidade Regional Rio Grande do Sul
da Escola Nacional de Seguros

Todo o final de ano traz consigo uma oportunidade de reflexão ...

É tempo de avaliar, planejar e agradecer... agradecer ... agradecer os amigos, a família, a saúde, o talento, as perícias ... e independente de religião ... agradecer ao nosso universo.

Que 2015 oportunize nossas mercedades inesquecíveis ao lado de pessoas especiais.

Possamos enxergar nosso "habitat" com mais gentileza ...

Como cidadãos podemos empregar mais esforços para os ideais de justiça e ética.

Fraterno abraço

>> MERCADO REGIONAL/ASSOCIADAS

Zurich lista dicas de proteção contra roubos em residências

Seguradora global sugere pequenas ações para reduzir a probabilidade de invasão durante as férias, período em que as residências são mais visadas.

Dicas para quando viajar

- Deixe a chave com uma pessoa de confiança e peça que ela cuide do local, retirando a correspondência da casa ou na portaria de prédio.

- Para não deixar evidente que a residência está vazia, uma alternativa pode ser o uso de temporizadores ou fotocélulas nas lâmpadas para que elas apaguem durante o dia e acendam à noite. Outra possibilidade é pedir que alguém de confiança acenda as luzes durante a noite e apague durante o dia.

- Desligue a campainha. Assim, se alguém suspeito tocá-la, não terá certeza se você está ou não na casa.

- Evite comentar com pessoas estranhas que você vai viajar. Isso vale para suas redes sociais também.

- Reforce a porta principal com fechaduras auxiliares. Use as demais portas e janelas, feche com trancas ou cadeados.)

Dicas para o dia a dia

Para o dia a dia, existem muitas formas de proteger uma casa contra assaltos e roubos. Aqui estão listadas as formas mais simples e acessíveis:

1 - Algumas regras gerais de segurança

- A primeira coisa que deve saber é que não existe nenhuma forma perfeita para impedir por completo um roubo. Todos os sistemas de proteção simplesmente impedem ladrões amadores e atrasam assaltantes profissionais.

- Rotinas diárias que você tem no seu dia a dia ajudam os possíveis assaltantes a saberem se você está em casa ou não. Tente, sempre que possível, quebrar este tipo de rotina.

- Nunca fale com um estranho sobre quando vai sair de férias ou quando não vai estar em casa.

- Não deixe nada que possa facilitar um assalto: chaves escondidas por baixo de um vaso, escadas, etc.

- Mesmo quando não está em casa, pelo lado de fora do imóvel é preciso que se tenha a impressão de que ela não está vazia. Use temporizadores para ligar e desligar luzes, televisões e rádio.

2 - Instalação de luzes de proteção contra assaltos

- A instalação de luzes exteriores de proteção com detectores de presença ou ligadas a um temporizador podem ter um efeito muito importante contra um possível assaltante.

3 - Melhorias de proteção em portas

- As portas e as janelas são geralmente os pontos mais vulneráveis de uma casa. Assim, estes devem ser os primeiros pontos aos quais atentar.

- As portas de acesso ao exterior deveriam ser, idealmente, blindadas com vários pontos de fixação. Se optar por uma porta blindada não se esqueça de ter um batente adequado.

- Contudo, se a porta blindada não for viável, a alternativa é ter a melhor porta possível e, para isto, reforce a segurança com dispositivos mecânicos fortes e de qualidade: dobradiças, fechaduras e trancas.

4 - Segurança de janelas

- As janelas devem, sempre que possível, ter um filme de segurança no vidro em ambos os lados. Este filme impede que o vidro se parta facilmente, o que atrasa a ação de ladrões.

- Ter vidro duplo é outra boa providência que dobra tanto o trabalho quanto o barulho.

- Ter grades de segurança e tranca acessível apenas do lado interno são outras formas de retardar invasões.

- Análise e emprego de grades ou barra de segurança na janela, porque podem impedir (ou dificultar) a saída dos proprietários em casos emergenciais.

5 - Sistemas de alarmes de proteção

- Os sistemas de alarme são uma forma muito boa de dissuadir os assaltantes e de avisar outras pessoas sobre algo fora do comum. Há muitos tipos de alarmes, que podem ser um investimento alto. Por isto a escolha deve ser bem pensada.

- Há detecção de invasão, como arrombamento de porta, quebra de janela, ou percepção de alguém no interior da residência.

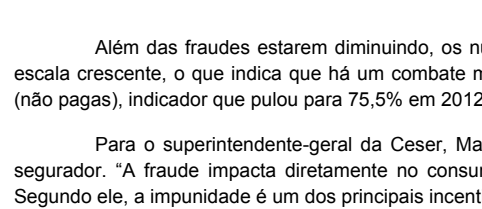
- Os alarmes podem ser sonoros, ouvidos por vizinhos e pelos próprios ladrões, ou alertar somente a polícia e a central de alarmes.

- Também há opção de acionamento de telefone pré-determinado, com mensagem de alerta.

Fonte: Agência b9b

>> MERCADO NACIONAL

Detran/RS cria banco de projetos em educação para o trânsito



Para trazer ao conhecimento do público projetos de educação para o trânsito desenvolvidos no Estado, o Detran/RS criou um mural no seu Portal da Educação. Acessível em www.educacao.detran.rs.gov.br, o Mural de Projetos também serve de fonte de inspiração para outros desenvolvedores seus próprios trabalhos.

Além de consultar os projetos disponíveis, instituições, escolas e até pessoas físicas que tenham um trabalho permanente de educação para o trânsito (com ações contínuas e várias atividades) podem cadastrar seus trabalhos. Basta criar um login e senha, e preencher o formulário do site com as informações do projeto: local, instituição, categoria, público-alvo, objetivos e um resumo. Há espaço para anexar o texto na íntegra e publicar vídeos e fotos.

"Existente uma impressão generalizada de que pouco se faz em educação para o trânsito. Mas há uma infinidade de projetos isolados sendo realizados em diversos municípios, e que não chegam ao conhecimento do público. Além de dar publicidade a essas ações, queremos disseminar conhecimentos, subsidiar educadores em sua prática e compartilhar experiências pedagógicas em educação para o trânsito", explica Maximilian Gomes, chefe da Divisão de Educação do Detran/RS.

Entre os projetos cadastrados no mural estão o "Programa Trânsito Inteligente", do Rádio Diário da Manha de Passo Fundo e o projeto "Trânsito nas Escolas", realizado pelo CFC Bueno, em parceria com a Guarda Municipal de Vacaria. O programa de rádio leve informação e curiosidades sobre trânsito à comunidade de Passo Fundo e região, se pautando pelos pilares da segurança no trânsito: educação, engenharia e esforço legal.

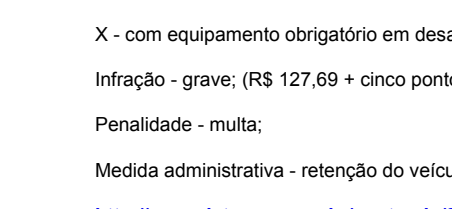
Já o projeto "Trânsito nas Escolas" é realizado durante todo o ano letivo em todas as escolas do município. Envolve de alunos da pré-escola até adultos do EJA, além de equipe diretiva, professores e demais membros da comunidade escolar. No escopo do projeto já foram realizados seminário, show cultural, passeios ciclísticos, bilhete educativas, gincanas, simulados de acidente, etc.

[Confira aqui os projetos cadastrados e inscreva o seu.](#)

Compartilhe esta página:

<http://www.detran.rs.gov.br/contedo/32844/detran-rs-cria-banco-de-projetos-em-educacao-para-o-transito>

DPVAT não será reajustado em 2015



O Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres, conhecido como Seguro DPVAT, não será reajustado em 2015. Segundo a Superintendência de Seguros Privados (Susep), autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, não há necessidade do reajuste. Este é o segundo ano consecutivo sem que o DPVAT sofra alterações.

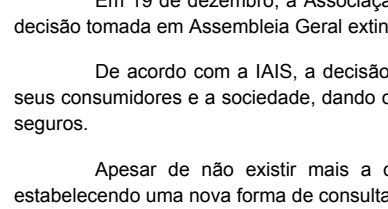
A decisão foi tomada após a área técnica da Susep ter conferido a planilha de custos apresentada pela Seguradora Líder, responsável pela administração do seguro obrigatório. De acordo com a assessoria de imprensa da Susep, diante do resultado positivo das análises das contas a autarquia decidiu que não levaria uma proposta de reajuste. A reunião do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), realizada na última sexta-feira (12).

O seguro, que é cobrado anualmente, gera receitas para os sistemas de saúde e de trânsito. Segundo a Susep, 50% do que se arrecada com a taxa são destinados ao pagamento de indenizações e à administração das operações do Seguro DPVAT.

Do total arrecadado, 45% são remetidos ao Fundo Nacional de Saúde (FNS), para custeios de serviços de assistência aos que sofrem acidentes de trânsito, e os 5% restantes ao Departamento Nacional de Trânsito (Denatran), para programas de educação e prevenção de acidentes. Em 2013, foram repassados R\$ 400 milhões ao órgão, conforme informações da Líder.

Fonte: Agência Brasil

Fraudes comprovadas contra setor chegam a R\$ 345 milhões



Os golpes contra a atividade de seguros, excluídos o seguro-saúde e os planos de previdência complementar aberta, estão em baixa, pelo menos em valores. Os casos detectados recuaram 6,6% de 2011 para 2012. Fechados os números de 2013, nova queda, ainda maior, de 8,4%.

Ainda assim, os prejuízos são milionários. Os sinistros sob suspeição no ano passado chegaram a R\$ 2,134 bilhões, sobre os quais a má fé descoberta envolveu R\$ 414 milhões. Deste montante, as seguradoras se recusaram a pagar R\$ 345 milhões (83,5%). Os dados são da Confederação Nacional das Seguradoras (CNSeg), divulgados através da sua Central de Serviços e Proteção ao Seguro (Ceser), área responsável pela quantificação da fraude.

Além das fraudes estarem diminuindo, os números da CNSeg mostram que as seguradoras têm conseguido ano a ano desmascarar os falsários, em escala crescente, o que indica que há um combate mais rigoroso ao dolo, atenuando o prejuízo. Em 2011, das fraudes detectadas, 69,8% foram comprovadas (não pagas), indicador que pulou para 75,5% em 2012 e chegou a 83,3% no ano passado.

Para o superintendente-geral da Ceser, Marco Antonio da Silva Barros, combater a fraude é uma das principais missões enfrentadas pelo mercado segurador. "A fraude impacta diretamente no consumo e no preço de seguros, prejudicando não só o made, mas também todos os consumidores", diz. Segundo ele, a impunidade é um dos principais incentivos para a fraude, e que todos precisam se conscientizar que se trata de um crime.

"Combater a fraude também é prestar um serviço à sociedade, já que, assim, estamos colaborando para a redução da criminalidade", acrescenta Marco Barros, que também preside a Federação Nacional de Capitalização (Fenacap).

O levantamento da Ceser aponta que a carteira de pessoas foi a que apresentou o maior índice de comprovação das fraudes. Em 2013, dos sinistros nessa situação, 99,4% foram descobertos. Palamar que se manteve em 2012 (99,8%) e cravou quase 100% (exatos 99,9%). Em 2011, ano em que as seguradoras recusaram o pagamento de sinistros da ordem de R\$ 96,6 milhões, dos R\$ 96,78 milhões detectados.

Veículos

Em termos de valores, o automóvel foi o segmento onde a prática da fraude manifestou-se mais expressivamente, embora com tendência de queda. Em 2011, as ações dos fraudadores abrangeam R\$ 321,4 milhões, dos quais R\$ 194,3 milhões foram comprovados, 60,4% do total. No exercício seguinte, o montante caiu para R\$ 263,9 milhões, sendo providos R\$ 173,37 milhões (65,7%), e alcançou R\$ 169,7 milhões no ano passado, com R\$ 162,5 milhões (85,6%) elucidadados, com a recusa das seguradoras em pagar.

Os fraudadores também agiram na carteira patrimonial, na qual, em 2011, tentaram usurpar R\$ 12,3 milhões, com grau de insossucesso de 88,6% (R\$ 10,9 milhões), taxa que caiu para 71,2% em 2012 e foi alçada a 87,3% em 2013, quando as fraudes detectadas, da ordem de R\$ 7,9 milhões, cairam 48,4% sobre o ano anterior.

Já no ramo de transportes de mercadorias, as tentativas de lesar os segurados foram avanço de 319,4% em 2013, sobre 2012. Os valores descobertos subiram de R\$ 12,9 milhões para R\$ 54,1 milhões, destes apenas R\$ 21,4 milhões foram esclarecidos, 39,6%. Foi a menor taxa de comprovação do ano, em relação às demais modalidades de seguros.

Fonte: Capitlio Consulting – Referência: Jornal do Commercio

Denatran esclarece sobre extintores de incêndio



A Resolução nº 333/2009 do Conselho Nacional de Trânsito (Contran) estabelece que a partir de 1º de janeiro de 2015, os veículos automotores só poderão circular equipados com extintores de incêndio com carga de pó ABC.

A medida garante maior segurança aos motoristas e passageiros. Os extintores com carga ABC são mais modernos e atendem todas as classes de incêndio. O pó especial é capaz de combater princípios de incêndios em materiais sólidos, líquidos inflamáveis e equipamentos energizados.

Nos termos da Resolução nº 157/2004, alterada pela Resolução nº 333/2009, são estabelecidos os seguintes prazos:

- A partir de 01/01/2005, todos os veículos saem de fábrica equipados com extintor de incêndio fabricado com carga de pó ABC.

- Para os veículos fabricados até 31 de dezembro de 2004, a partir de primeiro de janeiro de 2005, o extintor de incêndio com carga de pó BC deverá ser substituído, até o vencimento da validade do teste hidrostático, por extintor de incêndio novo com carga de pó ABC.

- A partir de 1º de janeiro de 2015, os veículos automotores só poderão circular equipados com extintores de incêndio com carga de pó ABC.

A fiscalização deverá ser realizada por órgãos executivos de trânsito, responsáveis pela via, a partir de 1º de janeiro de 2015.

O descumprimento do disposto na resolução nº 333 do Contran sujeitará ao infrator à aplicação das sanções previstas no artigo 230, incisos IX e X do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) que diz:

IX - sem equipamento obrigatório ou estando este ineficiente ou inoperante;

X - com equipamento obrigatório em desacordo com o estabelecido pelo CONTRAN;

Infração - grave; (R\$ 127,69 + cinco pontos na carteira de motorista)

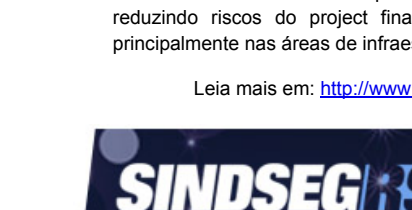
Penalidade - multa;

Medida administrativa - retenção do veículo para regularização.

<http://www.detran.rs.gov.br/contedo/32914/denatran-esclarece-sobre-extintores-de-incendio>

Fonte: Assessoria de Comunicação do Ministério das Cidades/Denatran

Veículos novos terão placa Mercosul a partir de janeiro de 2016



Veículos novos terão placas veiculares no padrão Mercosul a partir de janeiro de 2016 - Foto: Rodrigo Nunes, Ministério das Cidades

Os veículos novos terão modelo brasileiro de placas veiculares no padrão Mercosul a partir de janeiro de 2016. O Departamento Nacional de Trânsito (Denatran), órgão do Ministério das Cidades, apresentou nesta quinta-feira o novo modelo aprovado, por unanimidade, pelo Conselho Nacional de Trânsito (Contran) por meio da Resolução 510, publicada no Diário Oficial da União.

As novas placas terão o fundo branco, com quatro letras e três números, utilizando na maioria dos países devido ao contraste com a combinação alfanumérica, o que permite melhor visualização e leitura pela fiscalização eletrônica. Terá ainda uma margem azul superior, com o emblema do Mercosul à esquerda, o nome do país estará ao centro com a bandeira nacional à direita. Outros itens são: linhas onduladas horizontais e marcas d'água com a logo do Mercosul, gravadas na película refletiva.

A categoria dos veículos será indicada pela cor da combinação alfanumérica: particular (preta), comercial/aprendizagem (vermelha), oficial (azul), experiência (verde), diplomático (dourado) e colecionador (prateado). Será utilizado um filme na cor da categoria dos veículos com inscrições de segurança.

A placa adotada para o prazo dos cinco países do Mercosul foi elaborada pelo Grupo do Mercado Comum (Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Venezuela).

Não haverá troca de placas dos veículos já empregados no Brasil. As novas placas do padrão Mercosul serão obrigatórias a partir de 01/01/2016 para os veículos novos, aqueles transferidos de município e com troca de categoria.

[Leia aqui a matéria completa.](#)

Fonte: Assessoria de Comunicação Social do Ministério das Cidades/Denatran

IAIS extingue a categoria de membro observador

CNSeg continua a acompanhar o trabalho da Associação Internacional de Seguro (IAIS) em uma carta aos seus membros observadores comunicando a decisão tomada em Assembleia Geral extinguindo a categoria de membro observador, a partir de janeiro de 2015.

De acordo com o IAIS, a decisão foi tomada para possibilitar uma melhor adequação às novas necessidades demandadas pelo mercado de seguros, seus consumidores e a sociedade, dando continuidade aos objetivos da instituição de promover uma supervisão eficaz e coerente a nível mundial da indústria de seguros.

Apesar de não existir mais a categoria de observador, a IAIS afirmou desejar a contínua participação dos stakeholders em suas atividades, estabelecendo uma nova forma de consulta pública, com previsão de lançamento para o final do primeiro semestre de 2015.

A CNSeg está inclusa na categoria de membro observador e continuará a acompanhar o trabalho da IAIS através do novo modelo de interação proposto para seus stakeholders.

[>> Leia a versão em português da íntegra da carta](#)

[Fonte: CNSeg](#)

Operação Viagem Segura de Natal aplica mais de 3,7 mil testes de etilômetro

Testes de etilômetro e infrações por embriaguez

Percentual de infrações por embriaguez foi menor que no Natal do ano passado

Iniciada à zero hora da última terça-feira (23), a Operação Viagem Segura fiscalizou mais de 108 mil veículos durante o feriado de Natal. Até a meia noite de ontem (28), foram aplicados mais de 3,7 mil testes de etilômetro. Apenas 4%, ou 139 testes, resultaram em infrações por embriaguez; e 80 condutores foram conduzidos à delegacia de polícia por crime de trânsito. Esse percentual representa uma redução em relação ao Natal do ano passado, quando 11% dos testes resultaram em infração por embriaguez. As polícias registraram mais de 18 mil infrações nas estradas e vias municipais fiscalizadas pela Brigada Militar. Também foram recolhidos 1.504 veículos a depósito, sendo 376 CNHs irregulares. Em seis dias de operação, foram 949 acidentes no Estado, e 16 com vítimas fatais e 320 com lesões. Os acidentes neste Natal deixaram 20 mortos e 456 feridos.

Os feriados prolongados. Envolve Detran/RS, Brigada Militar, Polícia Civil, Polícia Rodoviária Federal e municípios. A identificação da fiscalização será retomada à zero hora da terça-feira (30) com a Operação Viagem Segura de Ano Novo.

A Viagem Segura também estará em todas as mídias até 31 de dezembro, em uma megacampa de prevenção que envolve TV, rádio, jornal, cinema, outdoor e busdoor.

<http://www.detran.rs.gov.br/contedo/32894/operacao-viagem-segura-de-natal-aplica-mais-de-3-7-mil-testes-de-etilometro>

>> MERCADO INTERNACIONAL

Acidentes aéreos de 2014 contradizem melhorias realizadas na segurança da indústria

Um estudo realizado pela Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS) mostrou que os acidentes aéreos de 2014 contradizem as melhorias de longo prazo realizadas na segurança da indústria, na qual se estima duas mortes a cada 100 milhões de passageiros em voos comerciais.

Intitulado como "Global Aviation Safety", o documento mostra que durante a década de 1960, havia 133 mortes para cada 100 milhões de passageiros. Entretanto, a gestão de segurança da indústria da aviação será exposta a novos riscos em potencial no futuro, entre eles o aumento de ataques cibernéticos, a confiabilidade excessiva na automatização e o crescimento antecipado do uso de drones.

Segundo o levantamento, os céus se tornaram mais seguros nos últimos 60 anos. Atualmente, é mais fácil ser atingido por um raio (1 em cada 10,5 milhões) do que sofrer um acidente aéreo nos Estados Unidos ou Europa (1 em 29 milhões). "A segurança aérea evoluiu impulsionada pela tecnologia, sistemas de navegação, melhoria do motor, design à prova de falhas e controle fly-by-wire", analisa Joe Strickland, chefe Global de Aviação das Américas da AGCS.

Já os custos da aviação continuam subindo, devido à demanda por novos tipos de materiais na produção de aeronaves. É esperado que o aumento nos valores da frota e no número de passageiros alavancou o risco de exposição para US\$ 1 trilhão até 2020. "Hoje há menos mortes ou perdas totais de caso em comparação com o passado, mas surgem novos tipos de riscos", explica Henning Haagen, chefe Global de Aviação EMEA e Ásia-Pacífico da companhia.

Enquanto a América do Norte e a Europa têm os melhores registros de segurança, a África tem os piores. Em 2012, 88% das fatalidades da aviação global aconteceram na África e na Ásia. O continente africano é o que mais utiliza aeronaves de segunda geração, sendo mais de 50% da frota analisada. Em algumas partes do continente, os padrões de treinamento e segurança são comparáveis aos que eram realizados há 50 anos nos Estados Unidos e Europa.

Em voos comerciais, 70% das causas de acidentes estão relacionadas à falha humana. A gestão da tripulação e da cabine automatizada melhoraram os níveis de segurança, mas a automação pode ter um lado negativo. "Uma maior atenção deveria ser dada ao treino contínuo de pilotos voando. A tripulação continua a ser essencial para operar em qualquer aeronave e, em especial, se a automação não estiver disponível", diz Sebastian Saillard, diretor de Sinistros de Aviação da empresa.

Fonte: Revista Apólice

AMIS solicita a CONDUSEF mais transparência na informação prestada aos consumidores

Recaredo Arias, diretor-geral da Associação Mexicana de Instituições de Seguros (AMIS), solicitou à Comissão Nacional de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Financeiros (CONDUSEF) que amplie a informação fornecida aos consumidores: "Propincho que os indicadores que permitem uma melhor visualização do desempenho das empresas sejam divulgados". Ele disse em uma coletiva de imprensa que ecoam os diálogos de comunicação, o volume de suas operações e do volume de clientes que atendem. Ele também propôs objetivo e fornecer informações claras sobre quando as companhias de seguros não cumprir de pagamento dos créditos aos tomadores de seguros, uma vez que o site do Bureau apresenta apenas multas e reivindicações que foram designados para as seguradoras.

"Por exemplo, uma das coisas que devemos melhorar a mim mesmo são resoluções em favor das seguradoras, porque a apresentar apenas aquelas em favor do usuário, o que não permite demonstrar como você está indo em uma seguradora", explicou Arias ressaltou que os indicadores devem refletir os benefícios para os usuários, que são mais elevados em comparação com o nível de disputas que vieram para fiscalizar.

Fonte: Fides – Federação Interamericana de Empresas de Seguros

>> SEGUROS: INFORMAÇÕES TÉCNICAS E LEGAIS

Entenda o Seguro Garantia (Parte V)

Quais são as modalidades do seguro garantia?

Existem diferentes modalidades, de acordo com o objeto do contrato a ser garantido. A Superintendência de Seguros Privados (Susep) regulamentou, por meio da Circular 232, de 2003, dez modalidades de seguros. Além destas, o mercado brasileiro utiliza outras garantias mais específicas. Leia mais em Tipos de coberturas.

Garantias regulamentadas pela Susep

Seguro garantia para licitações, concessões e permissões de serviço público e contratos, serviços, compras da administração pública. Garantia, até o limite do valor da aplicação, que a empresa vencedora cumprirá rigorosamente as obrigações assumidas no contrato de licitação, contratos de execução indireta de obras, serviços e compras da administração pública, além de concessões e permissões de serviço público.

Seguro garantia do licitante (Bid Bond)

Nos casos de concorrência pública ou privada, garante que a empresa vencedora assinará o contrato principal mantendo o preço proposto, dentro do prazo estabelecido no edital de licitação.

Seguro garantia do executante (Performance Bond)

Garante ao segurado a indenização de prejuízos decorrentes do descumprimento das obrigações assumidas pelo tomador perante o segurado em contratos de construção, de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, até o valor determinado na apólice.

Seguro garantia de retenção de pagamentos

Garante indenização, até o valor da garantia fixado na apólice, dos prejuízos causados por descumprimento das obrigações assumidas pelo tomador. A cobertura é aplicada nos contratos que prevêm retenção de parte do pagamento a ser feito, como garantia até a conclusão do trabalho Essa modalidade de cobertura substitui a Advanced Payment Bond.

Seguro garantia no adiamento de pagamentos (Advanced Payment Bond)

Indeniza o segurado, até o valor definido na apólice, dos adiantamentos concedidos ao tomador quando não há a realização imediata da etapa prevista no contrato de construção, fornecimento de bens ou prestação de serviços.

Seguro garantia de perfeito funcionamento (Maintenance Bond)

Indeniza o segurado, até o valor fixado na apólice, dos prejuízos causados por alteração na qualidade ou especificações da construção, do bem ou do serviço contratado.