



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Tatiana Isabel dos Santos Macário

julho | 2015



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

TATIANA ISABEL DOS SANTOS MACÁRIO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADA

EM GESTÃO

Julho de 2015



Relatório de Estágio

Ficha Técnica

Aluno: Tatiana Isabel dos Santos Macário

Número do Aluno: 1010640

E-mail: tatianamacario@hotmail.com

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG)
Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Empresa Recetora do Estágio: *António Venâncio Gonçalves – Mediação de Seguros, Lda*

Morada da Empresa: Rua Francisco dos Prazeres, 10, 6300-690 Guarda

Contactos: +351 271 225 222

Tutor na Empresa: Sr. António José Venâncio Gonçalves

Orientador de Estágio: Prof.^a Doutora Fátima David

Duração do Estágio Curricular:

Início: 02 de março de 2015

Fim: 15 de junho de 2015

Duração: 400 horas

Relatório de Estágio

Agradecimentos

Aos meus pais, ao meu irmão, à minha cunhada e à minha afilhada, por toda a dedicação, apoio e compreensão, pela coragem, força e amor incondicional em todos os momentos.

Ao meu namorado, João Pereira, por estar ao meu lado sempre, por me apoiar e fazer comigo esta longa caminhada.

Aos verdadeiros amigos, por estarem sempre comigo e por, lado a lado, crescerem e lutarem pelos mesmos objetivos.

À empresa onde fiz o meu estágio, pela oportunidade concedida, em especial ao meu supervisor pela ajuda, excelente recepção e integração no grupo de trabalho.

Aos professores da ESTG que me brindaram com a uma excelente formação e me proporcionaram uma boa aprendizagem.

À Prof.^a Doutora Fátima David, de forma especial, por toda a atenção e disponibilidade que sempre demonstrou.

A todos eles o meu *Enorme Bem-haja!*

Plano de Estágio

Ao longo do estágio curricular, a estagiária foi desenvolvendo diversas tarefas. Desde logo, ocorreu um contacto um pouco mais profundo com o mundo do trabalho na área da Gestão, onde se deparou com dificuldades e situações reais e com a complexidade das mesmas.

Assim, as atividades desenvolvidas durante o estágio foram:

- Integração na empresa;
- Conhecimento dos diversos produtos de uma seguradora;
- Atendimento personalizado, proporcionando aos clientes o melhor atendimento possível;
- Execução de diversas tarefas administrativas afetas ao trabalho diário.

As referidas atividades foram desenvolvidas na empresa *António Venâncio Gonçalves – Mediação de Seguros, Lda* na cidade da Guarda, sob orientação/supervisão do Sr. António José Venâncio Gonçalves.

Relatório de Estágio

Resumo

O presente relatório de estágio tem como objetivo, por um lado, descrever o trabalho desenvolvido ao longo do estágio curricular na empresa *António Venâncio Gonçalves – Mediação de Seguros, Lda* e, por outro lado, evidenciar os conhecimentos adquiridos na área da Gestão ao longo da licenciatura em Gestão da Escola Superior da Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG). Assim, o estágio permitiu perceber o funcionamento da atividade profissional na área dos seguros e ampliar um pouco mais os conhecimentos nesta área, ajudando a criar uma visão mais alargada sobre este setor e respetivo mercado.

O presente relatório de estágio está dividido em quatro pontos. No primeiro ponto faz-se uma breve apresentação da cidade onde foi efetuado o estágio (Guarda) e uma apresentação da empresa onde foi realizado o mesmo. No segundo ponto serão apresentados os objetivos alcançados no decorrer do estágio, assim como será apresentada a análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) da empresa. No terceiro ponto apresentam-se todas as atividades realizadas no estágio, relativamente aos serviços prestados que passam pela parte um pouco mais administrativa e no quarto ponto faz-se uma breve análise concorrencial da *Victoria – Seguros, SA*. Por último, apresentam-se as conclusões do trabalho descrito no âmbito do estágio curricular.

Palavras-chave: Gestão, Conhecimentos, Competências, Atividade Seguradora.

Índice

Glossário de Siglas	ix
Índice de Ilustrações	x
Índice de Tabelas	x
Introdução.....	1
1. Apresentação da Cidade e do Local de Estágio	3
1.1 Apresentação da Cidade	3
1.2 Apresentação do Local de Estágio	5
1.2.1 Identificação da Empresa.....	5
1.2.2 Valores da Empresa	7
1.2.3 Conduta de Mercado da Empresa.....	7
1.2.4 Estrutura Organizacional da Empresa	8
1.2.5 As Delegações da Empresa.....	12
1.2.6 O Sistema Victoria.net.....	12
1.2.7 Os Produtos da Empresa.....	15
2. O Estágio	20
3. Atividades Desenvolvidas no Decorrer do Estágio.....	24
3.1 Enquadramento	24
3.2 Simulações.....	25
Simulação Automóvel	26
➤ Simulação de Habitação	27
3.3 Emissão de Apólices.....	28
➤ Apólices Automóveis	28
➤ Restantes apólices.....	28
3.4 Participação de Sinistros.....	29
➤ Participações de Sinistro Automóvel.....	29
➤ Restantes Participações.....	29
3.5 Prestações de Contas	30

Relatório de Estágio

3.6 Gestão de Cobrança Vida	30
4. Análise Concorrencial	31
Conclusão	33
Referências Bibliográficas	34
WebReferências	34
Índice de Anexos.....	35

Glossário de Siglas

CAE – Classificação da Atividade Económica

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

GNR – Guarda Nacional Republicana

IDS – Indemnização Direta ao Segurado

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

NIF – Número de Identificação Fiscal

ROC – Revisor Oficial de Contas

RC – Responsabilidade Civil

SWOT – *Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*

SA – Sociedade Anónima

SROC – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

Índice de Ilustrações

Ilustração 1: Cidade da Guarda	3
Ilustração 2: Sé Catedral e D. Sancho I.....	4
Ilustração 3: Rotunda dos 5 F's.....	4
Ilustração 4: Entrada do Edifício Victoria.....	6
Ilustração 5: Estrutura da Mesa da Assembleia	9
Ilustração 6: Estrutura do Conselho de Administração.....	10
Ilustração 7: Estrutura do Conselho Fiscal.....	11
Ilustração 8: Sistema Victoria.Net	13
Ilustração 9: Victoria Triplo Valor.....	15
Ilustração 10: Victoria Total	15
Ilustração 11: Victoria Class	16
Ilustração 12: Victoria AUTO.....	16
Ilustração 13: Victoria Habitat +.....	16
Ilustração 14: Multiriscos Empresarial	17
Ilustração 15: Mercadorias Transportadas	17
Ilustração 16: Victoria Saúde	17
Ilustração 17: Victoria Cartão Saúde	18
Ilustração 18: Victoria Vida & Futuro	18
Ilustração 19: Victoria Vida 30+	19
Ilustração 20: Victoria Vida 50+.....	19

Índice de Tabelas

Tabela 1: Análise SWOT.....	22
-----------------------------	----

Introdução

O fim de uma etapa significa o início de outra. Assim, o fim da componente teórica do curso de Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) significa o desencadear da sua componente prática – O Estágio Curricular. Desta forma, e para que a última etapa fosse concluída com sucesso, deve proceder-se à realização do mesmo.

A empresa escolhida foi *António Venâncio Gonçalves – Mediação de Seguros, Lda* na cidade da Guarda. A escolha do local para a realização do estágio curricular teve como principal objetivo conhecer de uma forma mais profunda e detalhada as atividades e procedimentos de gestão realizadas numa empresa do setor segurador, uma vez que sempre tive bastante interesse em saber como funcionava uma empresa nesta área.

Durante o período de estágio houve a oportunidade de colocar em prática uma parte dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso, o que possibilitou uma melhor integração na vida ativa profissional. Desta forma, o presente relatório descreve as várias atividades desempenhadas ao longo do estágio.

Assim, o presente relatório está dividido em quatro pontos. No primeiro ponto faz-se uma breve apresentação da cidade onde foi efetuado o estágio e uma apresentação da empresa onde foi realizado, nomeadamente a *António Venâncio Gonçalves – Mediação de Seguros, Lda*, mediador de seguros da *Victoria – Seguros, SA*.

No segundo ponto serão apresentados os objetivos alcançados no decorrer do estágio, assim como será apresentada a análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) da empresa, com vista a uma melhor compreensão da estratégia empresarial seguida pela *Victoria – Seguros, SA*.

Relatório de Estágio

No terceiro ponto apresentam-se todas as atividades realizadas no estágio, relativamente aos serviços prestados que passam pela parte um pouco mais administrativa, por exemplo recebimento de dinheiro de pagamentos dos seguros efetuados, prestações de contas, controlo de recibos de cobrança e recibos de estorno e ainda emissão e controlo de apólices.

No quarto ponto faz-se uma breve análise concorrencial da *Victoria – Seguros, SA* a nível nacional, em geral, e a nível do concelho da Guarda, em particular. Por último, apresentam-se as conclusões da elaboração do relatório, bem como do estágio curricular.

1. Apresentação da Cidade e do Local de Estágio

1.1 Apresentação da Cidade

A cidade da Guarda (**Ilustração 1**), esta que me acolheu durante o meu percurso escolar no Instituto Politécnico da Guarda, como também me acolheu durante o estágio, situa-se na região da Beira Interior a 1056 metros de altitude¹. A cidade da Guarda é uma cidade emblemática e monumental, sendo o seu monumento mais conhecido a Sé Catedral da Guarda, que foi mandada construir por D. Sancho I (**Ilustração 2**). Esta foi encerrada aquando da Implementação da República para ser efetuada uma restauração que nunca existiu, e reabriu a 21 de Junho de 1921.

Ilustração 1: Cidade da Guarda



Fonte: <http://www.mun-guarda.pt/Portal/conteudo.aspx?SS=conteudos&Lista=Est%C3%A1ticos&ID=9>

¹Ver: <http://www.roteiroguarda.com/v4/index.php/visitar>

Ilustração 2: Sé Catedral e D. Sancho I



Fonte: <http://www.mun-guarda.pt/Portal/conteudo.aspx?SS=conteudos&Lista=Est%C3%A1ticos&ID=9>

Esta cidade também é conhecida como a cidade dos 5F's (**Ilustração 3**), sendo os mesmos:

- Forte – uma vez que a torre do castelo demonstra a força da cidade;
- Farta – devido à riqueza do Rio Mondego;
- Fria – devido à proximidade com a Serra da Estrela;
- Fiel – uma vez que, Álvaro Gil Cabral se recusou a entregar a chave da cidade;
- Formosa – devido à beleza natural da cidade.

Ilustração 3: Rotunda dos 5 F's



Fonte: <http://www.mun-guarda.pt/Portal/conteudo.aspx?SS=conteudos&Lista=Est%C3%A1ticos&ID=9>

1.2 Apresentação do Local de Estágio

1.2.1 Identificação da Empresa

A *António Venâncio Gonçalves – Mediação de Seguros, Lda* é uma empresa criada no início de 2014, após a delegação da *Victoria – Seguros, SA* ter passado da cidade da Guarda para a cidade de Viseu.

Assim, importa identificar:

Denominação Social: *António Venâncio Gonçalves – Mediação de Seguros, Lda*

Dirigente: António José Venâncio Gonçalves

Morada: Rua Dr. Francisco dos Prazeres, 10
6300-690 Guarda

Telefone: +351 271 225 222

E-mail: antonio.goncalves@victoria-seguros.pt

Classificação das Atividades Económicas (CAE): 66220 – atividades de mediadores de seguros

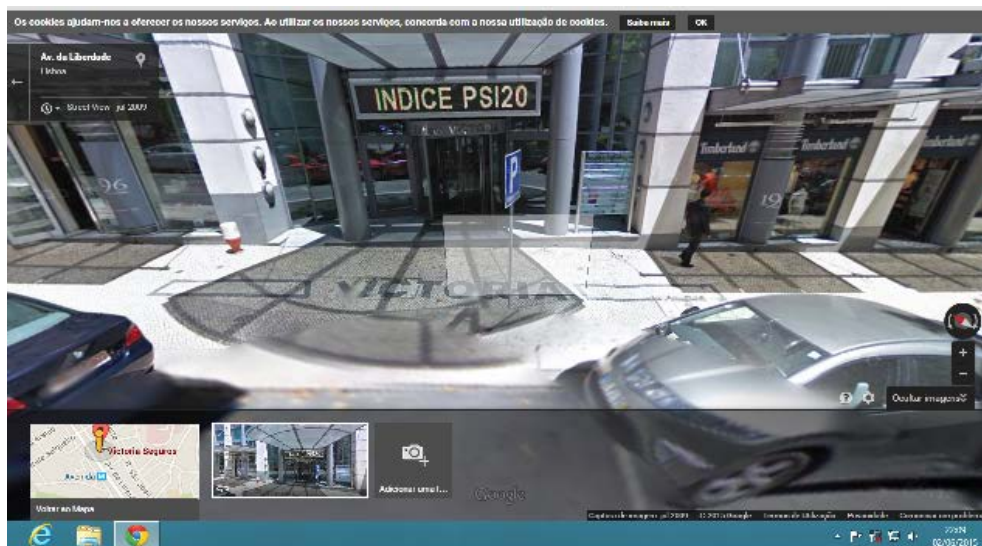
Número de identificação Fiscal: 513084487

Horário de Funcionamento: 9h às 17h

Esta empresa é de um Mediador de Seguros que trabalha exclusivamente com a *Victoria - Seguros, SA*, a qual faz parte do grupo SMA fundado em 1859. Este grupo atua em Portugal desde 1930 e tal como o grupo SMA opera em todos os ramos de seguros e é uma referência nos seguros de Vida, Saúde, Transportes e Patrimoniais.

A *Victoria - Seguros, SA* trabalha com uma rede de Mediadores profissionais que se encontram espalhadas por todo o país. A sede da *Victoria- Seguros, SA* localiza-se no Edifício Victoria na Avenida da Liberdade, 200, 1250-147 Lisboa (**Ilustração 4**).

Ilustração 4: Entrada do Edifício Victoria



Fonte: <http://www.victoria-seguros.pt>

1.2.2 Valores da Empresa

Os valores da empresa são essenciais para a tomada de decisão no dia a dia, traduzindo o que a empresa é e aquilo que por ela luta, porque só assim se conquista a confiança de todos os *stakeholders*. Sendo, assim, os valores da empresa tomando por referência os seguintes:

- **A excelência na Execução das tarefas:** uma vez que com eficiência e com a utilização dos recursos disponíveis se consegue atingir o objetivo a que a empresa se propõe. É uma empresa inovadora e que melhora continuamente os processos de atuação;
- **O entusiasmo e o espírito de equipa:** a empresa tem a energia para enfrentar os novos desafios que vão surgindo e colaborando sempre uns com os outros para conseguir promover o desenvolvimento da empresa.
- **Confiança e transparência:** opta-se sempre por se ser claro na informação dada ao cliente uma vez que, só assim se consegue trabalhar com seriedade e rigor e cada um é responsável pelos erros que comete.
- **Orientação para o cliente:** a empresa valoriza o cliente, antecipa as suas necessidades surpreendendo o mesmo com a evidência do apoio e competência.

1.2.3 Conduta de Mercado da Empresa

No atual mundo dos negócios reveste-se de particular relevância a ética profissional e pessoal de todos quantos colaboram numa empresa, ou num grupo empresarial, respeitando, mediante uma adequada conduta, a ética do setor em que operam e regendo a sua conduta por princípios

que respeitem os valores que permitam uma correta atuação da empresa na sociedade em que está inserida.

Estas empresas em geral devem operar com políticas e procedimentos consistentes com os valores e os padrões de conduta que defendem e que determinam a sua orientação estratégica e o seu comportamento no mundo dos negócios. Este padrão de conduta deve ser claramente definido, devidamente divulgado e integralmente entendido sendo o mesmo seguido por todos os colaboradores da empresa.

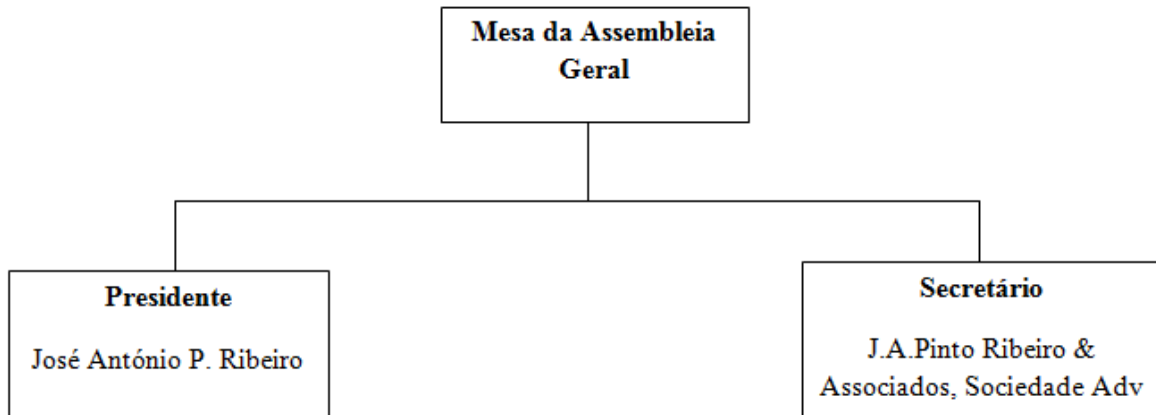
Para alcançar este objetivo, uma compilação dos princípios e das regras a seguir continuamente, quer internamente, quer no relacionamento com terceiros, é um instrumento básico. Assim sendo, o Código de Conduta da *Victoria Seguros, SA* de 2015 é dividido em quatro anexos:

- Anexo 1 – Política de Proteção de Dados (**Anexo I**);
- Anexo 2 – Política Antifraude (**Anexo II**);
- Anexo 3 – Política de Prevenção e Branqueamento de capitais (**Anexo III**);
- Anexo 4 – Política de Tratamento (**Anexo IV**).

1.2.4 Estrutura Organizacional da Empresa

Neste ponto apresenta-se a constituição da empresa, nomeadamente da mesa de Assembleia Geral, do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e os Revisores Oficiais de Contas. Assim, à mesa da Assembleia Geral (**Ilustração 5**) compete reunir ordinariamente, todos os anos, para deliberar sobre as políticas a seguir. Esta pode ainda reunir extraordinariamente sempre que seja convocada por quem de direito para deliberar sobre as matérias que são da sua competência.

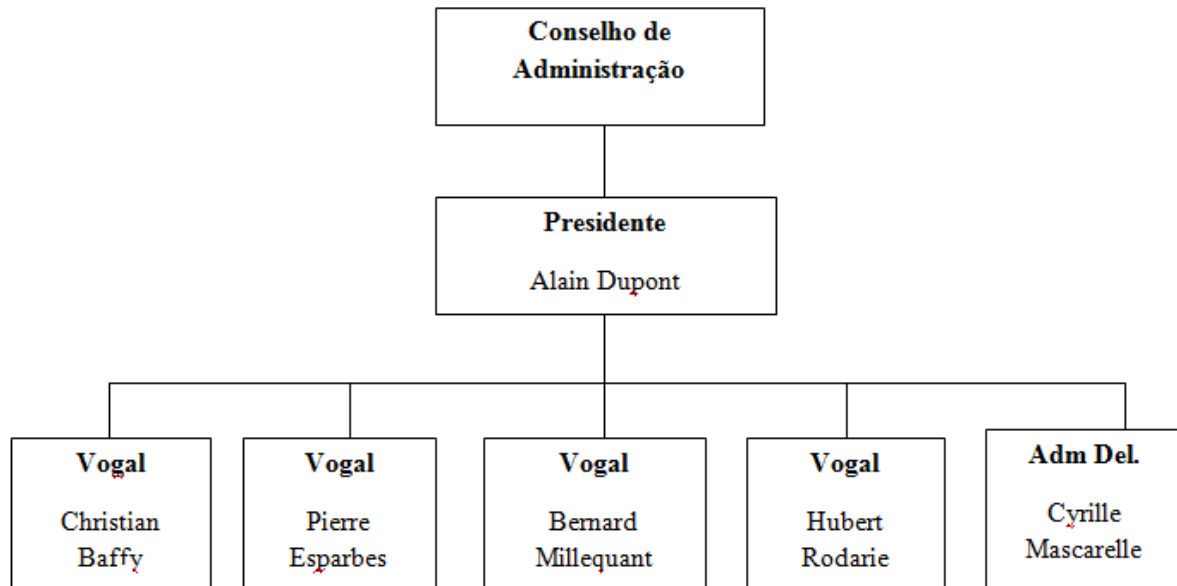
Ilustração 5: Estrutura da Mesa da Assembleia



Fonte: Adaptado de www-victoria-seguros.pt

Quanto ao Conselho de Administração (**Ilustração 6**) constata-se que, ao mesmo compete desempenhar funções que legalmente e estatutariamente lhe estiverem atribuídas, cumprindo a legislação em vigor. A sua finalidade primordial é criar valor em benefício dos interesses gerais dos seus *stakeholders* respeitando as leis do regulamento e zelando pelo cumprimento das obrigações e contratos respeitando sempre o uso das boas práticas dos setores no mercado onde exerce a sua atividade. Estes devem assegurar a viabilidade, solvência e competitividade presente e futura da empresa e do grupo.

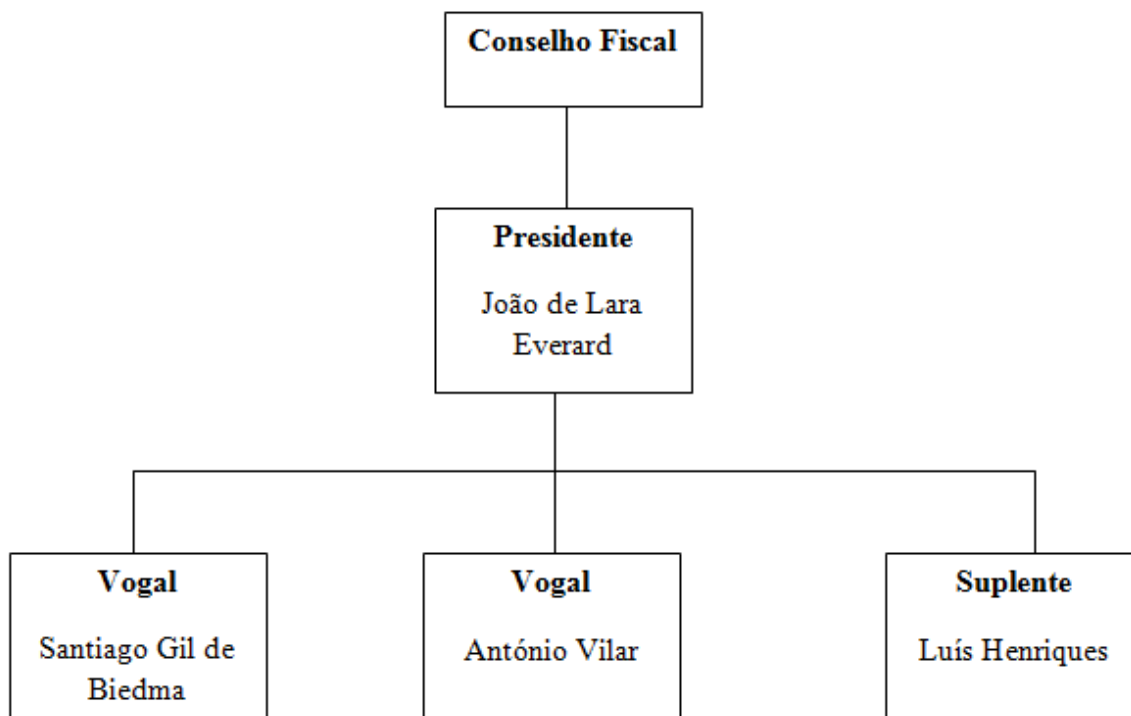
Ilustração 6: Estrutura do Conselho de Administração



Fonte: Adaptado de www.victoria-seguros.pt

Relativamente ao Conselho Fiscal (**Ilustração 7**), a ele compete: fiscalizar a administração da sociedade; e verificar a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhe sirvam de suporte. Também deve elaborar anualmente um relatório sobre a sua ação fiscalizadora e dar um parecer no mesmo. Sempre que o presidente da respetiva mesa da assembleia não convocar a mesma, o conselho fiscal pode fazê-lo e deve cumprir as demais atribuições constantes da lei ou do contrato da sociedade. O Revisor Oficial de Contas (ROC) membro do conselho fiscal tem que proceder a todos os exames e verificações necessárias à revisão oficial de contas.

Ilustração 7: Estrutura do Conselho Fiscal



Fonte: Adaptado de www.victoria-seguros.pt

Por último, os Revisores Oficiais de Contas da *Victoria- Seguros, SA* são: Ernest & Young Audit & Associados – SROC, SA (SROC nº 178); e João Carlos Miguel Alves (ROC nº 896).

1.2.5 As Delegações da Empresa

A *Victoria – Seguros, SA*, para além da Sede situada no local anteriormente referido, também tem várias delegações espalhadas pelo país, nomeadamente:

Delegação de Aveiro situa-se na Av. Dr. Lourenço Peixinho, 246
3800-162 Aveiro.

Delegação do Cacém situa-se na Av. Dos Bons Amigos, 67-A
2735-079 Cacém.

Delegação de Faro situa-se na Av. Cidade de Hayward, LT 6
8000-074 Faro.

Delegação de Lisboa situa-se na Av. João XXI, 70-A
1000-304 Lisboa.

Delegação de Oeiras situa-se na Av. Brasil, 6 – Alto de Santo Amaro
2780-315 Oeiras.

Delegação do Porto situa-se na Rua Gonçalo Cristóvão, 13-D
4000-267 Porto.

Delegação de Viseu situa-se na Av. Alberto Sampaio, 60
3510-027 Viseu.

Também existiram delegações em Beja, Braga, Castelo Branco, Coimbra, Estremoz, Guarda, Leiria, Santarém, Santo Tirso, Setúbal e Viana do Castelo, mas aquando de uma reestruturação da empresa encerraram estas delegações, devido ao contexto de recessão económica do país.

1.2.6 O Sistema Victoria.net

A *Victoria - Seguros, SA* tem um sistema próprio de trabalho para os seus mediadores, esse sistema é designado por *Victoria.net* (**Ilustração 8**). Neste sistema consegue-se consultar:

→ Carteira do Mediador;

- Meus Processos;
- Produtos;
- Simulações e Emissões;
- Sinistros;
- Gestão de Cobranças.

Ilustração 8: Sistema Victoria.Net



Fonte: www.victoria-seguros.pt

A «Carteira de Mediador» é uma ferramenta onde cada mediador tem acesso a sua carteira de clientes, não tendo acesso a carteira de outros mediadores.

Em relação aos «Meus Processos» este subdivide-se em 3 pontos:

- *Pedido de Cotação*: esta ferramenta serve para fazer pedidos à área técnica, uma vez que há prémios que apenas a área técnica consegue fornecer ao mediador, como por exemplo um seguro para mercadorias transportadas por camiões, já que é necessário ser esta área a dar o valor calculado mediante o tipo de matérias transportadas e o número de vezes que os camiões fazem o seu transporte;

- *Envio de Proposta*: Ferramenta utilizada para enviar as propostas para a área técnica para estes posteriormente procederem à sua emissão;
- *Fila de Trabalho*: ferramenta onde cada mediador fica mais perto da área técnica, isto é, onde cada mediador encontra aquilo que solicitou à área técnica nomeadamente pedidos de cotações, pedidos de esclarecimentos. Cada mediador deve ter a sua fila de trabalho limpo, uma vez que só assim conseguirá não ter assuntos pendentes.

Em relação aos «Produtos», aqui encontra-se todos os produtos que a *Victoria - Seguros, SA* vende, assim como toda a documentação necessária (propostas para preencher, fichas técnicas de cada produto, propostas de alterações, declarações de alteração de cobrança de cobrança agente para débito direto em conta bancária). Neste ponto também se conseguem fazer simulações (como simulações automóvel, multirriscos, vida).

Quanto às «Simulações e Emissões» é uma ferramenta onde se conseguem verificar as simulações efetuadas, isto se estas forem gravadas, e dá para consultar a quantidade de apólices emitidas num determinado espaço de tempo.

Relativamente aos «Sinistros» é uma ferramenta onde apenas se efetua o envio de participações de sinistros automóveis, uma vez que as restantes participações têm que ser enviadas por e-mail os departamentos específicos da área. Esta ferramenta também dá para fazer marcações de peritagens aos automóveis sinistrados.

Por fim, a «Gestão de Cobranças» é uma ferramenta que ajuda os mediadores a efetuar as prestações de contas, as quais devem ser efetuadas aquando de um pagamento. Também dá para verificar quais os recibos que estão pagos, assim como ver a forma como cada tomador de seguro efetuou o pagamento.

1.2.7 Os Produtos da Empresa

A *Victoria – Seguros, SA* tem uma grande diversidade de produtos, sendo que alguns São mais procurados que outros. Os produtos com mais afluência são na área dos Acidentes, Automóvel, Patrimoniais, Transportes, Saúde e Vida.

➤ Acidentes

Acidentes Pessoais: O seguro *Victoria Triplo Valor* (**Ilustração 9**) permite ao cliente escolher com total flexibilidade as coberturas que mais se adequam às suas necessidades sendo que as mais comuns são: Morte e Invalidez Permanente, Internamento Hospitalar, Despesas de Tratamento.

Ilustração9: Victoria Triplo Valor



Fonte: www.victoria-seguros.pt

Ilustração 10: Victoria Total Acidentes de Trabalho

Acidentes de Trabalho por Conta de Outrem: O seguro *Victoria Total Acidentes de Trabalho* (**Ilustração 10**) é um seguro obrigatório para as empresas relativamente aos seus trabalhadores, que garante todas as situações causadas por um acidente de trabalho das quais resultem incapacidade, seja esta temporária ou definitiva, ou morte.



Fonte: www.victoria-seguros.pt

Acidentes de Trabalho por Conta Própria: O seguro Victoria Class (**Ilustração 11**) é um plano de proteção completo para trabalhadores independentes, que abrange o pagamento ilimitado de despesas médicas, o subsídio diário em caso de incapacidade temporária, a cobertura para riscos de trajeto, uma pensão em caso de invalidez permanente e uma pensão aos familiares em caso de morte.

Ilustração 11: Victoria Class



Fonte: www.victoria-seguros.pt

➤ Automóvel

Automóvel: O seguro Victoria AUTO (**Ilustração 12**) é simples, uma vez que o cliente pode escolher entre 4 módulos disponíveis sendo uma proteção ajustada a medida de cada um e é flexível uma vez que cada um pode escolher as franquias que cada seguro poderá ter.

Ilustração 12: Victoria AUTO



Fonte: www.victoria-seguros.pt

➤ Patrimoniais

Habitação: O seguro Victoria Habitat + (**Ilustração 13**) oferece uma cobertura base muito completa que inclui uma proteção para a habitação prevendo qual o custo total de reconstrução, uma proteção para o recheio, para os objetos especiais sendo estes computadores ou outros equipamentos eletrónicos. Inclui também proteção para a família através da responsabilidade civil e para os animais domésticos.

Ilustração 13: Victoria Habitat +



Fonte: www.victoria-seguros.pt

Ilustração 14: Multirriscos Empresarial

Multirriscos Empresarial: O seguro Multirriscos Empresarial (**Ilustração 14**) é fundamentalmente para segurar a empresa, isto é a habitação onde esta se encontra, assim como as máquinas que são utilizadas para conseguir levar a empresa para a frente.

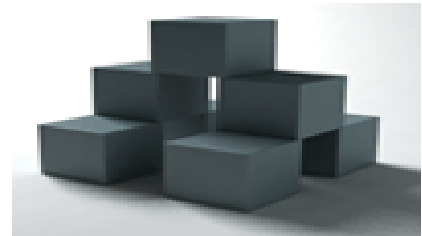


Fonte: www.victoria-seguros.pt

➤ Transportes

Ilustração 15: Mercadorias Transportadas

Mercadorias Transportadas: O seguro de Mercadorias Transportadas (**Ilustração 15**) que cobre as mercadorias transportadas por camiões em grandes viagens.



Fonte: www.victoria-seguros.pt

➤ Saúde

Ilustração 16: Victoria Saúde Reembolso

Saúde Reembolso: O seguro Victoria Saúde de Reembolso (**Ilustração 16**) é um seguro que protege a sua saúde ajudando a pagar as despesas de consultas participando em 80% do valor pago até ao montante máximo de €50,00, isto se não for a um médico da rede. Se por outro lado for a um médico da rede apenas paga pela consulta €35,00 e ainda recebe 80% desse valor. Comparticipa também em exames médicos.



Fonte: www.victoria-seguros.pt

Ilustração 17: Victoria Cartão de Saúde

Cartão de Saúde: O seguro Victoria Cartão de Saúde (**Ilustração 17**) é um seguro de descontos que funciona apenas se forem utilizados em médicos da rede.



Fonte: www.victoria-seguros.pt

➤ Vida

Vida e Futuro: O seguro Victoria Vida e Futuro (**Ilustração 18**) é um seguro que faz a diferença uma vez que para além das coberturas base, também tem a garantia de dupla proteção, isto é, se a pessoa segura morrer, o cônjuge, desde que estes tenham filhos menores ficará seguro com as mesmas condições até aos 60 anos de idade. Para além desta garantia também tem a antecipação de 50% do capital em caso de o Tomador do Seguro ter uma doença terminal.

Ilustração 18: Victoria Vida e Futuro



Fonte: www.victoria-seguros.pt

Para além destas coberturas o cliente poderá optar por uma solução ainda mais completa subscrevendo coberturas complementares como, morte por acidente, invalidez por acidente, Doenças graves e invalidez definitiva para qualquer profissão.

Vida 30+: O seguro Victoria Vida 30+ (**Ilustração 19**) permite segurar ambos os elementos do casal e possibilita incluir garantias facultativas como por exemplo, morte por acidente, invalidez definitiva para qualquer profissão, Invalidez por acidente e subsidio diário por internamento hospitalar.

O Vida 30+ beneficia de uma taxa de rendimentos garantida de 2% ao ano e participações nos resultados distribuída anualmente pela *Victoria – Seguros, SA*. Esta participação de resultados é paga em caso de resgate, morte, invalidez ou em caso de sobrevivência no fim do contrato.

Ilustração 19: Victoria Vida 30+



Fonte: www.victoria-seguros.pt

Vida 50+: O Seguro Victoria Vida 50+ (**Ilustração 20**) garante segurança e estabilidade em caso de Morte por doença a partir do 3º ano recebe um capital base, em caso de morte por acidente recebe dois capital base, em caso de invalidez por acidente recebe um capital base e se nada acontecer até ao final do prazo subscrito recebe um capital base. Para subscrever este seguro não é necessário qualquer exame médico e o cliente pode escolher o prémio mensal que preferir (€15, €25, €50, €75 ou €100).

O Vida 50+ também beneficia de uma taxa de rendimentos garantida de 2% ao ano e participações nos resultados distribuída anualmente pela *Victoria – Seguros, SA*. Esta participação de resultados é paga em caso de resgate, morte, invalidez ou em caso de sobrevivência no fim do contrato.

Ilustração 20: Victoria Vida 50 +



Fonte: www.victoria-seguros.pt

Para além destes seguros, a *Victoria – Seguros, SA* também tem seguros que não têm tanta influência junto dos consumidores, ou por serem demasiado caros, ou por terem uma natureza específica. Alguns desses seguros são: Frota Automóvel (para clientes com mais de 10 viaturas); Victoria Navegação (produto específico para barcos); Victoria Condomínio (produto específico para condomínios); e Victoria Patas & Companhia (produto específico para cães).

2. O Estágio

Como foi referido anteriormente, o estágio curricular foi efetuado na empresa *António Venâncio Gonçalves – Mediação de Seguros, Lda.*, tendo tido a duração de 400 horas, com início no dia 2 de Março de 2015 e término no dia 16 de Junho de 2015.

O estágio foi realizado com o intuito de aplicar os conhecimentos e competências adquiridas ao longo do curso de licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG). Nesse sentido, eram distintos os objetivos a alcançar com o mesmo. O primeiro objetivo respeitou ao conhecimento, em contexto real de trabalho, de uma empresa seguradora, com vista a ganhar alguma experiência a nível laboral para uma melhor integração futura no mercado de trabalho.

O segundo objetivo relacionou-se com a aprendizagem das tarefas realizadas na empresa para poder efetuar um atendimento eficiente e eficaz, de forma a satisfazer as necessidades dos clientes, com o maior profissionalismo possível. Atualmente, saber comunicar e lidar com as pessoas é extremamente importante, não descurando, como é lógico, a parte económica, a qual constituiu durante o estágio um dos principais e mais importantes parâmetros a ter em conta.

Numa fase posterior, o terceiro objetivo foi o de conhecer os produtos em comercialização pela *Victoria – Seguros, SA*, para autonomamente identificar as necessidades dos clientes e assim conseguir oferecer-lhes a melhor proposta, de acordo com as suas preferências.

Na sequência do anterior, denotou-se durante o período de estágio que havia alguns pontos fortes (forças) e pontos fracos (fraquezas), bem como algumas oportunidades e ameaças com que a *Victoria – Seguros, SA* se deparava na sua atividade regular, pelo que se efetuou uma análise SWOT, com vista a uma melhor compreensão da estratégia empresarial seguida pela empresa seguradora. Importa salientar que, o termo SWOT é um acrónimo das palavras

“*Strenghts*” (Forças), “*Weaknesses*”(Fraquezas), “*Opportunities*” (Oportunidades) e “*Threats*” (Ameaças).

A análise SWOT tem como objetivo analisar a viabilidade empresarial, a sua capacidade de sobrevivência no mercado e a competitividade face à concorrência. Assim sendo, procuram-se determinar, de forma exata e objetiva, as falhas ou deficiências inerentes à organização (pontos fracos ou fraquezas) e ainda os aspetos positivos que a caracterizam (pontos fortes ou forças), bem como estudar as ameaças externas (ameaças) e as possibilidades negociais (oportunidades). Enquanto instrumento, a análise SWOT é um quadro de referência (**Tabela 1**) que propicia uma orientação para a procura de soluções, sendo simples, fácil de entender e consistente (Serra, 2012).

Ao nível da matriz SWOT, Kotler e Armstrong (2010) consideram que:

- **Variáveis internas** permitem a identificação das fraquezas, ou seja, os pontos fracos que são as vulnerabilidades, sobre as quais é preciso atuar e mesmo minimizar os seus efeitos; e as forças, ou seja, os pontos fortes onde a competência e o desempenho da organização podem incrementar o seu nível;
- **Variáveis externas** permitem a identificação das ameaças, ou seja, os fatores negativos que podem destabilizar a situação da organização e podem potenciar uma ameaça ou desperdiçar uma oportunidade; e as oportunidades, ou seja, os fatores positivos que podem apresentar condições para a melhoria do desempenho da organização ou para combater uma ameaça.

Por conseguinte, a análise SWOT divide-se em duas partes: o ambiente interno da organização (forças e fraquezas); e o ambiente externo à organização (oportunidades e ameaças). Por um lado, o ambiente interno é aquele que pode ser controlado pela organização, e, portanto, é diretamente sensível às estratégias formuladas pela organização. Por outro lado, o ambiente externo está totalmente fora do controlo da organização, uma vez que age de maneira

homogénea sobre todas as organizações que atuam no mesmo mercado e na mesma área e, desta forma, representam oportunidades ou ameaças iguais para todas cuja probabilidade de impacto deve ser tratada por cada empresa separadamente.

Tabela 1: Análise SWOT

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none">✓ Facilidade de identificação da Marca✓ Qualidade da equipa de trabalho✓ Boa relação qualidade/preço de produtos✓ Oferta diversificada de produtos	<ul style="list-style-type: none">✓ Mercado pequeno devido à dimensão do país✓ Saturação do mercado nacional✓ Diminuição dos valores segurados✓ Campanhas publicitárias ineficientes
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none">✓ Desenvolvimento de parcerias✓ Expansão para o estrangeiro✓ Aumento da consciencialização da necessidade de ter os bens segurados✓ Alteração da regulamentação	<ul style="list-style-type: none">✓ Debilidade económica do país✓ Aumento do custo de vida✓ Setor com forte concorrência✓ Alteração da regulamentação

Fonte: Elaboração Própria.

A *Victoria – Seguros, SA* tem como **pontos fortes** a “Facilidade de identificação da Marca” por parte dos clientes e a “Qualidade da equipa de trabalho” na prestação dos serviços aos mesmos. Por outro lado, os produtos oferecidos são bem avaliados pelos clientes na sua “Boa relação qualidade/preço”, para além de existir uma “Oferta diversificada de produtos”.

Como **pontos fracos** da *Victoria – Seguros, SA* identifica-se o facto de Portugal ter um “Mercado pequeno devido à dimensão país”, o qual pode ficar saturado rapidamente. Também a “Diminuição dos valores segurados” é um ponto fraco, visto que ao longo dos últimos anos ter diminuído o poder de compra da população nacional, em paralelo com “Campanhas

publicitárias ineficientes” que não incrementam significativamente o volume de negócios, face à concorrência.

Como **oportunidades** da *Victoria – Seguros, SA* identifica-se o “Desenvolvimento de parcerias” pela necessidade de aproveitar interesses comuns. Também a “Expansão para o estrangeiro” se apresenta como uma oportunidade de expansão do mercado alvo. Com o aumento da instabilidade económica e social do país existe também o “Aumento da consciencialização da necessidade de ter os bens segurados”, em paralelo com a “Alteração da regulamentação” que obrigue a novos produtos e bens segurados.

Como **ameaças** identifica-se a falta de recursos financeiros provocado pela “Debilidade económica do país”, a qual origina emigração e desemprego, provocando uma contração na procura de alguns produtos, em consequência direta do “Aumento do custo de vida”. Por outro lado, o facto de ser um “Setor com forte concorrência” poderá levar a uma política de preços agressiva, em paralelo com uma “Alteração da regulamentação” que exija novas obrigações a cumprir por parte da *Victoria – Seguros, SA*.

Face ao exposto, está-se perante uma empresa que atua numa economia cada vez mais globalizada, dinâmica, complexa e competitiva, do qual também tem consumidores cada vez mais exigentes e informados. A marca própria é muito importante, porque o cliente pode ficar fidelizado com a marca. A estratégia da empresa é inovar cada vez mais, para poder competir no mercado, bem como incrementar os indicadores de eficiência e eficácia que contemplam as variáveis do negócio, quer a nível de mercado interno quer a nível do mercado externo.

3. Atividades Desenvolvidas no Decorrer do Estágio

3.1 Enquadramento

Durante o estágio foram muitas as atividades desenvolvidas pela estagiária, iniciando a sua ação com a integração nos produtos existentes na seguradora e com os quais num futuro próximo poderá trabalhar, sendo para isso o seu conhecimento imprescindível, tal como dos documentos e procedimentos necessários à sua concretização. Desta forma, foi-lhe entregue pelo orientador na empresa um conjunto de informações, do qual se retiraram os pontos indispensáveis, para um bom desempenho durante o período de estágio.

Uma das primeiras atividades realizadas pela estagiária foi o acompanhamento do tutor na organização, de forma a tomar conhecimento das tarefas de maior responsabilidade operacional. A título de exemplo refira-se a emissão de apólices, onde se assistiu à realização de algumas simulações feitas a pedido de clientes para verificar qual o prémio mensal, trimestral, semestral ou anual que teriam de pagar caso fizessem o seguro.

Relativamente às atividades desenvolvidas pela estagiária importa salientar que:

- ✓ Em relação ao **atendimento ao público**, é importante ter em conta a postura e profissionalismo. Um bom profissional é aquele que valoriza a qualidade do trabalho, respeitando sempre os colegas e o público com quem comunica. Neste sentido, torna-se indispensável adotar normas que geram resultados positivos e indispensáveis para os benéficos efeitos da reciprocidade.
- ✓ Quanto ao **atendimento telefónico**, havia sempre a preocupação de o cliente ser atendido com simpatia, uma vez que um bom atendimento reflete a boa imagem da empresa. Saber falar bem, com uma boa voz e ter a pronúncia correta é fundamental para se saber comunicar. Este tipo de atendimento é muitas vezes o primeiro contacto que se tem com a empresa e é a partir daí que fica a primeira imagem da mesma. A primeira impressão que os clientes têm é fulcral para a continuidade da relação

negocial uma vez que, é importante ter uma boa reputação junto do público e acima de tudo sabe-la manter ao longo do tempo.

- ✓ Em relação ao **arquivo**, o mesmo consiste numa forma de organização dos processos documentais. Este é feito em dossier, organizado através de tarefas, isto é, existem dossiers para: a produção não vida; um para a vida; um para a saúde; um para as prestações de contas; outro para os recibos, entre outros.
- ✓ Durante o período de estágio outras das atividades desenvolvidas foram a criação de simulações e emissão de apólices.

Todas as atividades foram desenvolvidas com o maior profissionalismo, sendo as mesmas objecto de explicação pormenorizada a seguir:

- Simulações;
- Emissão de Apólices;
- Participação de sinistros;
- Prestações de Contas;
- Cobranças dos Seguros de Saúde.

3.2 Simulações

Na *Victoria-Seguros, SA* podem efetuar-se simulações do ramo automóvel e habitação, bem como se podem efetuar simulações para alguns seguros de vida, sendo que para alguns seguros, nomeadamente os seguros de maquinaria pesada ou multiriscos empresarial, necessita-se de se efetuar um pedido de cotação à área técnica, uma vez que os mediadores não têm autonomia para as efetuar. Para se efetuarem as simulações automóvel e habitação recorre-se à parte dos produtos no sistema *Victoria.net*.

➤ Simulação Automóvel

Para ser efetuada a simulação automóvel é obrigatório sempre ter a matrícula da viatura, uma vez que com esse dado e através da *Segurnet* (ferramenta utilizada pelas companhias de Seguros através da qual se consegue saber quantos sinistros o automóvel já teve, sendo que apenas são contabilizados os sinistros em que os proprietários são culpados) consegue-se também verificar o historial de Seguros que o automóvel já teve. Nomeadamente, saber as companhias onde o veículo já esteve seguro e, ainda, verificar todos os dados do veículo, nomeadamente a marca, modelo, data da primeira matrícula, entre outros elementos (**Anexo V**).

Depois de verificados todos os dados do veículo, cabe ao cliente fornecer os restantes elementos para ser concluída a simulação, nomeadamente a data de nascimento, data de carta de condução, código postal e número de contribuinte do proprietário do veículo.

Após a recolha destes dados e de se ter efetuado a simulação, o cliente tem que optar pelas coberturas do seguro, isto é, se pretende RC Extra (ou seja, o seguro contra terceiros), que inclui responsabilidade civil, assistência em viagem, proteção para ocupantes (sendo que neste contexto apenas se protege o condutor uma vez que os restantes ocupantes estão cobertos pela responsabilidade civil) e quebra isolada de vidros. Ou então, se o cliente pretende optar pelos Danos Próprios (ou seja, seguro contra todos os riscos). No entanto, este último apenas pode ser feito em veículos com menos de oito anos, o que inclui para além de todas as coberturas existentes no RC Extra inclui também carro de substituição em caso de acidente, furto ou roubo, incêndio e fenómenos naturais entre outros.

Adicionalmente, o cliente tem ainda que proceder a outra escolha, nomeadamente o valor da franquia, onde terá que escolher entre franquias de €0, €300, €600 e €1.500, sendo que a franquia é o valor suportado pelo cliente caso a viatura necessite de reparação.

Após recolher os dados e o cliente informar sobre todas as escolhas efetuadas está-se em condições de fornecer ao cliente o valor do seguro automóvel. Como já foi referido anteriormente, o fracionamento pode ser mensal, trimestral, semestral ou anual. No entanto, importa salientar que quanto mais fracionado for o valor do seguro, mais agravamento tem no prémio final.

➤ **Simulação de Habitação**

No que diz respeito às simulações de habitações, os clientes têm que fornecer todos os dados, nomeadamente ano de construção e área de habitação, para se saber o valor de reconstrução e o valor do recheio que pretende segurar, assim como o valor em riscos eléctricos que pretende segurar.

Assim, se o cliente preferir segurar equipamentos electrónicos (computadores, aparelhagens, etc), estes tem que ser especificados. Também, para se saber o valor de reconstrução da habitação, têm que se multiplicar os metros quadrados da mesma pelo coeficiente aprovado e publicado em Diário da República.

Em relação ao tipo de fracionamento, os clientes apenas podem efetuar os pagamentos trimestralmente, semestralmente ou anualmente dependendo da vontade de cada um dos clientes.

3.3 Emissão de Apólices

Nem todas as apólices podem ser emitidas pelos mediadores, uma vez que estes apenas podem emitir apólices de automóveis e algumas apólices de saúde.

➤ **Apólices Automóveis**

As apólices automóveis, como já foi referido anteriormente, podem ser emitidas pelos mediadores, no entanto apenas são emitidas após a recolha dos dados junto do cliente sobre o valor pretendido. Estas apólices devem ser devidamente assinadas pelo cliente, a fim de mostrar que o cliente concordou com o estipulado no contrato (**Anexo VI**).

Um aspeto importante nas emissões das apólices é que se divide o mês a meio, isto é, até ao dia 15 de cada mês a data de vencimento/renovação “anda para trás” para o dia 1 desse mesmo mês, pagando o cliente menos duas semanas que o normal. Por outro lado se passar do dia 15 a data de vencimento/renovação “anda para a frente”, isto é, para o dia 1 do mês seguinte.

➤ **Restantes apólices**

As restantes apólices são enviadas via e-mail para a área de produção da *Victoria – Seguros, SA*, sendo para isso necessário preencher a proposta corretamente, isto é, recolhendo as assinaturas de todos os intervenientes do seguro, nomeadamente a assinatura do Tomador do Seguro ou da Pessoa segura. A título de exemplo, apresenta-se o **Anexo VII** sendo o mesmo uma proposta multi-riscos de habitação.

Após a conclusão da emissão por parte da produção são enviadas por correio todos os documentos, para posterior entrega ao cliente, nomeadamente as condições gerais da apólice, assim como o recibo do prémio que este terá de pagar.

3.4 Participação de Sinistros

➤ Participações de Sinistro Automóvel

As participações de sinistro automóvel são efetuadas quando há declarações amigáveis. É importante referir que apenas são considerados sinistros amigáveis quando a Guarda Nacional Republicana (GNR) não é chamada ao local. Estas participações de sinistros são enviadas através do sistema Victoria.net, após serem corretamente preenchidas e assinadas pelas partes envolvidas no sinistro (**Anexo VIII**).

Se for necessário marcar uma peritagem ao veículo sinistrado, esta também é marcada através do sistema informático. Após este procedimento a área técnica, ligada aos sinistros contacta o cliente através de um telefonema ou através de um SMS, a fim de confirmar a marcação da peritagem.

Há duas formas da seguradora classificar o sinistro:

- IDS Credor – Quando o nosso cliente é o culpado no sinistro; ou
- IDS Devedor – quando o nosso cliente não é culpado no sinistro.

➤ Restantes Participações

Os sinistros mais habituais são os sinistros automóvel, cujos procedimentos já foram referidos anteriormente, e os sinistros habitação (**Anexo IX**). Estas participações são enviadas através do e-mail para sinistros multirriscos após a participação devidamente preenchida com uma descrição pormenorizada do sinistro. Após o envio, o sinistro é aberto e é analisada pela área técnica toda a documentação enviada. As restantes participações de sinistros processam-se da mesma forma.

3.5 Prestações de Contas

As prestações de contas são efetuadas após a cobrança dos recibos aos clientes, uma vez que esta é uma forma de fazer prova à área técnica da *Victoria-Seguros, SA* que os recibos foram efetivamente cobrados.

Após a ida ao banco, utiliza-se o sistema *Victoria.net* para efetuar as prestações. Depois de procurar os recibos no sistema informático, estes colocam-se na prestação de contas.

O importante destas prestações é que os recibos de estorno devem ser devidamente assinados e digitalizados para posterior envio, junto com a prestação e o comprovativo de depósito no banco, para a área das prestações.

3.6 Gestão de Cobrança Vida

Gerir os recibos de cobrança do ramo vida é mais fácil que os restantes uma vez que não é necessário efetuar prestações de contas. Assim, após receber do cliente o montante do prémio de seguro, dirigimo-nos ao banco e efetua-se o depósito do mesmo montante e envia-se através de e-mail para a área de gestão de cobranças.

4. Análise Concorrencial

Após a conclusão do estágio decidiu-se fazer uma breve análise concorrencial, assinalando assim os principais concorrentes da *Victoria - Seguros, SA* e fazendo no final um breve diferença entre os concorrentes e a *Victoria* assinalando os pontos em que esta se diferencia.

Assim sendo, os principais concorrentes desta empresa e os mais conhecidos são:

- **Açoriana:** Esta companhia é uma seguradora centenária integrada no Grupo Financeiro Banif e encontra-se presente em todo o território nacional;
- **Allianz:** Esta é uma subsidiária do *Grupo Allianz*, um dos Grupos Financeiros do mundo presente em 70 países;
- **CA Seguros:** Esta companhia faz parte do Grupo Caixa de Crédito Agrícola e encontra-se presente nos mais de 630 balcões;
- **Fidelidade Mundial:** Esta companhia faz parte do grupo Caixa Seguros;
- **Liberty Seguros:** Esta companhia integra o *Liberty Mutual Group*, fundado em 1912 nos Estados Unidos; encontra-se em Portugal á cerca de oito décadas;
- **Lusitania:** Esta companhia foi fundada a 6 de Junho de 1986 e tem como principal acionista o Grupo Montepio Geral;
- **Mapfre:** Este grupo encontra-se em Portugal desde 1986, sendo esta uma empresa Espanhola. A Mapfre faz parte da agência *Mapfre Caución y Crédito*;

- **OK! Teleseguros:** Esta companhia é uma marca de seguros automóvel da Via Direta – Companhia de Seguros, SA que iniciou a sua atividade em Janeiro de 1998; encontra-se integrada no Grupo Caixa Geral de Depósitos;
- **Tranquilidade:** A companhia Tranquilidade Seguros afirma-se como uma seguradora especialista em proteção. Era uma companhia que integrava o Grupo Espírito Santo mas que recentemente foi adquirida pela Apollo.

Após análise dos concorrentes da *Victoria – Seguros, SA*, pode concluir-se que em relação a cada um a *Victoria – Seguros, SA*, apresenta como grande vantagem competitiva os seguros do ramo vida. Por exemplo, o seguro de saúde de reembolso que permite a cada cliente usufruir de consultas especializadas na rede, ou fora dela, sendo que do montante pago recebem 80% do mesmo.

Face ao exposto, a *Victoria – Seguros, SA* aposta numa estratégia onde a constante inovação e qualidade dos seus produtos adotam uma imagem de solidez e dinamismo da empresa junto do consumidor. Desta forma, a *Victoria – Seguros, SA* diferencia-se através de mediadores responsáveis e profissionais, que têm evoluído sem perder de vista o objetivo de responder cada vez melhor aos seus compromissos, atuando segundo rigorosos padrões de qualidade, elevado sentido ético e transparência.

Adicionalmente, a *Victoria – Seguros, SA* disponibiliza uma elevada especialização em produtos e serviços, indispensáveis à segurança e proteção de particulares e empresas, quer nacionais, quer internacionais.

Conclusão

O estágio curricular foi realizado na empresa *António Venâncio Gonçalves – Mediação de Seguros, Lda*, sendo o sócio desta empresa um mediador exclusivo da *Victoria – Seguros, SA*, e foi bastante enriquecedor, permitindo por em prática conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Licenciatura em Gestão.

Esta empresa permitiu conhecer a realidade de uma seguradora, de modo a compreender os seus problemas e a forma como esses são solucionados. De facto, durante o período de estágio foi possível constatar que a atividade de uma seguradora vive um período de grandes mudanças, condicionada por vários fatores, dos quais se destacam uma concorrência cada vez mais agressiva que leva as seguradoras a que estejam sempre em constante inovação, criando novos produtos e serviços que ajudem a empresa a diferenciar-se.

Deste modo, importa referir que na minha opinião o curso de Licenciatura em Gestão inclui disciplinas que ajudam a desenvolver de forma profissional as tarefas diárias, mas considero que deveria caminhar um pouco mais para a componente prática, salientando mais a vertente económica e a negociação com clientes, visto que o mundo empresarial requer cada vez mais um conhecimento prático e um raciocínio rápido.

Em suma, foi uma experiência muito gratificante e benéfica, tanto a nível pessoal como a nível profissional, tendo para isso sido fundamental a colaboração, dedicação e paciência de todos os colaboradores da *Victoria – Seguros, SA*, assim como do sócio gerente da *Antonio Venancio Gonçalves – Mediação de Seguros, Lda*, onde diariamente houve a preocupação de me prestar acompanhamento e preparação para a vida ativa, brindando-me com uma excelência formação durante o estágio.

Referências Bibliográficas

Kotler, P. e Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education.

Serra, F.R.; Ferreira, M.P.; Torres, M.C. e Torres, A.P. (2012). *Gestão Estratégica: Conceitos e Prática*. Lisboa: Lidel.

Victoria Seguros (2015). *Código de Conduta*. Lisboa: Victoria Seguros.

WebReferências

<http://www.mun-guarda.pt/Portal/conteudo.aspx?SS=conteudos&Lista=Est%C3%A1ticos&ID=9>

<http://www.roteiroguarda.com/v4/index.php/visitar>

<http://www.victoria-seguros.pt>

Índice de Anexos

Anexo I- Código de Conduta – Política de Proteção de Dados.....	36
Anexo II – Código de Conduta – Política Anti-Fraude	38
Anexo III – Código de Conduta – Política de Branqueamento de Capitais.....	41
Anexo IV – Código de Conduta – Política de Tratamento.....	43
Anexo V – Segurnet.....	45
Anexo VI – Proposta de Seguro Automóvel.....	48
Anexo VII – Proposta de Seguro Multi-riscos Habitação.....	52
Anexo VIII – Participação de Sinistro Automóvel.....	56
Anexo IX – Participação de Sinistro Habitação	59

Anexo I – Código de Conduta – Política de Proteção de Dados

ANEXO

Regime jurídico da Protecção de Dados

(Principais diplomas)

Protecção de Dados Pessoais

- Artigo 35º da Constituição da República Portuguesa – utilização da informática
- Lei n.º 67/ 98, de 26 de Outubro – Lei da Protecção de Dados Pessoais
- Lei n.º 43/ 2004, de 18 de Agosto – Lei da organização e funcionamento da CNPD Saúde
- Lei n.º 12/2005, de 26 de Janeiro - Informação genética pessoal de saúde

Comunicações electrónicas

- Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto - Regula a protecção de dados pessoais no sector das Comunicações Electrónicas
- Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro – transpõe a Directiva do Comércio Electrónico e o artigo 13º da Directiva das Comunicações Electrónicas
- Lei n.º 32/2008, de 17 de Julho – Regula a conservação de dados no contexto dos serviços de comunicações electrónicas ou dos serviços públicos de comunicações

Videovigilância

- Decreto-Lei n.º 35/ 2004 – utilização de sistemas de videovigilância pelos serviços de segurança privada e de autoprotecção
- Lei n.º 1/2005, de 10 de Janeiro – utilização de câmaras de vídeo pelas forças e serviços de segurança em locais públicos de utilização comum.

Trabalho

- Lei n.º 99/ 2003, de 27 de Agosto – aprova o Código do Trabalho
- Lei n.º 35/ 2004, de 29 de Julho – regulamenta o Código do Trabalho

Criminalidade informática

- Lei n.º 109/ 91, de 17 de Agosto - Lei da criminalidade informática

Anexo II– Código de Conduta – Política Anti-Fraude.

6.11. Responsabilidade pelo acompanhamento jurídico

O Conselho Executivo é responsável pelo apoio jurídico necessário e apropriado em situações de Fraude, na coordenação de acções para recuperar perdas incorridas e na colaboração com as autoridades.

6.12. Responsabilidade Auditoria Interna

A Auditoria Interna contribui na realização de uma apropriada PAF, no âmbito das acções de Auditoria e Consultoria, em pareceria com o RPF.

Nas acções de Auditoria deverá ser especificamente considerado o risco de Fraude e eficácia das medidas Anti-Fraude. No caso de serem detectadas deficiências deverão ser efectuadas recomendações.

7. Fases da Política Anti-Fraude

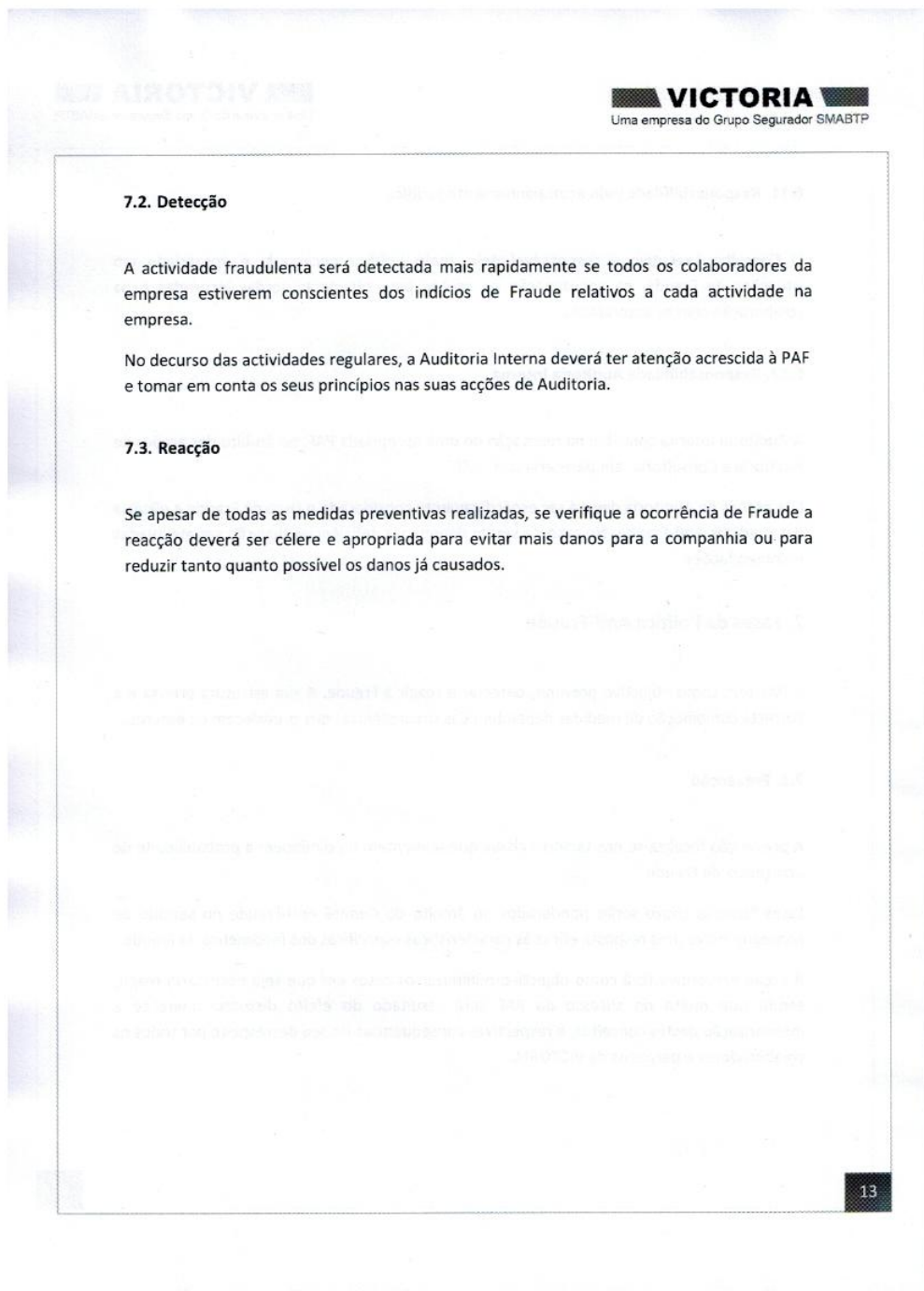
A PAF tem como objectivo prevenir, detectar e reagir à Fraude. A sua estrutura precisa e a correcta combinação de medidas dependem das circunstâncias que prevalecem na empresa.

7.1. Prevenção

A prevenção focaliza-se nos factores chave que aumentam ou diminuem a probabilidade de ocorrência de Fraude.

Esses factores chave serão ponderados no âmbito do Comité Anti-Fraude no sentido de conseguir obter uma resposta eficaz às características específicas dos fenómenos de Fraude.

A acção preventiva terá como objectivo minimizar os casos em que seja necessário reagir, sendo que muito do sucesso da PAF será resultado do efeito dissuasor inerente à interiorização destes conceitos, e respectivas consequências do seu desrespeito por todos os colaboradores e parceiros da VICTORIA.



Anexo III– Código de Conduta – Política Prevenção de Branqueamento de Capitais.

7. Anexo | Lista de Jurisdições Cooperantes

Lista de Jurisdições Cooperantes de acordo com a Portaria nº 150/2013, de 15 de março

Lista de "países terceiros equivalentes"

1 - Consideram-se como tendo regime equivalente ao nacional no que diz respeito aos requisitos impostos em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e à respetiva supervisão, os seguintes países ou jurisdições:

- a) África do Sul;
- b) Austrália;
- c) Brasil;
- d) Canadá;
- e) República da Coreia (Coreia do Sul);
- f) Estados Unidos da América;
- g) Hong Kong;
- h) Índia;
- i) Japão;
- j) México;
- k) Singapura;
- l) Suíça.

2 - A lista referida no artigo anterior inclui os seguintes territórios:

- a) França: Mayotte, Nova Caledónia, Polinésia Francesa, São Pedro e Miquelão e Wallis e Futuna;
- b) Holanda: Aruba, Bonaire, Curaçao, Saba, Santo Eustáquio e São Martinho.

3 - A lista referida no n.º 1 não é aplicável aos Estados membros da União Europeia ou do Espaço Económico Europeu que beneficiam de reconhecimento mútuo de jure nos termos da Diretiva n.º 2005/60/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de outubro de 2005, relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais.

Anexo IV – Código de Conduta – Política de Tratamento.

8. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A VICTORIA assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

9. POLÍTICA ANTI-FRAUDE

9.1. A VICTORIA tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

9.2. A Empresa de Seguros pode adoptar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

10. REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A VICTORIA através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

11. CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A VICTORIA assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

Anexo V— Segurnet.



Relatório de Estágio



Anexo VI– Proposta de Seguro Automóvel.

Relatório de Estágio

VICTORIA
Uma empresa do Grupo Segurador **SMA**

ÁREA RESERVADA

PROPOSTA DE SEGURO
AUTOMÓVEL

Nº Pré-impreso: _____ Nº Certificado Provisório: _____
Apólice: _____ Mediador: _____
Código: _____ Ref.º: _____ Bónus / Agravamento %

1. TOMADOR DO SEGURO - preencher se diferente do condutor habitual Entidade: _____

Nome: _____
Morada: _____
Localidade: _____
Cód. Postal: _____
E-mail: _____
Profissão: _____
Data de Nascimento: / / Sexo M F Nacionalidade: _____
Estado Civil: _____ Tel./Tlm: _____ N.I.F.: _____

2. CONTRATO

Início: / / às : horas Vencimento: 0 1 / / de cada ano Ano e seguintes

3. PAGAMENTO/COBRANÇA DE PRÉMIOS

Pagamento de prémios: Anual Trimestral (só desconto em conta bancária) Semestral Mensal (só desconto em conta bancária)

Cobrança de Prémios: Mediador Cobrança Postal Desconto em conta bancária

4. MANDATO DE DÉBITO DIRETO SEPA

Titular da Conta: TOMADOR DO SEGURO

Número de Conta – IBAN: _____
Número de Conta Bancária Internacional (International Bank Account Number): _____
BIC SWIFT: _____
Código de Identificação Internacional (Bank Identifier Code): _____

VICTORIA Seguros
Edifício VICTORIA – Av. da Liberdade, 200
1250-147 Lisboa, Portugal

Ao subscrever esta autorização, está a autorizar a VICTORIA Seguros a enviar instruções ao seu Banco para debitar à sua conta e o seu Banco a debitar a sua conta, de acordo com as instruções da VICTORIA Seguros.

Os seus direitos incluem a possibilidade de exigir do seu Banco o reembolso do montante debitado, nos termos e condições acordados com o seu Banco. O reembolso deve ser solicitado até um prazo de oito semanas, a contar da data do débito na sua conta.

Data: / / _____ (Assinatura igual à do Banco)

5. CONDUTOR HABITUAL Entidade: _____

Nome: _____
Morada: _____
Localidade: _____
Cód. Postal: _____
E-mail: _____
Profissão: _____
Data de Nascimento: / / Sexo M F Naci.: _____
Estado Civil: _____ Tel./Tlm: _____ N.I.F.: _____
Carta de Condução nº: _____ Data da carta: / / _____
Ligação ao Tomador: Cônjuge Filho(a) Pai/Mãe Irmão(o) Empregado Outra

Conta Própria: Sim Não

20 00 10 00 00 00 00 63

VICTORIA - Seguros, S.A. - Av. Liberdade, 200 1250-147 Lisboa Portugal - Telef. 21 313 41 00 - Fax: 21 313 47 00 - Matrícula C.R.C. Lisboa e NIPC 506 333 027 - Capital Social EUR 34.850.000 Pág. 1/3

Relatório de Estágio



6. DADOS DO VEÍCULO

N° Motor N° Chassis Cilindrada N° portas

Marca Modelo e versão

Lotação Peso Bruto (Kg) Data da 1ª matrícula (MM-AAAA) Valor sem extras (€) Carroçaria Normal Especial

Categoria Ligeiro Particular Jeep/Pick-up Monov./Station Wagon Comercial Camião Particular Seguro de Garagista Outra

Tipo de Combustível HP Capota de lona Sim Não

Extras (Valor em Euros)

Veículos Pesados
 Tipo de Pesado Matérias Perigosas Sim Não Transportes Internacionais Sim Não

Motociclos
 Tipo de Motociclo Tipo de utilização

Único meio de transporte? Sim Não Moto 4 Sim Não

Reboque
 O veículo faz serviço de reboque? Sim Não Pretende a cobertura? Sim Não

Marca Modelo

Matrícula Data da 1ª Matrícula (MM-AAAA) Peso bruto Kg. Valor do Reboque (€)

7. PLANOS DE GARANTIAS

GARANTIAS	VALOR SEGURO	<input type="checkbox"/> RC BASE	<input type="checkbox"/> RC EXTRA	<input type="checkbox"/> DP BASE	<input type="checkbox"/> DP EXTRA
Responsabilidade Civil Automóvel	€ 6.000.000	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)
	€ 50.000.000	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)
Assistência em Viagem	Ligeiros – Plus	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)
	Ligeiros – Top	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)
	Pesados	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)
Proteção Jurídica		<input checked="" type="checkbox"/> X	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input checked="" type="checkbox"/> X
Proteção Ocupantes - Só Conductor	€ 5.000 (MIP) / € 500(DT) / € 2.500(DF)	<input type="checkbox"/> b)	<input type="checkbox"/> b)	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -
	€ 15.000(MIP) / € 1.500(DT) / € 2.500(DF)	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> b)	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -
Proteção Ocupantes	€ 5.000 (MIP) / € 500(DT) / € 2.500(DF)	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> b)	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)
	€ 15.000(MIP) / € 1.500(DT) / € 2.500(DF)	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> b)	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)
	€ 25.000(MIP) / € 2.500(DT) / € 2.500(DF)	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> a)	<input type="checkbox"/> a)
	€ 50.000(MIP) / € 5.000(DT) / € 2.500(DF)	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> a)
Quebra Isolada de Vidros	€ 1.000	<input type="checkbox"/> -	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> a)
	€ 2.500	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> a)
Choque, Colisão ou Capotamento		<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> X	<input checked="" type="checkbox"/> X
Incêndio, Raio ou Explosão		<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input checked="" type="checkbox"/> X
Furto ou Roubo		<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input checked="" type="checkbox"/> X
Fenómenos da Natureza		<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> X	<input checked="" type="checkbox"/> X
Atos de Vandalismo, Atos Maliciosos ou Riscos Políticos		<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> X	<input checked="" type="checkbox"/> X
Valor substituição em novo		<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> X	<input checked="" type="checkbox"/> X
Veículo substituição opcional		<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> X
Bagagem	€ 1.000	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input checked="" type="checkbox"/> X
Privação de uso <input type="checkbox"/> 15 dias <input type="checkbox"/> 30 dias	€ 35	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> b)
	€ 60	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> b)
	€ 100	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> b)

a) Contratação obrigatória; opções à escolha do Cliente

b) Contratação facultativa; opções à escolha do Cliente

MIP - Morte ou Invalidez Permanente; DT - Despesas de Tratamento; DF - Despesas de Funeral

Pág. 2/3

VICTORIA - Seguros, S.A. - Av. Liberdade, 200 1250-147 Lisboa Portugal - Telf. 21 313 41 00 - Fax. 21 313 47 00 - Matrícula C.R.C. de Lisboa e NIPC: 506 333 027 - Capital Social EUR 34 850 000

Relatório de Estágio



8. FRANQUIAS

VALOR VENAL DO VEÍCULO	OPÇÕES DE FRANQUIA			
Até € 15.000 inclusive	€ 0 <input type="checkbox"/>	€ 300 <input type="checkbox"/>	€ 600 <input type="checkbox"/>	€ 1.200 <input type="checkbox"/>
De € 15.001 a € 25.000	€ 0 <input type="checkbox"/>	€ 450 <input type="checkbox"/>	€ 900 <input type="checkbox"/>	€ 1.500 <input type="checkbox"/>
De € 25.001 a € 40.000	€ 0 <input type="checkbox"/>	€ 600 <input type="checkbox"/>	€ 1.200 <input type="checkbox"/>	€ 2.400 <input type="checkbox"/>
Mais de € 40.000	€ 0 <input type="checkbox"/>	€ 750 <input type="checkbox"/>	€ 1.500 <input type="checkbox"/>	€ 3.000 <input type="checkbox"/>

9. QUALIDADE EM QUE FAZ O SEGURO

Proprietário Outra

10. ENTIDADE INTERESSADA NO SEGURO

Entidade: _____

Nome: _____

Morada: _____

Localidade: _____

Cód. Postal: _____

E-mail: _____

Tel./Tlm: _____ N.I.F.: _____

11. SINISTROS ANTERIORES

Nº de anos com seguro: _____ Nº sinistros últimos 5 anos: _____ Data do último sinistro: ____/____/____

12. CONTRATOS ANTERIORES

Este veículo já esteve seguro, em seu nome, noutra Seguradora? Não Sim

Qual? _____ Nº Apólice: _____

13. OUTRAS DECLARAÇÕES.

14. INFORMAÇÃO CONTRATUAL, AUTORIZAÇÕES E DECLARAÇÕES

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

De acordo com a legislação em vigor, os dados recolhidos, e aqueles que vierem a ser fornecidos na participação de um sinistro, serão processados e armazenados informaticamente, sendo utilizados nas relações contratuais com a VICTORIA e seus subcontratados e comunicados à Associação Portuguesa de Seguradores para constituição do Ficheiro Nacional de Matrículas ou do Ficheiro Nacional de Sinistros e Fraudes Automóveis, bem como partilhados para efeitos de colaboração na realização de estudos estatísticos, inquéritos de mercado e/ou viabilização da execução dos contratos. As omissões, inexatidões e falsidades, quer no que respeita a dados de fornecimento obrigatório quer facultativo, são da responsabilidade do Tomador do Seguro. Os interessados podem ter acesso à informação que lhes diga diretamente respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contato direto ou por escrito, junto da VICTORIA.

ATUALIZAÇÃO AUTOMÁTICA DO VALOR SEGURO

O valor seguro é válido durante toda a anuidade

REPOSIÇÃO AUTOMÁTICA DO VALOR SEGURO

Em caso de sinistro, o montante do capital seguro será automaticamente reposto sem cobrança de prémio adicional

ÂMBITO TERRITORIAL

O contrato abrange a responsabilidade civil em acidentes ocorridos nos estados membros da União Europeia, bem como nos estados onde exista um serviço nacional de seguros de acordo com o que consta no Certificado Internacional de Seguro ("carta verde"). Esta informação não dispensa a leitura das Condições Gerais.

AUTORIZAÇÕES PARA MARKETING E PUBLICIDADE

O Tomador do Seguro autoriza a utilização dos seus dados pessoais disponibilizados para envio de futuras campanhas de Marketing e Publicidade da VICTORIA Seguros. Caso não autorize, deve assinalar aqui

O Tomador do Seguro autoriza a utilização dos seus dados pessoais disponibilizados para envio de futuras campanhas de Marketing e Publicidade de empresas que colaborem em parceria com a VICTORIA Seguros, bem como de outras empresas que integram o Grupo VICTORIA, sob regime de absoluta confidencialidade. Caso não autorize, deve assinalar aqui

DECLARAÇÕES

Tomei conhecimento das condições gerais e da nota de informação prévia, que se encontram disponíveis no site da VICTORIA em www.victoria-seguros.pt. Foram-me prestados todos os esclarecimentos necessários e legalmente exigíveis

Preenchi de forma exata e completa esta proposta e declarei todas as circunstâncias que eu conheço e que são significativas para a apreciação do risco pela VICTORIA sabendo que, em caso de incumprimento, fico sujeito às normas legais contratuais aplicáveis, de que tomei conhecimento.

Tomei conhecimento que a VICTORIA pode exercer o Direito de Regresso de acordo com a legislação em vigor.

Autorizo a VICTORIA a proceder à recolha de dados pessoais complementares junto de organismos públicos, empresas especializadas e outras unidades económicas, tendo em vista a confirmação ou complemento dos elementos recolhidos, necessários à gestão da relação contratual, bem como a comunicar tais dados juntamente com os recolhidos em qualquer participação de sinistro, à Associação Portuguesa de Seguradores para constituição do Ficheiro Nacional de Matrículas ou do Ficheiro Nacional de Sinistros e Fraudes Automóveis, bem como a comunicar tais dados juntamente com os recolhidos em qualquer participação de sinistro, à Associação Portuguesa de Seguradores para constituição do Ficheiro Nacional de Matrículas ou do Ficheiro Nacional de Sinistros e Fraudes Automóveis, privado, que subcontrate para efeitos de colaboração na realização de estudos estatísticos, inquéritos de mercado e/ou viabilização da execução dos contratos, nomeadamente à Associação Portuguesa de Seguradores.

ASSINATURA

O Tomador do Seguro declara ter tomado conhecimento do teor das Declarações e Autorizações, subscrevendo-as mediante a sua assinatura.

Local e Data _____ de _____ de _____

(Assinatura do Tomador do Seguro) _____ (Assinatura do Colaborador) _____

REBECOS VALTO DE 14

Anexo VII – Proposta de Seguro Multi-riscos Habitação.

Relatório de Estágio



BENS SEGUROS

	Valor Seguro (€)
Edifício	
Habituação Principal	€
Anexos, Terraços, Muros e Vedações	€
Piscina	€
Total	€
Recheio	
Recheio de habitação e objectos de uso pessoal (excluindo os a seguir descritos)	€
Computadores Pessoais/Equipamento Electrónico	€
Equipamento fotográfico, de filmar e projectar	€
Benfeitorias e Decorações Interiores	€
Antenas Parabólicas e Painéis Solares	€
Sistema de Alarme	€
Equipamento de Piscina e Bombas de Água	€
Objectos Especiais	
Antiquidades, raridades, quadros e gravuras, objectos de arte, tapeçaria e colecções	€
Jóias, metais preciosos e peles de abafa	€
Para serem indemnizados pelo seu valor real, é necessário discriminar os Objectos Especiais cujo valor unitário ultrapasse 5% da soma do recheio mais objectos especiais ou € 5.000	
Total	€
Outros	
Mobiliário de Jardim no Exterior	€

COBERTURAS OPCIONAIS

Coberturas Opcionais com capital igual ao da Cobertura Base

Fenómenos Sísmicos Greves, Tumultos e Alterações da Ordem Pública

Aluimento de terras Actos de Terrorismo, Vandalismo, Maliciosos ou de Sabotagem

Coberturas opcionais com capital próprio

	Valor Seguro (€)
<input type="checkbox"/> Riscos Eléctricos (Aparelhos Eléctricos - 1º Risco)	€
<input type="checkbox"/> Computadores Pessoais/Equipamento Electrónico - 1º Risco	€
<input type="checkbox"/> Veículos em Garagem	€
<input type="checkbox"/> Hole in One	
Acidentes Pessoais durante a prática de Golfe <input type="checkbox"/> MIP € 12.500 / DTR € 750 <input type="checkbox"/> MIP € 25.000 / DTR € 1.000	
(indique uma das seguintes opções) <input type="checkbox"/> MIP € 50.000 / DTR € 1.250 <input type="checkbox"/> DTR € 500 <input type="checkbox"/> DTR € 1.250	
<input type="checkbox"/> Despesas de Tratamento do Caddy	
<input type="checkbox"/> Franquia zero na Cobertura Base	
<input type="checkbox"/> Assistência ao Lar	
<input type="checkbox"/> Assistência a Animais Domésticos	

Coberturas Opcionais com descrição dos bens seguros

Descrição dos Objectos	Valor Seguro (€)
<input type="checkbox"/> Riscos Eléctricos (Ap. eléctricos) Bens especificados	€
	€
	€
<input type="checkbox"/> Computadores Pessoais/Equip Electrónico - Bens especificados	€
	€
	€

Capitais Opcionais de Responsabilidade Civil

Responsabilidade Civil Proprietário: Com Aluguer da propriedade / Sem Aluguer da propriedade

Responsabilidade Civil Familiar

Até € 250.000 Até € 500.000 Até € 750.000 Até € 1.000.000 Até € 1.250.000 Até € 1.500.000 Até € 2.500.000

Pág. 2/3

VICTORIA - Seguros, S.A. - Av. Liberdade, 200 1250-147 Lisboa Portugal - Teff. 21 313 41 00 - Fax. 21 313 47 00 - Matricula C.R.C. de Lisboa e NIPC. 506 333 027 - Capital Social EUR 34.850.000

Relatório de Estágio



ENTIDADE INTERESSADA NO SEGURO

Nome	
Morada	
Localidade	
Cód. Postal	-
N.I.F.	

OUTRAS DECLARAÇÕES

MUITO IMPORTANTE: A omissão ou a resposta inexacta a este quesito terá as consequências legais previstas no regime jurídico do contrato de seguro.

Teve sinistros anteriormente que pudessem estar garantidos por este seguro? Não Sim

Se SIM, dê detalhes:

Caso não pretenda contratar Indexação Automática (índice ISP), assinale aqui:

Período máximo (contínuo) de desabilitação durante o ano 30 dias 60 dias 90 dias Mais de 90 dias: dias

A habitação que se propõe segurar é: a principal a secundária

A habitação é alugada a terceiros Não Sim

Há qualquer actividade profissional, comercial ou industrial no Edifício Não Sim, especifique:

Tem vizinhos próximos Não Sim metros

Estes riscos encontravam-se anteriormente seguros? Não Sim Seguradora:

PRÉMIOS EM DÍVIDA

Relativamente aos mesmos contratos de seguro, existem quaisquer débitos por falta de pagamento de prémios ou fracção de prémios? Sim Não

Se SIM, especifique quais:

OBSERVAÇÕES

INFORMAÇÃO CONTRATUAL, AUTORIZAÇÕES E DECLARAÇÕES

Declaração

Depois de devidamente informado pela Companhia sobre a sua pretensão, autorizo a VICTORIA, em caso de acidente que origine lesões corporais, e no âmbito deste contrato de seguro, a solicitar junto de hospitais, clínicas, médicos ou outras entidades, os dados clínicos referentes à origem, causas, evolução do acidente do qual resultem despesas de tratamento, invalidez e/ou morte indemnizáveis ao abrigo do contrato, e permito a comunicação desses dados, sem prejuízo do sigilo a que ficam obrigados os sujeitos que vierem a tratar essa informação.

Quando a cobertura for igualmente aplicável a outras pessoas, declaro ter conhecimento e aceitar que é condição para pagamento de qualquer indemnização em caso de acidente que origine lesões corporais, e no âmbito deste contrato de seguro, que os lesionados, os seus herdeiros ou os seus representantes com poderes para tal, obtenham, quando solicitado pela companhia, junto de hospitais, clínicas, médicos ou outras entidades, os dados clínicos referentes à origem, causas e evolução do acidente do qual resultem despesas de tratamento, invalidez e/ou morte indemnizáveis ao abrigo do contrato, e os facultem ao Director Clínico da VICTORIA, sem prejuízo do sigilo a que ficam obrigados os sujeitos que vierem a tratar essa informação.

Protecção de Dados Pessoais

De acordo com a legislação em vigor, os dados agora recolhidos, bem como aqueles que vierem a ser fornecidos aquando da participação de um sinistro, serão processados e armazenados informaticamente, sendo utilizados nas relações contratuais com a VICTORIA Seguros e seus subcontratados. As omissões, inexactidões e falsidades, quer no que respeita a dados de fornecimento obrigatório, quer facultativo, são da responsabilidade do Tomador do Seguro.

Os interessados podem ter acesso à informação que lhes diga directamente respeito, solicitando a sua correcção, aditamento ou eliminação, mediante contacto directo ou por escrito, junto da VICTORIA Seguros.

Autorizações para Marketing e Publicidade

O Tomador do Seguro autoriza a utilização dos seus dados pessoais disponibilizados para envio de futuras campanhas de Marketing e Publicidade da VICTORIA Seguros. Caso não autorize, assinale aqui

O Tomador do Seguro autoriza a utilização dos seus dados pessoais disponibilizados para envio de futuras campanhas de Marketing e Publicidade de empresas que colaborem em parceria com a VICTORIA Seguros, bem como de outras empresas que integram o Grupo VICTORIA. Caso não autorize, assinale aqui

Declarações

- Tomei conhecimento das Condições do contrato de seguro e foram-me prestados todos os esclarecimentos necessários e legalmente exigíveis, declarando ter recebido para esse efeito o anexo a esta proposta com as informações pre-contratuais.

- Respondi de forma exacta e completa aos quesitos desta proposta e declarei com exactidão todas as circunstâncias que eu conheço e que são significativas para a apreciação do risco pela VICTORIA Seguros sabendo que, em caso de incumprimento fco sujeito às normas legais e contratuais aplicáveis, de que tomei conhecimento no anexo a esta proposta com as informações pre-contratuais.

- Autorizo igualmente a consulta dos dados pessoais disponibilizados, sob regime de absoluta confidencialidade, às empresas que integram o grupo VICTORIA, desde que compatível com a finalidade de recolha dos mesmos.

Assinatura

O Tomador do Seguro declara ter tomado conhecimento do teor das Declarações e Autorizações constantes desta proposta, subscrevendo-as mediante a sua assinatura.

Local e Data _____ de _____ de _____

(Assinatura do Tomador do Seguro)

(Assinatura do Colaborador)

Pág. 3/3

VICTORIA - Seguros, S.A. - Av. Liberdade, 200 1250-147 Lisboa Portugal - Tel: 21 313 41 00 - Fax: 21 313 47 00 - Matricula C.R.C. de Lisboa e NIPC: 506 333 027 - Capital Social EUR 34.650.000

Anexo VIII – Participação de Sinistros Automóvel.

PARTICIPAÇÃO DE SINISTRO

VICTORIA
Uma empresa do Grupo Segurador SMA

1 - PARTICIPANTE

SEGURADO/TOMADOR DO SEGURO TERCEIRO LESADO

Nome _____
 Profissão _____ Tel. (9h às 16h) _____
 Morada _____
 _____ C. P. _____
 Tel. fixo _____ Telemóvel _____
 Fax _____ Email _____

Em caso de acidente, contacte:
 Telef.: 213 134 417 • Fax: 213 134 445
 E-mail: sinistros.auto@victoria-seguros.pt

Se o acidente envolver um terceiro, utilize preferencialmente a
 DAAA - Declaração Amigável de Acidente Automóvel,
 disponível em qualquer Delegação da VICTORIA.

2 - CONDUTOR (se não coincidente)

Nome _____
 Profissão _____ Tel. (9h às 16h) _____
 Morada _____
 _____ C. P. _____
 Tel. fixo _____ Telemóvel _____
 Fax _____ Email _____
 Idade _____ É o condutor habitual da viatura? _____ Tem seguro
 de carta? _____ Caso afirmativo: Seguradora _____
 _____ N.º apólice _____

3 - TITULAR DO REGISTO DE PROPRIEDADE (se não coincidente)

Nome _____
 Profissão _____ Tel. (9h às 16h) _____
 Morada _____
 _____ C. P. _____
 Tel. fixo _____ Telemóvel _____
 Fax _____ Email _____

4 - IDENTIFICAÇÃO DE OUTRAS TESTEMUNHAS

5 - Em sua opinião quem foi o culpado e porquê?

6 - Foi levantado auto pelas autoridades? GNR PSP Posto/Brigada/Esquadra de: _____
 Algum dos intervenientes foi submetido ao teste de pesquisa de álcool? _____ Qual? _____

Resultado do teste: _____

VEÍCULO/PSAU 12 08

7 - DADOS REFERENTES AOS VEÍCULOS

	PARTICIPANTE (A)	OUTRO VEÍCULO (B)	OUTRO VEÍCULO (C)
Marca			
Matrícula			
Características (1)			
Cor			
Titular do registo de propriedade			
Existiam danos anteriores? Quais			
Pode circular?			
Rebocava atrelado?			
Oficina reparadora			
Endereço e telefone			
Nº da Apólice			
Seguradora			

8 - OUTROS DANOS MATERIAIS ALÉM DOS CAUSADOS AOS VEÍCULOS IDENTIFICADOS NO Nº 7

Nome e morada dos proprietários _____
 Natureza dos danos _____

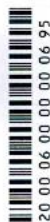
9 - FERIDOS

Nome	_____	_____
Morada	_____	_____
Profissão e idade	_____	_____
Lesões sofridas	_____	_____
Primeiros socorros em	_____	_____
Hospitalizado em	_____	_____
Indique se era	Peão <input type="checkbox"/> Ocupante de veículo <input type="checkbox"/>	Peão <input type="checkbox"/> Ocupante de veículo <input type="checkbox"/>

10 - Os condutores dos veículos, bem como os proprietários dos bens atingidos ou qualquer dos feridos, é parente sócio empregado
 mandatário do segurado ou do condutor do veículo seguro? Especifique: _____

11 - Pretende formular pedido indemnizatório de lucros cessantes? sim não

(1) Indicar se o veículo é ligeiro, pesado, particular, aluguer, duas rodas.



Anexo IX– Participação de Sinistros Habitação.

Relatório de Estágio

VICTORIA
Uma empresa do Grupo Segurador **SMA**

PARTICIPAÇÃO DE SINISTRO INCÊNDIO E OUTROS DANOS

TOMADOR DO SEGURO

Apólice nº _____

Tipo de Seguro:

Multiriscos Habitação

Responsabilidade Civil

Multiriscos Comércio e Indústria

Outro: _____

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

INDICAÇÕES IMPORTANTES PARA ACCIONAMENTO DO SEU SEGURO EM CASO DE SINISTRO

Deverá entregar esta participação preenchida tão breve quanto possível, não devendo exceder o prazo de 8 dias, à data da ocorrência.

É fundamental o preenchimento de todas as informações solicitadas, permitindo assim à VICTORIA uma intervenção mais célere no tratamento da situação que vai reportar. Deverá, de imediato, aplicar todos os meios ao seu alcance para reduzir ou evitar o agravamento dos prejuízos decorrentes do sinistro e salvar os bens seguros. Não deve remover ou alterar quaisquer vestígios do sinistro. É importante promover a guarda, conservação e beneficiação dos salvados. Deve deservilvar todas as diligências ao seu alcance a fim de identificar eventuais responsáveis pela ocorrência em causa e transmitir essa informação nesta participação de sinistro.

Abaixo encontra especificada a documentação que deverá anexar à participação, para as diversas situações:

- **Danos em edifício e/ou recheio** – orçamento de reparação discriminado e se possível comprovativo dos bens afetados.
- **Danos em veículos** – Fotocópia do livrete, título de registo de propriedade e orçamento de reparação.
- **Armas** – Fotocópia do livrete e orçamento de reparação
- **Cães** – Fotocópia da licença e baixa camarária
- **Outros bens** – orçamento de reparação discriminado e se possível comprovativo dos bens afetados.

No caso de **furto ou roubo** deverá apresentar, de imediato, queixa às autoridades competentes, descrevendo e quantificando os objetos furtados ou roubados de que seja vítima, fornecendo à VICTORIA um documento comprovativo.

No caso de **danos em equipamentos/máquinas com origem elétrica**, deverá efetuar de imediato a participação à VICTORIA, para que possamos nomear a nossa rede de reparadores. Deve manter o equipamento em sua posse sem efetuar qualquer reparação.

Para nos ajudar a ser mais célere e dar o tratamento adequado ao seu sinistro, também poderá enviar juntamente com a participação, fotografias que identifiquem as causas encontradas e os bens afetados.

SEGURADO

Nome _____

N.I.F. _____

Tel./Tlm. _____

E-mail _____

NIB _____

Banco _____

(campo obrigatório para efeitos de pagamento de indemnização)

SINISTRO

Data _____ / _____ / _____

Hora _____

Local _____

Descrição pormenorizada da ocorrência, sua origem e causas:

Houve intervenção da autoridade? Sim Não

Se respondeu "Sim" indique qual (PSP, GNR, Bombeiros...) - deverá entregar cópia da participação das autoridades:

BENS SEGUROS DANIFICADOS

Descrição:

Valor:

Descrição:	Valor:
_____	_____ €
_____	_____ €
_____	_____ €
_____	_____ €

Já existem orçamentos para reparação dos danos? Sim Não Se SIM, agradecemos que os junte, bem como o relatório técnico que indique as causas do dano ou avaria, se existir.

É proprietário do edifício?

Sim Não

Se NÃO, indique o proprietário: _____

Existem outros seguros relativamente aos bens afetados?

Sim Não

Se SIM, indique quais:

Competência: _____

Apólice nº _____

Considera-se responsável pela ocorrência?

Sim Não

Se SIM, indique porquê

Relatório de Estágio

VICTORIA
Uma empresa do Grupo Segurador **SMA**

BIENS SEGUROS DANIFICADOS (CONT)

Se NÃO, e se for do seu conhecimento, indique os dados da pessoa responsável pelo dano:

Nome _____

Morada _____

Localidade _____

Cód. Postal _____

E-mail _____ Tel./Tlm. _____ NLF. _____

DANOS CAUSADOS A TERCEIROS

Se for do seu conhecimento, indique os dados da pessoa responsável pelo dano:

Nome _____

Morada _____

Localidade _____

Cód. Postal _____

E-mail _____ Tel./Tlm. _____ NLF. _____

Descrição e valorização estimada dos danos materiais

Indique onde, quando e como podem ser vistoriados os danos

Em caso de Danos corporais indique as Lesões sofridas

Onde está a ser tratado? _____

Entidade que prestou os 1os socorros? _____

Existem testemunhas do sinistro? Sim Não

Se respondeu "Sim" indique detalhes:

Nome _____ Tel./Tlm. _____

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Favor indicar nome e morada da pessoa a contactar, na sua ausência, para fins de averiguação.

Nome _____ Tel./Tlm. _____

Morada _____

Cód. Postal _____

Declaro que estas informações são verdadeiras e completas

Local e data: _____ de _____ de _____

(Assinatura)

2/

VICTORIA - Seguros, S.A. - Av. Liberdade, 200 1250 -147 Lisboa Portugal - Telf. 21 313 41 00 - Fax. 21 313 47 00 - Matricula C.R.C. Lisboa e NIPC 506 333 027 - Capital Social EUR 34 850 000