



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Marta Cristina Sequeira Ferreira Borges
Dezembro | 2011



ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO
INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

MARTA CRISTINA SEQUEIRA FERREIRA BORGES
RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM GESTÃO

Dezembro/2011

Ficha de identificação

Aluna: Marta Cristina Sequeira Ferreira Borges

Nº 1008249

Curso: Licenciatura em Gestão

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão – Instituto Politécnico da Guarda

Instituição de Acolhimento: Real Peritos – Peritagens e Avaliações, Lda

Morada: Rua Dr. António Bento Martins Júnior, nº 175 – S. Victor 4710 – 373 Braga

Telefone: 707 10 10 01

Fax: 707 10 10 02

E-mail: gestao.sinistros@realperitos.com

Data de Início do Estágio: 01 de Julho de 2010

Data de Conclusão do Estágio: 01 de Outubro de 2010

Tutor na Instituição: Dr. Paulo Rodrigues

Orientador da ESTG-IPG: Dra. Catarina Alves (Mestre)

Resumo

No âmbito do curso de Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) é necessária a realização do estágio curricular e por conseguinte a elaboração do relatório de estágio.

Ao elaborar o presente relatório, temos como objetivo exemplificar o trabalho desenvolvido durante o estágio curricular.

Deste modo, o presente relatório, encontra-se subdividido em três capítulos.

No primeiro capítulo descrevemos a atividade de acolhimento, a sua organização e os procedimentos efetuados na elaboração do processo de peritagem.

No segundo capítulo são apresentados as tarefas realizadas durante o estágio curricular na instituição de acolhimento.

Por fim, no terceiro capítulo será apresentada uma simulação de um caso prático de forma a exemplificar o trabalho efetuado na empresa.

Palavras-Chave: Peritagem, Sinistro, Seguradora, Enquadramento, Verba.

Agradecimentos

Ao Instituto Politécnico da Guarda, em especial à Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), e a todo o corpo docente por me terem fornecido as ferramentas necessárias para me tornar uma Gestora e por terem contribuído para o meu crescimento pessoal.

À minha orientadora Dr.^a. Catarina Alves na ESTG por me mostrar os caminhos a serem seguidos e pela paciência demonstrada nos momentos de maior nervosismo.

A todos os colegas e profissionais que me ajudaram de forma direta e indireta na conclusão deste trabalho.

E por último mas não menos importantes aos meus amigos e família que ajudaram com um sorriso, um gesto ou uma palavra amiga, a ultrapassar momentos menos bons e a confortar-me nos momentos mais difíceis.

Agradeço a todos que de um modo geral, direta ou indiretamente, contribuíram para o meu desenvolvimento pessoal e profissional ao longo deste tempo.

A todos um sincero OBRIGADA!!!

Índice

Ficha de Identificação -----	i
Resumo -----	ii
Agradecimentos-----	iii
Índice -----	iv
Índice de Figuras -----	v
Índice de Tabelas -----	vi
Índice de Siglas e Acrónimos-----	vii
Introdução -----	1
Capítulo 1 – Caraterização da empresa -----	2
1.1 – Identificação da empresa -----	3
1.2– Historial da empresa -----	3
1.3– Definição de Negócio -----	4
1.4– Visão, Missão e Valores -----	4
1.5 – Funcionamento da empresa -----	5
1.5.1 – Política de Distribuição -----	5
1.5.2 – Colaboradores da empresa -----	5
1.5.3 – Gestão de processos -----	7
1.5.4 – Suporte Técnico -----	7
1.6 – Gestão e Regularização de Sinistros -----	7
Capítulo 2 – Actividades realizadas durante o estágio -----	11
2.1 – Enquadramento -----	12
2.2 – Trabalho desenvolvido no Estágio -----	12
2.3 – Esquematização do trabalho desenvolvido no estágio -----	13
2.4 – Caracterização das tarefas desenvolvidas no estágio -----	13
Capítulo 3 – Avaliação de uma empresa -----	17
3 – Caso Prático – Avaliação de uma empresa -----	18
3.1 – Enquadramento -----	18
3.2 – Descrição da empresa utilizada, Leal & Costa, Lda -----	18
3.3 – Detecção/Descrição da ocorrência -----	19
3.4 – Circunstâncias/Causas do sinistro -----	20
3.5 – Danos observados/reclamados -----	21
3.6 – Autoridades intervenientes -----	22
3.7 – Enquadramento do sinistro -----	22
3.8 – Prejuízos Reclamados -----	24
3.9 – Prejuízos Apurados -----	24
3.10 – Salvados -----	31
3.11 – Avaliação do Risco -----	32
3.12 – Regulação dos Prejuízos -----	33
3.13 – Conclusão/Termo de Acordo -----	34

Conclusão	35
Bibliografia	36
Índice de Anexos	37