



**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Tânia Patrícia da Costa Fonseca

janeiro | 2015



**ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO**  
INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

## RELATÓRIO DE ESTÁGIO

TÂNIA PATRÍCIA DA COSTA FONSECA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE  
LICENCIADO EM GESTÃO

JANEIRO 2015



**ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO**  
INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

## RELATÓRIO DE ESTÁGIO



Relatório para a obtenção do Grau de Licenciado em Gestão

Tânia Patrícia da Costa Fonseca nº 1010010

Guarda, 16 de Janeiro de 2015

## **Ficha de Identificação:**

**Aluno:** Tânia Patrícia da Costa Fonseca

**Número de Aluno:** 1010010

**Licenciatura:** Gestão

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

**Instituição Recetora do Estágio:** Mapfre Seguros – Agência da Guarda

**Morada da Instituição:** Rua Soeiro Viegas, 21 A 6300-758 Guarda

**Contato:** 271 205 150

**Orientador na Instituição de Ensino:** Professora Alda Domingos

**Orientador no Local de Estágio:** Dr. Carlos São Pedro

**Início do Estágio:** 23 de setembro 2013

**Conclusão do Estágio:** 30 de novembro 2013

**Duração:** 400h

## **Agradecimentos**

Ao IPG por me ter dado a oportunidade de estudar e residir na cidade da Guarda.

À minha família que acreditou em mim, nas minhas capacidades e persistência para finalizar a licenciatura, em particular aos meus pais por nunca me deixarem desistir e por me terem dado a oportunidade e força para continuar os meus estudos, já que a eles não lhes foi permitido.

Aos meus amigos e colegas que fui tendo ao longo destes anos, assim como a sua convivência, amizade e momentos diferentes e únicos. Também ao meu namorado que me apoiou durante o estágio, partilhando palavras de força e conforto para não desistir e continuar a lutar nesta batalha da vida.

À Mapfre Guarda S.A. que me deu a oportunidade de estagiar no seu estabelecimento, dando a conhecer mais e melhor o que é um seguro e de que forma permite melhorar as vidas dos seus clientes, proporcionando a melhor solução para resolver situações menos agradáveis.

Ao Dr. Carlos São Pedro que me aceitou e orientou no estágio na agência Mapfre, assim como a todos os colaboradores da agência.

À Professora orientadora Alda Domingos pela sua atenção, disponibilidade e orientação da realização do relatório de estágio.

## Plano de Estágio

Para a realização do estágio curricular na Mapfre Guarda S.A seguiu-se um plano de estágio, que teve como finalidade:

- Integração na estrutura da empresa;
- Conhecimento do funcionamento do escritório;
- Receção e tratamento de documentos;
- Atendimento aos segurados e apresentação de soluções;
- Preenchimento e emissão de apólices (documental e informático);
- Cobrança de recibos;
- Gestão de sinistros;
- Gestão de carteira;
- Registo contabilístico.

## **Resumo**

O presente relatório tem como finalidade não só a descrição do trabalho desenvolvido ao longo do estágio curricular e da experiência laboral, mas também evidenciar conhecimentos adquiridos ao longo do percurso académico na área de Gestão, lecionados na licenciatura de Gestão na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio foi realizado na seguradora Mapfre S.A. que tem delegacia na Guarda, com o objetivo de aprendizagem e aquisição de conhecimentos da mesma, através do plano de estágio referido anteriormente.

Palavras-chave: Mapfre, seguros, clientes.

## Índice

Ficha de Identificação:.....	iii
Agradecimentos .....	iv
Plano de Estágio .....	v
Resumo .....	vi
Índice .....	1
Índice de Imagens .....	3
Índice de Quadros .....	3
Índice de Mapa .....	3
Índice de Gráficos.....	3
Introdução .....	4
Capítulo 1- Mapfre Seguros, SA .....	5
1.1- Enquadramento Geral .....	5
1.2- A Seguradora Mapfre Seguros S.A .....	13
1.2.1- Organograma .....	14
1.2.2- Missão, Visão e Valores .....	15
1.3- Serviços e Produtos .....	17
1.3.1- Particulares.....	17
1.3.1.1- Serviço Mapfre Automóvel.....	17
1.3.1.2- Serviço Mapfre Vida .....	18
1.3.1.3- Serviço Mapfre Casa .....	19
1.3.1.4- Serviço Mapfre Animais Domésticos .....	20
1.3.1.5- Serviço Mapfre Caçadores .....	20
1.3.1.6- Serviço Mapfre Acidentes Pessoais .....	21

---

1.3.1.7-	Serviço Mapfre M de Mulher .....	21
1.3.2.	Empresas .....	22
1.3.2.1-	Serviço Mapfre Condomínio .....	22
1.3.2.2-	Serviço Mapfre Património .....	22
1.3.2.3-	Serviço Mapfre Aviação.....	23
1.3.2.4-	Serviço Responsabilidade Ambiental .....	23
1.4-	Alguns Reconhecimentos .....	24
2-	Mapfre Seguros S.A Guarda .....	25
2.1-	Organograma .....	25
Capítulo 2-	Atividades Desenvolvidas no Estágio .....	26
Conclusão	.....	31
Bibliografia	.....	32
Anexos	.....	35
1-	Mapfre Auto .....	36
2-	Mapfre Casa.....	39
3-	Responsabilidade Civil Vida Privada.....	42
4-	Mapfre Patas Seguras .....	45
5-	Mapfre Caçadores Essencial e Completo .....	48
6-	Mapfre M de Mulher .....	50
7-	Simulação .....	53
8-	Poupança Mealheiro .....	58

## Índice de Imagens

Imagem 1- Seguradora Bonança.....	7
Imagem 2- Fidelidade .....	7
Imagem 3- Tranquilidade .....	8
Imagem 4- Açoreana Seguros.....	8
Imagem 5- Organograma .....	14
Imagem 6- Filme Institucional.....	16
Imagem 7-Código de conduta.....	16
Imagem 8- Brochura Institucional .....	16
Imagem 9- Mapfre Auto .....	18
Imagem 10- Mapfre Casa .....	19
Imagem 11- Patas Seguras .....	20
Imagem 12- Mapfre Caçadores Essencial e Completo.....	20
Imagem 13- Mapfre M de Mulher .....	21
Imagem 14- Mapfre Património-avaria de máquinas .....	22
Imagem 15- Mapfre Responsabilidade Ambiental .....	23
Imagem 16- Organograma Mapfre Seguros S.A Guarda .....	25
Imagem 17- Artigo 4º do DL 291/07 de 21 de Agosto.....	26
Imagem 18- Tabela Apólices.....	27
Imagem 19- Exemplo de uma reconciliação bancária .....	29
Imagem 20- Exemplo de um movimento no <i>PHC</i> .....	30

## Índice de Quadros

Quadro 1- Número de empresas de seguros a operar em Portugal.....	10
---	----

## Índice de Mapa

Mapa 1- Delegações das empresas de seguros .....	11
--	----

## Índice de Gráficos

Gráfico 1- Canais de distribuição (Ramo Vida) .....	12
Gráfico 2- Canais de distribuição (Ramo Não Vida).....	12

## **Introdução**

Para o cumprimento dos requisitos necessários para a obtenção do Grau de Licenciatura em Gestão pela Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda é necessária a realização de um estágio assim como a sua redação num relatório, e como tal este relatório serve esse propósito.

A escolha da empresa Mapfre Seguros, S.A deveu-se à curiosidade de saber como se estrutura uma agência de seguros, aprofundando os meus conhecimentos sobre o tema e permitindo a recolha de informação e modos de trabalho desta agência.

O trabalho desenvolvido consistiu na receção e tratamento de documentos, atendimento aos segurados, apresentação de soluções comerciais que garantam a segurança dos clientes, preenchimento e emissão de apólices, a nível documental e informático, cobrança de recibos, controlando as datas de pagamento e devidas atualizações, tal como foi referido no plano de estágio.

Este relatório está dividido em dois capítulos, em que no capítulo I se enquadra uma breve história dos seguros, o seu aparecimento e desenvolvimento em Portugal. De seguida é feita a descrição dos seguros da agência Mapfre Grupo S.A, como surgiu e onde atua. Também será referida a Mapfre Guarda, onde se realizou o estágio, uma breve apresentação desta agência. No capítulo II redige-se o trabalho elaborado pela estagiária ao longo das 400h de estágio.

---

## Capítulo 1- Mapfre Seguros, SA<sup>1</sup>

### 1.1- Enquadramento Geral

#### Breve história dos seguros<sup>2</sup>

A história dos seguros começa com a comercialização de animais na Babilónia que atravessavam o deserto em caravanas; com a existência de perigo nessa travessia os comerciantes fizeram um acordo com os seus clientes no caso de desaparecimento ou morte dos animais, em que recebiam outro animal pago pelos comerciantes.

Este conceito surgiu também entre Hebreus e Fenícios nas travessias entre os mares Egeu e Mediterrâneo, em que construía novas embarcações a quem tivesse prejuízo nas mesmas.

O primeiro contrato de seguro com os moldes atuais, com emissão de apólice, aconteceu em Génova, em 1347; no início não foi bem recebido pelos governos, mas entendeu-se que era fundamental na economia e surgiu a figura do Corretor.

A primeira seguradora surgiu em 1424, em Génova, com semelhanças com as atuais seguradoras, nas áreas de transporte marítimo e terrestre.

Em 1667, com o incêndio de Londres, Inglaterra, surgiu o seguro contra os riscos de incêndio. Assim, também na Inglaterra, no século XVIII surgiu o seguro de vida, que durante muitos anos foi proibido e que se estendeu para a França.

As empresas de seguros foram formadas e formalizadas só depois do século XVII, pois até então estavam entregues a instituições particulares.

---

<sup>1</sup> Este capítulo e subcapítulos seguintes têm a sua fonte no *website* [www.mapfre.pt](http://www.mapfre.pt).

<sup>2</sup> Este subcapítulo tem como fonte: <http://www.orlandoseguros.com.br/index.php/o-que-e-o-seguro/>; <http://cequinel.com.br/wp/a-corretora/historia>; <http://mediador.pt/tipos-de-seguros-ramo-vida-e-ramo-nao-vida/>; <http://www.segurosmais.com/seguros/historia-dos-seguros-em-portugal/>.

## Os seguros em Portugal

O rei D. Dinis, em 1293, estabeleceu a primeira forma de seguro dedicado aos riscos marítimos, em que se acordava entre os mercadores o pagamento de certas quantias sobre as embarcações – prémio-, que era calculado de acordo com o porte de embarcação e a frequência da sua circulação. Isto servia para cobrir os sinistros que pudessem ocorrer, com perda de navios e de mercadorias.

Em 1380, D. Fernando, designado “O Formoso”, deu continuidade às iniciativas de D. Dinis, e criou a Companhia das Naus, que proporcionava aos proprietários dos navios alguma proteção, estes pagavam uma percentagem dos lucros de cada viagem para a caixa comum, a qual seria para cobrir eventuais prejuízos decorrentes do afundamento de embarcações ou avarias ocorridas nas mesmas.

A figura de Corretor de seguros surge em 1578, agindo este como intermediário entre os seguradores e segurados, não sendo válido nenhum seguro sem a sua intervenção.

A Casa dos Seguros é instituída em 1648, adquirindo as funções do Corretor de seguros. No ano seguinte, 1649, D. João IV aprova por Alvará Régio datado de 10 de março, a Junta do Comércio Geral, tendo como objetivo a fiscalização de todos os atos mercantis da altura.

Em Lisboa, em 1791, foi criada a primeira seguradora, designava-se Companhia Permanente de Seguros.

Entre 1792 e 1807 são criadas várias companhias de seguros, destacando-se, por exemplo:

- Caldas, Machado, Gildemeester Diz & C<sup>a</sup>;
- Carvalho Guillot & C<sup>a</sup>;
- Esperança Companhia de Seguros;
- Policarpo, Quintela, Caldas, Domingues & C<sup>a</sup>.

Em 1808 surgiu a seguradora Bonança (imagem 1), fundada por José Diogo de Bastos.



**Imagem 1- Seguradora Bonança**

**Fonte:** <http://historiadoseguro.com/historia-de-seguros-portugal/>

Fundada pela Associação do Comércio do Porto surge a Douro Companhia de Seguros, em 1835, que atualmente é a AXA Portugal.

Nesse mesmo ano, surge a companhia de seguros Fidelidade, em Lisboa, tendo como emblema um cão deitado, como se pode verificar na imagem 2.



**Imagem 2- Fidelidade**

**Fonte:** <http://historiadoseguro.com/historia-de-seguros-portugal/>

Em 1871, no Porto é fundada, sob a designação “Companhia de Seguros Tranquilidade Portuense”, que é atualmente a seguradora Tranquilidade (imagem 3).



**Imagem 3- Tranquilidade**

**Fonte:** <http://historiadoseguro.com/historia-de-seguros-portugal/>

No ano de 1892, na cidade de Ponta Delgada surge a Açoreana Companhia de Seguros (imagem 4).



**Imagem 4- Açoreana Seguros**

**Fonte:** <http://historiadoseguro.com/historia-de-seguros-portugal/>

A sociedade Portuguesa de Seguros (SPS) é fundada em 1990. Inicialmente dedicava-se aos seguros terrestres e de incêndio, e só mais tarde se dedica à área dos seguros Ramo Vida e Ramo Não Vida. Mais tarde deu origem à Allianz Portugal.

A publicação do Decreto de 1907 traz afirmação às companhias de seguro, passando a explorar o seguro com bases técnicas realmente rigorosas.

No ano de 1909 nasce a Victoria Companhia de Seguros; e em 1913 aparece a Mundial; em 1917 é fundada a Sagres Companhia de Seguros.

A Metrópole Companhia de Seguros inicia a sua atividade em 1918, que mais tarde, em 1998 dá origem à Zurich Companhia de Seguros Vida S.A.

O Instituto de Seguros de Portugal (ISP), criado em 1982, tutela e supervisiona os seguros em Portugal.

A filial espanhola Mapfre Portugal inscreve-se no ISP em 1986.

No ano de 2012 dá-se a fusão da Império Bonança e Fidelidade Mundial dando origem à Fidelidade – Companhia de Seguros S.A, mas só em 2013 é lançada a marca única Fidelidade.

## **O que é um seguro**

O seguro é um contrato entres duas partes, segurador e segurado, em que o segurador assume a cobertura de determinados riscos, no caso de ocorrência de sinistros, no pagamento de indemnizações/capital seguro, nos termos acordados. Por outro lado, o segurado fica obrigado a efetuar um pagamento correspondente às coberturas (automóvel, património, habitação, vida, responsabilidade civil, etc.).

Os seguros estão divididos em 2 categorias distintas, os seguros do ramo Vida e Não Vida. Os seguros do Ramo Vida estão relacionados com os seguros de vida, seguros financeiros e seguros de capitalização. Um seguro de vida é um seguro sobre a vida de uma ou várias pessoas que permite garantir como cobertura principal o risco de invalidez ou morte. Os seguros financeiros são uma forma de troca de pagamento de prestações em que a seguradora se compromete a pagar mediante um montante e número de anos fixados. Os seguros de capitalização são uma forma de segurar certas quantias em função de determinados valores pela combinação de várias contas bancárias.

Os seguros do Ramo Não Vida englobam os seguros relacionados com os acidentes de trabalho, incêndios, seguro automóvel, doença, transportes e responsabilidade civil.

O seguro de acidentes de trabalho garante o pagamento de indemnizações ao trabalhador que seja vítima de acidente de trabalho ou aos seus herdeiros, no caso de morte. O seguro de incêndio cobre os danos causados pelo incêndio seja causado por explosão, inundações, tempestades, entre outros. O seguro automóvel garante a proteção de veículos a motor. O seguro de doença garante a cobertura do tratamento da doença. O seguro de transportes segura os danos ocorridos em transportes. O seguro de responsabilidade civil garante a cobertura de danos causados a outros.

Existem seguros designados para clientes particulares e para empresas, no qual se distinguem:

- Seguros para particulares
  - Acidentes pessoais
  - Seguro de viagem
- Seguros para empresas
  - Acidentes de trabalho
  - Seguro sobre o negócio

Existem agências que estão habilitadas a fazer mediação no Ramo Vida, no Ramo Não Vida e em ambos.

Para melhor entender como estão distribuídas as empresas em Portugal podemos verificar o quadro em baixo, que retrata o número de empresas de seguros a operar em Portugal.

2013	Vida	Não Vida	Mistas	Total
<b>Em regime de estabelecimento</b>	<b>19</b>	<b>46</b>	<b>12</b>	<b>77</b>
<b>Empresas de seguros de direito português</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>42</b>
Empresas de seguros	14	20	6	40
Empresas de resseguro	0	1	0	1
Mútuas	0	1	0	1
<b>Sucursais de empresas de seguros estrangeiras</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>35</b>
Sediadas na União Europeia	5	24	6	35
Sediadas noutros países	0	0	0	0
<b>Em regime de livre prestação de serviços</b>	<b>35</b>	<b>486</b>	<b>23</b>	<b>544</b>

**Quadro 1- Número de empresas de seguros a operar em Portugal**

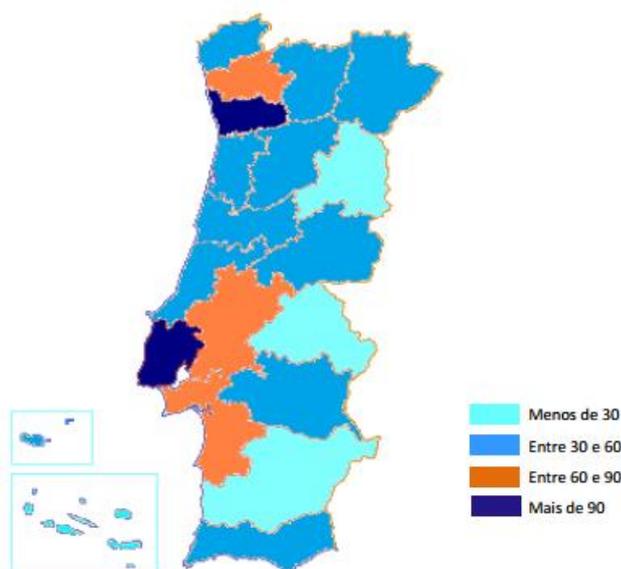
Fonte: [http://www.isp.pt/Estatisticas/seguros/estatisticas\\_anuais/historico/ES%202013/C1.pdf](http://www.isp.pt/Estatisticas/seguros/estatisticas_anuais/historico/ES%202013/C1.pdf)

Ao observar o quadro 1 pode-se verificar que num total de 77 empresas, 19 estão no Ramo Vida, 46 no Ramo Não Vida e 12 são mistas, ou seja, do Ramo Vida e Não Vida.

Num total de 35 sucursais de empresas de seguros estrangeiras, 5 encontram-se no Ramo Vida, 24 no Ramo Não Vida e 6 são mistas.

A Mapfre Seguros S.A enquadra-se no grupo de empresas de seguros estrangeiras sediadas na União Europeia, que laboram com serviços do Ramo Vida e Não Vida.

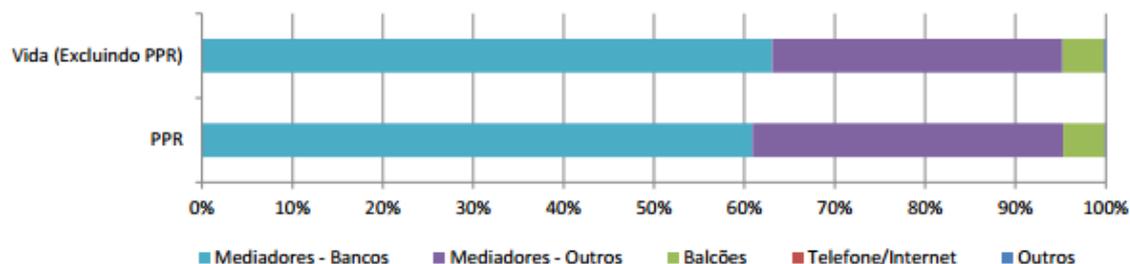
No mapa 1 encontra-se a distribuição das delegações das empresas de seguros em Portugal, em que o maior número de empresas se encontram em Lisboa e Porto com um número superior a 90 empresas.



**Mapa 1- Delegações das empresas de seguros**

**Fonte:** [http://www.isp.pt/Estatisticas/seguros/estatisticas\\_anuais/historico/ES%202013/C1.pdf](http://www.isp.pt/Estatisticas/seguros/estatisticas_anuais/historico/ES%202013/C1.pdf)

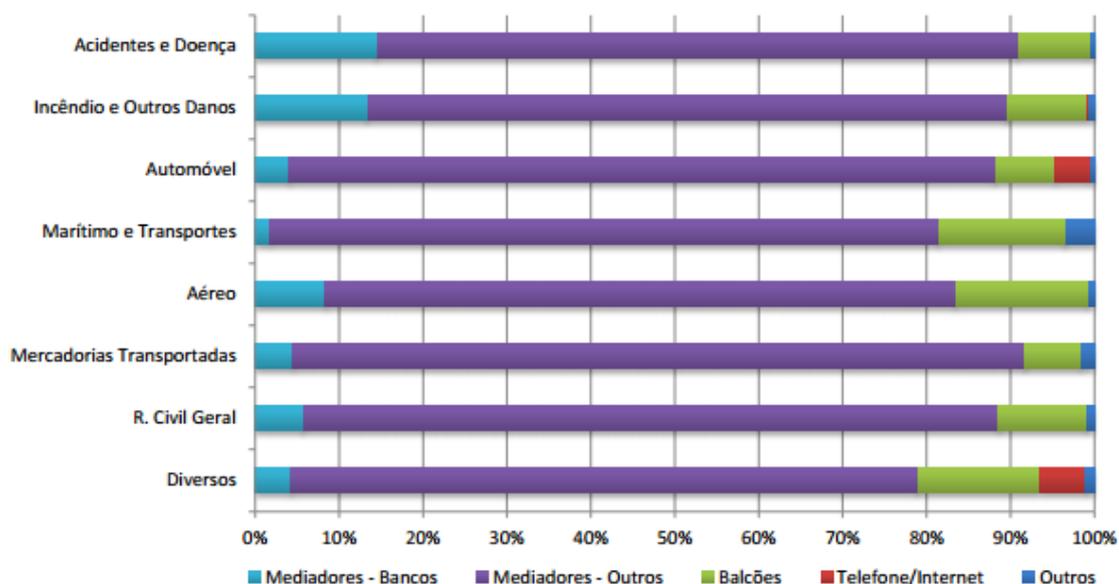
No gráfico 1 estão descritos os canais de distribuição dos seguros do Ramo Vida, em que este ramo Vida é mais requisitado nos Bancos do que nos mediadores (mediadores das agências) ou balcões. E com o Plano Poupança Reforma (PPR) acontece o mesmo.



**Gráfico 1- Canais de distribuição (Ramo Vida)**

Fonte: [http://www.isp.pt/Estatisticas/seguros/estatisticas\\_anuais/historico/ES%202013/C1.pdf](http://www.isp.pt/Estatisticas/seguros/estatisticas_anuais/historico/ES%202013/C1.pdf)

Da análise do gráfico 2 pode-se concluir que os seguros do Ramo Não Vida são mais requisitados nos mediadores das seguradoras, em que o mais requisitado é o seguro para mercadorias transportadas (cerca de 87%) e o seguro automóvel (cerca de 83%).



**Gráfico 2- Canais de distribuição (Ramo Não Vida)**

Fonte: [http://www.isp.pt/Estatisticas/seguros/estatisticas\\_anuais/historico/ES%202013/C1.pdf](http://www.isp.pt/Estatisticas/seguros/estatisticas_anuais/historico/ES%202013/C1.pdf)

## 1.2- A Seguradora Mapfre Seguros S.A

A Mapfre S.A é uma seguradora global Espanhola, que está presente em 47 países nos cinco continentes. Nasce em 1933 como a Associação Mutual de Seguros das Propriedades Rurais de Espanha (*Mutualidad de Seguros de la Agrupación de Fincas Rústicas de España*) para segurar as herdades dos trabalhadores, só mais tarde, em 1955, é que outras classes do seguro, como seguro<sup>3</sup> de vida, seguro de acidentes e seguro de transportes são acrescentadas ao leque de serviços.

A Mapfre surgiu em 1986 em Portugal no coração da cidade de Lisboa, na Avenida da Liberdade, nº 40. A Agência Geral da “Mapfre Caución y Credito” dá início à sua atividade no ramo de Caução, em 1988. Em 2008 a “Mapfre Seguros Gerais” adquiriu a carteira dos ramos de Caução e de Crédito da Agência Geral “Mapfre Caución y Credito”, dando início à exploração deste ramo. Por fim, em 2010, apareceu a “Mapfre Seguros de Vida, S.A”, que adquire a carteira do ramo Vida à Agência Geral da “Mapfre Vida”.

---

<sup>3</sup> Seguro (contrato de) - Contrato entre duas partes, na qual o segurador (empresa de seguros) assume a cobertura de determinados riscos, no caso de ocorrência de sinistros, no pagamento de indemnizações/capital seguro, nos termos acordados. (fonte: <http://www.isp.pt/NR/exeres/E527B387-8D5D-4701-8143-EF1EF088CC56.htm>)

## 1.2.1- Organograma

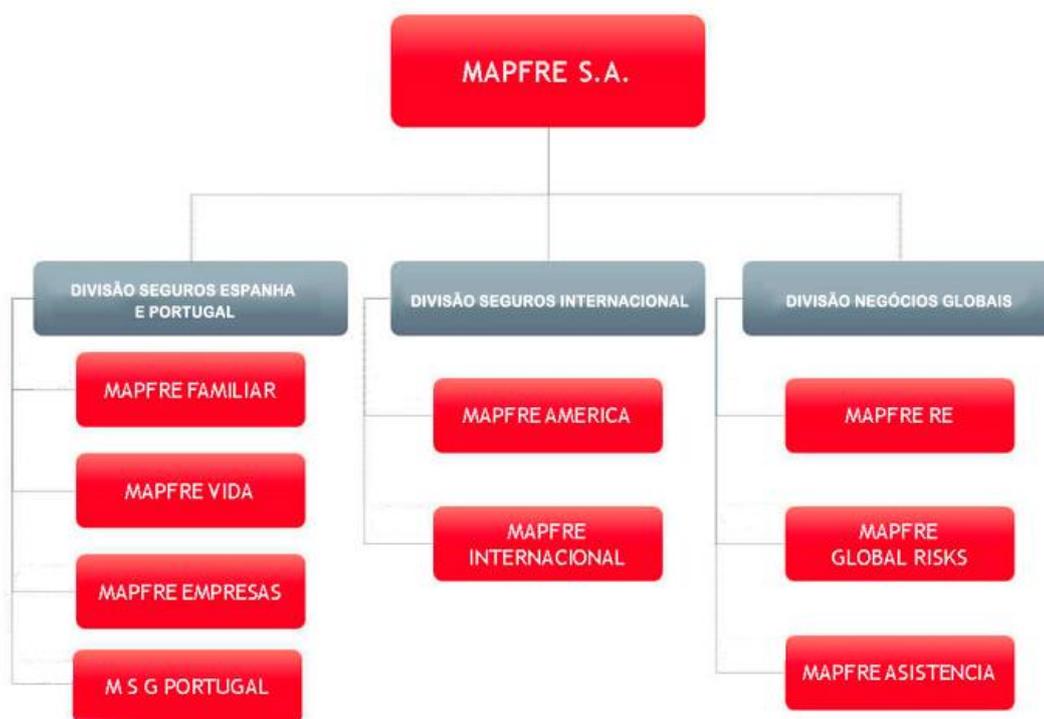


Imagem 5- Organograma

Fonte: <http://www.mapfregroupo.com/corporativo/grupomapfre/pt/cinformativo/organograma.shtml>

Este organograma pertence à Mapfre Grupo S.A. que como podemos visualizar está dividida em Divisão Seguros Espanha e Portugal, que abrange Mapfre Familiar, Mapfre Vida, Mapfre Empresas e Mapfre Seguro Grupo Portugal; Divisão Seguros Internacional, que agrupa a Mapfre América e Mapfre Internacional e a Divisão Negócios Globais, que inclui a Mapfre RE (resseguro<sup>4</sup>), Mapfre Global Risks (riscos) e Mapfre Assistência.

<sup>4</sup> Resseguro- é o seguro do seguro, ou seja, quando uma empresa de seguro (X) faz um contrato com outra (Y), que consiste em compensar a companhia de seguro (X) se eventualmente ocorrerem danos nas suas apólices de seguros. (fonte: <http://www.tudosobreseguros.org.br/sws/portal/pagina.php?l=366>)

## 1.2.2- Missão, Visão e Valores

### Missão

Segundo Peter Drucker, a missão entende-se como a razão de ser da empresa o que a torna possível, real e executa os seus objetivos. Assim sendo, a missão da Mapfre é:

*“Equipa multinacional que trabalha no sentido de melhorar constantemente o nível de serviço e desenvolver a melhor relação com clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e sociedade.”*

(Mapfre, Mapfre Seguros S.A)

### Visão

A visão, segundo Hart, é um conjunto de intenções e de aspirações para o futuro, servindo de inspiração a todos os membros da organização. Deste modo, a visão da Mapfre é:

*“Seguradora global de confiança.”*

(Mapfre, Mapfre Seguros S.A)

### Valores

Os valores podem ser definidos como princípios que guiam a empresa. Então, os valores da Mapfre são:

-  Solvência;
-  Integridade;
-  Vocação para o serviço;
-  Inovação para a liderança;
-  Equipa comprometida.

(Mapfre, Mapfre Seguros S.A)

Para melhor entender o que é a Mapfre, visualizei um filme institucional disponibilizado pela empresa no seu *website*. Este filme retrata o que é a Mapfre, como surgiu e aonde opera, pretendendo ter os melhores profissionais, ter um atendimento de qualidade, confiança, proximidade e transparência com os clientes e parceiros de negócio, de modo a conseguir o reconhecimento pelo trabalho elaborado.

#### Filme Institucional



**Imagem 6- Filme Institucional**

**Fonte:** <http://www.mapfre.pt/?idc=906>

O Código de conduta (imagem 7), também disponibilizado pela empresa no *website*, tem como objetivo refletir os valores corporativos e os princípios básicos que devem guiar a atuação da Mapfre e dos colaboradores que a integram, tendo como base os princípios institucionais e empresariais contidos no Código de Bom Governo do Grupo Mapfre.



**Imagem 7-Código de conduta**

**Fonte:** [http://www.mapfre.pt/archive/doc/Codigo\\_de\\_Conduta\\_\\_v.01\\_.pdf](http://www.mapfre.pt/archive/doc/Codigo_de_Conduta__v.01_.pdf)



**Imagem 8- Brochura Institucional**

**Fonte:** <http://www.mapfre.pt/archive/doc/BrochuraInstitucional.2012.pdf>

A brochura institucional (imagem 8), disponibilizada no *website*, relata de uma forma mais alargada o que é a Mapfre, como surgiu, aonde opera, quais os feitos e reconhecimentos alcançados, missão, visão, valores, princípios e objetivos.

## 1.3- Serviços e Produtos

Os serviços e produtos disponibilizados por esta empresa estão divididos em serviços para particulares e para empresas. De seguida serão apresentados alguns desses serviços.

### 1.3.1- Particulares

Na seguinte lista estão descritos alguns dos serviços e produtos direcionados para os clientes particulares:

- 🚗 Automóvel
- 🚗 Vida
- 🏠 Habitação
- 👴 Reforma
- 🏠 Serviços domésticos
- 🌍 Universal life
- 🐾 Animais domésticos
- 💰 Investimento
- 🎯 Caçadores
- 🚗 Acidentes pessoais
- 🚤 Embarcações de recreio
- 👨‍👩‍👧 Família
- ✈️ Viagens
- 👨‍👩‍👧 Pacote familiar essencial e completa
- 🏌️ Mapfre golfe
- 🏎️ AP especial de corrida
- 👩 Mulher

Fonte: Mapfre.pt

Destes serviços mencionados em cima destacam-se os seguintes:

#### 1.3.1.1- Serviço Mapfre Automóvel

Este serviço é o mais requisitado, segura todo o tipo de viaturas (Anexo 1), oferecendo várias vantagens como a cobertura dos vidros, cobertura de danos materiais, oferta de cobertura de Responsabilidade Civil quando o segurado conduzir bicicletas na via pública, proteção por desemprego, hospitalização ou incapacidade por acidente ou doença, tendo várias formas de pagamento (mensal, trimestral, semestral, anual) conforme a possibilidade do cliente.

A Mapfre dispõe de vários seguros como os para a saúde, reforma, auto, poupança, mulher, habitação, os mais conhecidos são o seguro auto e seguro casa/habitação.



**Imagem 9- Mapfre Auto**

**Fonte:**[http://www.mapfre.pt/archive/doc/Folheto\\_-\\_MAPFRE\\_AUTO.pdf](http://www.mapfre.pt/archive/doc/Folheto_-_MAPFRE_AUTO.pdf)

O Seguro Mapfre Auto está dividido em:

● Light (“seguro contra terceiros”) - garante os danos causados pelo veículo seguro a outros; inclui a responsabilidade civil obrigatória (danos materiais: €750.000, danos corporais: €2.500.000), acidentes do condutor/segurado, proteção jurídica e assistência em viagem (tendo como opcionais a responsabilidade civil facultativa, assistência em viagem plus, acidentes dos ocupantes sem condutor e quebra de vidros);

● Plus (danos causados por incêndio, roubo, quebra de vidros) - inclui as coberturas referidas na categoria Light mais a quebra de vidros, furto, roubo ou furto de uso e incêndio, raio e explosão (tendo como opção a responsabilidade civil facultativa, assistência em viagem plus e acidentes dos ocupantes sem condutor);

● Prestige (“seguro contra todos”) - compreende as coberturas das categorias anteriores mais ainda a responsabilidade civil facultativa, choque, colisão ou capotamento, riscos catastróficos e proteção às compras (tendo como opção atos maliciosos, danos na roupa e calçado, veículo de substituição, despesas por privação temporária da carta de condução).

### **1.3.1.2- Serviço Mapfre Vida**

Mapfre Vida oferece preços acessíveis; a flexibilidade que permite conjugar garantias em função das necessidades da pessoa segurada, permite responder às exigências dos credores hipotecários, garante independência financeira das pessoas seguradas em caso de invalidez, e proteção dos beneficiários em caso de morte.

### 1.3.1.3- Serviço Mapfre Casa

Sendo proprietário, senhorio ou inquilino pode beneficiar do reembolso de despesas com o IMI e Quotas de Condomínio em caso de desemprego, hospitalização e incapacidade por acidente ou doença, faz parte do conteúdo os objetos especiais e pessoais de uso profissional, no seguro da habitação principal se for adicionada uma habitação secundária não haverá aumento de preço, desconto no pagamento por débito direto, assistência domiciliária e a pessoas em viagem.



**Imagem 10- Mapfre Casa**

**Fonte:**[http://www.mapfre.pt/archive/doc/MC\\_Diptico\\_BAIXA.pdf](http://www.mapfre.pt/archive/doc/MC_Diptico_BAIXA.pdf)

O Seguro Mapfre Casa (Anexo 2) está dividido em 3 grupos dependendo do tipo de cliente: Proprietário, Senhorio e Inquilino, os quais estão por sua vez subdivididos em Proteção Base, (que cobre situações em caso de incêndio, raio ou explosão, tempestades, inundações, danos por água, furto ou roubo, entre outros); Proteção Alargada, (que além de incluir a cobertura da Proteção Base também inclui despesas com substituição de chaves e fechaduras, avarias, deterioração de bens frigorificados, entre outros) e Opcionais (com cobertura para fenómenos sísmicos, danos em jardins, veículos em garagem, incapacidade transitória, entre outros).

É de referir ainda que no caso do senhorio existe também a “Proteção Senhorio”, que engloba os danos causados pelo inquilino, perda de rendas, responsabilidade civil do proprietário e/ou locador; no caso do Inquilino existe a Proteção Inquilino, que tem em conta os danos em bens do Senhorio, plano de renda mensal e Responsabilidade Civil Vida Privada<sup>5</sup> (Anexo 3).

---

<sup>5</sup> Responsabilidade Civil Vida Privada- responsabilidade que cabe aos pais relativamente a danos causados a terceiros pelos filhos ou por crianças à sua guarda, responsabilidade por empregados domésticos quando ao serviço do segurado e a responsabilidade dos danos causados por animais domésticos.

### 1.3.1.4- Serviço Mapfre Animais Domésticos

O Seguro Patas Seguras (Anexo 4) contribui para a redução de despesas nos encargos de prevenção, como por exemplo, com a vacinação e esterilização dos animais segurados; contempla um cartão que oferece vantagens exclusivas de grande utilidade na alimentação, em banhos, tosquias, *grooming*<sup>6</sup>, hotel, entre outros; segura vários animais na mesma apólice, mesmo de espécie diferente (cães e gatos); ampla proteção para proprietários de animais de companhia, flexível e adaptável às necessidades de cada cliente: apresenta, dentro de cada modalidade, várias opções de capital por cobertura.



Imagem 11- Patas Seguras

Fonte: <http://www.mapfre.pt/?idc=201&idi=8519>

### 1.3.1.5- Serviço Mapfre Caçadores

Este seguro permite aos caçadores (Anexo 5) cumprir a obrigação legal de seguro de Responsabilidade Civil do Caçador, de Responsabilidade Civil dos Portadores de Armas, podendo incluir 3 armas e 5 cães de caça, sem aumento de preço, assim como Tiro Desportivo, extensão territorial a Espanha, assistência e proteção jurídica, entre outros.



Imagem 12- Mapfre Caçadores Essencial e Completo

Fonte: <http://www.mapfre.pt/?idc=201&idi=9785>

<sup>6</sup> *Grooming*- palavra em inglês para aliciamento.

### **1.3.1.6- Serviço Mapfre Acidentes Pessoais**

O seguro Mapfre Acidentes Pessoais segura contra acidentes em qualquer parte do mundo, desde a utilização normal dos transportes públicos, na vida pessoal e profissional, às atividades de lazer e complementa ou reforça as garantias e/ou capitais de outros seguros.

### **1.3.1.7- Serviço Mapfre M de Mulher**

O seguro M de Mulher (Anexo 6) é vocacionado para as mulheres, oferecendo proteção nos principais tipos de doenças oncológicas femininas, permite antecipar metade do capital da cobertura principal, para utilizar no caso de doenças oncológicas e/ou de enfarte do miocárdio, garante independência financeira em caso de invalidez, protege os beneficiários em caso de morte, permite conjugar coberturas em função das necessidades das seguradas.



**Imagem 13- Mapfre M de Mulher**

**Fonte:** <http://www.mapfre.pt/?idc=201&idi=12069>

### **1.3.2. Empresas**

Na seguinte lista estão descritos alguns dos serviços e produtos direcionados para as empresas:

- |                     |                              |
|---------------------|------------------------------|
| • Colaboradores     | • Condomínio                 |
| • Património        | • Aviação                    |
| • Responsabilidades | • Responsabilidade ambiental |
| • Veículos          | • Acidentes pessoais         |

**Fonte: Mapfre.pt**

Dos serviços referidos em cima, são mencionados os seguintes:

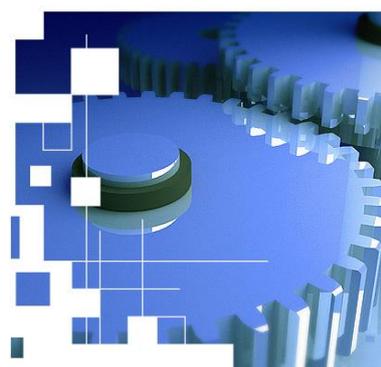
#### **1.3.2.1- Serviço Mapfre Condomínio**

Para a proteção do edifício, do conteúdo comum do condomínio e cobertura das responsabilidades individuais e coletivas.

As vantagens que podem ser retiradas deste serviço são essencialmente um amplo leque de coberturas e modalidades adaptadas às necessidades da segurança do condomínio. Satisfaz a obrigação imposta por lei e cobre os bens comuns do edifício.

#### **1.3.2.2- Serviço Mapfre Património**

Para proteger os equipamentos de avarias, de natureza essencialmente interna: a rotura ou rebentamento de caldeiras, turbinas, compressores, transformadoras, os erros de manobra e a imperícia dos operadores, a quebra ou choque, os efeitos da corrente elétrica, entre outros. Este serviço permite optar por diversas coberturas, capitais e franquias à escolha e apoio técnico personalizado e de elevada qualidade.



**Imagem 14- Mapfre Património-avaria de máquinas**

**Fonte:**<http://www.mapfre.pt/?idc=301&idi=245>

### **1.3.2.3- Serviço Mapfre Aviação**

Este seguro é um seguro temporário (12 meses) que protege os Danos na Aeronave, a Responsabilidade Civil decorrente da utilização da mesma e os Acidentes Pessoais das pessoas nelas transportadas. Tem como vantagem a oferta de proteção à atividade de aviação no âmbito da legislação nacional e comunitária em vigor.

### **1.3.2.4- Serviço Responsabilidade Ambiental**

Para todas as empresas que desejem prevenir as responsabilidades por danos ambientais causados. As vantagens deste produto são a transferência muito abrangente dos diversos tipos de responsabilidade, reparação de danos ambientais, cumpre com a obrigação jurídica de constituição de garantia financeira para responsabilidade ambiental e responde à exigência de respeitar o ambiente e também de ser responsável por danos ambientais.



Image courtesy of [www.kozzi.com](http://www.kozzi.com)

**Imagem 15- Mapfre Responsabilidade Ambiental**

**Fonte: <http://www.mapfre.pt/?idc=301&idi=12020>**

## 1.4- Alguns Reconhecimentos

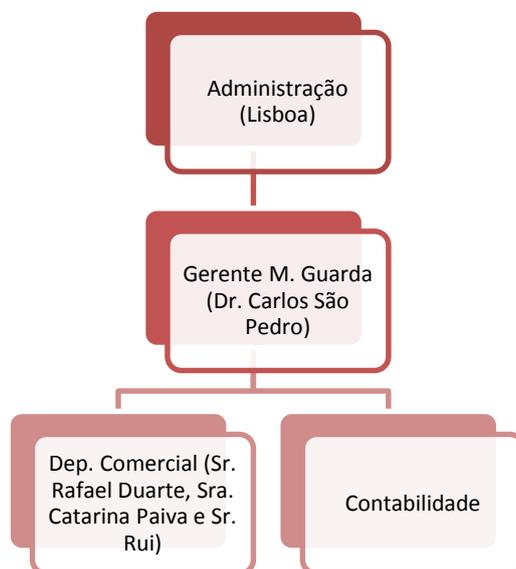
Apenas algumas curiosidades e reconhecimentos da Mapfre Seguros Gerais S.A. Portugal:

- Em 2009, a Mapfre foi considerada “Melhor Experiência do Cliente” pela AIAREC, Associação Ibero Americana de Relações Empresa Cliente;
- Considerada a 7ª melhor empresa no estudo “Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal” pela *Heidrick & Struggles*, em parceria com a revista Exame, em 2008. Considerada ainda a “Melhor Seguradora para Trabalhar em Portugal” em 2007 e 2008;
- Uma das melhores empresas para se trabalhar em Portugal pelo *Great Place to Work Institute*, entre 2004 e 2007: uma das 100 melhores empresas europeias em 2004 e 2007; a melhor do setor segurador em 2004 e 2005;
- Recebeu o prémio “Empresa Espanhola do ano 2008” nos Estados Unidos da América, concedido pela Câmara do Comércio Espanhola nos EUA, pela sua expansão e desenvolvimento no país;
- Melhor *Contact Center* do Setor de Seguros pela APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers):
  - ✓ 2º Lugar em 2012
  - ✓ 1º Lugar em 2011
  - ✓ 2º Lugar em 2010
  - ✓ 3º Lugar em 2009
  - ✓ 1º Lugar em 2008

## 2- Mapfre Seguros S.A Guarda

### 2.1-

### Organograma



**Imagem 16- Organograma Mapfre Seguros S.A Guarda**

**Fonte: Elaboração Própria**

Na imagem 16 está representado o organograma da Mapfre Guarda; esta é constituída pela Administração que opera em Lisboa e que dá apoio necessário á agência da Mapfre Guarda. De seguida está o Gerente da agência, Dr. Carlos São Pedro, que opera de modo a que a mesma se torne viável e sustentável, garantindo a satisfação dos clientes assim como a satisfação dos seus colaboradores.

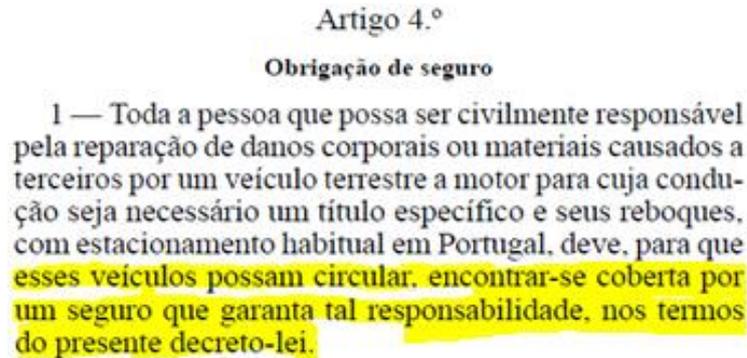
Para uma assistência mais próxima e personalizada aos clientes esta instituição tem o departamento comercial, que esclarece os clientes, trata dos assuntos e situações que podem surgir, como a receção de novos clientes e novos contratos, divulgação dos produtos, pagamentos, entre outros.

## Capítulo 2- Atividades Desenvolvidas no Estágio

No âmbito do estágio realizado na Mapfre agência da Guarda, as atividades realizadas relacionaram-se com a gestão de carteira de Clientes, gestão de sinistros, preenchimento de apólices<sup>7</sup> e registo contabilístico dos movimentos relativos à atividade de seguros.

Na primeira semana de trabalho foi-me demonstrado e dado a conhecer as atividades desenvolvidas pelos colaboradores, nomeadamente as fases necessárias para realizar um seguro. Por exemplo, para fazer um seguro automóvel são necessários os documentos do carro (livrete), a carta verde, documentos do utilizador do veículo e cartão de cidadão; é sempre tirada fotocópia dos mesmos, arquivando juntamente com o contrato impresso e assinado pelo segurado.

Este tipo de seguro foi o que tratei mais vezes e o que foi mais requisitado, já que todos os condutores são obrigados a ter este tipo de seguro, conforme o Decreto-Lei nº 291/2007, de 21 de Agosto, como se encontra descrito na imagem 17.



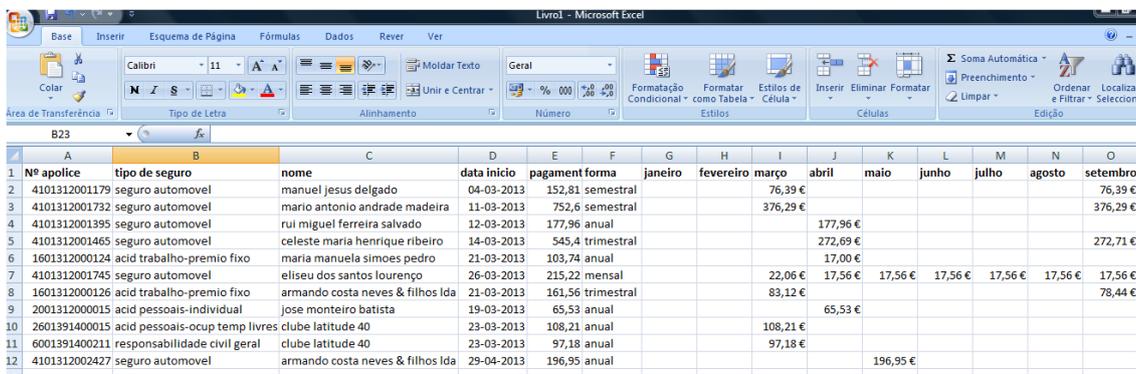
**Imagem 17- Artigo 4º do DL 291/07 de 21 de Agosto**

**Fonte: <http://axa.pt/Files/Documents/Decreto-Lei-291-2007.pdf>**

Também durante a primeira semana, desenvolvi no Excel, uma tabela (imagem 18) que consistia em reunir os números de apólice, tipo de seguros, nome do cliente, data de início do seguro, pagamento, forma de pagamento e qual o mês de pagamento;

<sup>7</sup> Apólice- formalização do contato; documento escrito, datado e assinado entre a seguradora e o segurado; inclui as condições de contrato de seguro acordadas entre as partes (fonte: <http://www.todoscontam.pt/pt-PT/Principal/FazerSeguro/ApoliceSeguro/Paginas/ApoliceSeguro.aspx>)

isto foi feito para apresentar na reunião com a administração de forma a relatar como está a situação da agência.



Nº apólice	tipo de seguro	nome	data início	pagament forma	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro
4101312001179	seguro automovel	manuel Jesus delgado	04-03-2013	152,81 semestral			76,39 €						76,39 €
4101312001732	seguro automovel	mario antonio andrade madeira	11-03-2013	752,6 semestral			376,29 €						376,29 €
4101312001395	seguro automovel	rui miguel ferreira salvado	12-03-2013	177,96 anual				177,96 €					
4101312001465	seguro automovel	celeste maria henrique ribeiro	14-03-2013	545,4 trimestral				272,69 €					272,71 €
1601312000124	acid trabalho-premio fixo	maria manuela simoes pedro	21-03-2013	103,74 anual				17,00 €					
4101312001745	seguro automovel	eliseu dos santos lourenço	26-03-2013	215,22 mensal			22,06 €	17,56 €	17,56 €	17,56 €	17,56 €	17,56 €	17,56 €
1601312000126	acid trabalho-premio fixo	armando costa neves & filhos lda	21-03-2013	161,56 trimestral				83,12 €					78,44 €
2001312000015	acid pessoais-individual	jose monteiro batista	19-03-2013	65,53 anual				65,53 €					
2601391400015	acid pessoais-ocup temp livres	clube latitude 40	23-03-2013	108,21 anual			108,21 €						
6001391400211	responsabilidade civil geral	clube latitude 40	23-03-2013	97,18 anual			97,18 €						
4101312002427	seguro automovel	armando costa neves & filhos lda	29-04-2013	196,95 anual					196,95 €				

**Imagem 18- Tabela Apólices**

**Fonte: Elaboração Própria**

Para dar uma ideia aos Clientes de quanto iriam ficar a pagar pelo seguro pretendido faz-se uma simulação no simulador (Anexo 7); o cliente, ao ser informado, decidia se realizava ou não o contrato. Na maior parte das vezes avançava-se com o processo e a partir desse momento o cliente ficava segurado. Neste processo, então, em primeiro lugar, emite-se um documento a confirmar que o cliente está assegurado por um prazo de 15 dias até ao máximo de 30 dias. Neste período de tempo chega à morada do cliente a apólice, em conforme este tinha feito o seguro respetivo, válido até ao próximo dia de pagamento. O pagamento podia ser feito de 30 em 30 dias, por semestre ou anual, conforme as possibilidades económicas e/ou escolha do cliente.

Por vezes, visitava o site do Instituto de Seguros de Portugal (ISP) para uma consulta rápida da matrícula do veículo em questão, de modo a verificar a idade do automóvel, possíveis acidentes reportados, de modo a ter em conta estes fatores no programa de simulação.

Na tentativa de angariação de Clientes, foi-me proposta a realização de telefonemas para diversos Clientes para a adesão à “Poupança do mealheiro” (Anexo 8) que consistia na entrega de um certo valor monetário inicial, que a uma certa taxa de juro, esse valor iria aumentar ao longo de um certo período de tempo, consoante o montante e a disponibilidade financeira do cliente, a isto chama-se capitalização (Gabriel, 2014). Assim, o cliente poderia “depositar” montantes ao longo desse período de tempo, podendo apenas retirá-los ao fim de um certo tempo. Deste modo os clientes

poderiam garantir um certo fundo monetário para o futuro, como por exemplo, o pagamento das propinas quando o filho fosse para a universidade, para a compra de um automóvel para o filho, o pagamento de alguma cirurgia de urgência, entre outros.

No último mês de estágio houve a possibilidade de colaborar no departamento de contabilidade, uma proposta que aceitei com todo o agrado porque está mais ligada à área de Gestão.

O programa utilizado foi o *PHC Corporate*, que permite o fácil acesso aos documentos, como folhas de diários, balancetes, balanços entre outros.

Este programa permite a simulação do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) e o seu apuramento, fácil consulta de balancetes, extratos de conta, análise de diários, entre outros.

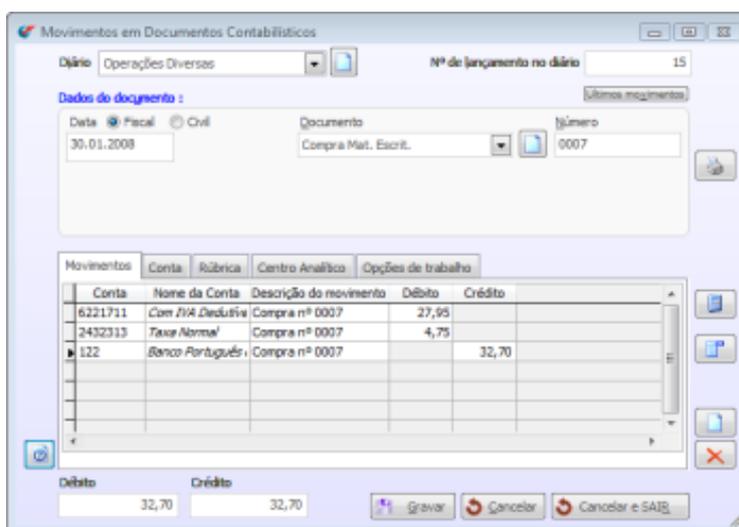
O sistema utilizado na análise dos documentos tem como o seguimento do Sistema de Normalização Contabilística (SNC) que veio substituir o Plano Oficial de Contas (POC) desde 1 de janeiro de 2010.

Em primeiro lugar, antes de se efetuar o lançamento dos documentos no programa é necessário organiza-los. Estes documentos são entregues na empresa pelo cliente, em que estes descrevem e comprovam os feitos contabilísticos no caso de ocorrer uma fiscalização.

Aquando a entrega dos documentos faz-se a separação dos mesmos, os que são importantes para a contabilidade e os que não são, como por exemplo, os de título pessoal, faturas em que o pagamento foi feito a título pessoal e não a título empresarial, a fatura apresentar o número contribuinte pessoal e não o da empresa, assim como aqueles que não apresentam o número contribuinte; é feita a verificação da data do documento, se um documento tem data do ano anterior, ou a meses em que a contabilidade já foi feita e que já não são relevantes para aquele momento, exemplo, o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) tem que ser entregue no Portal das Finanças trimestralmente, nem todos os casos, assim se se estiver a fazer a contabilidade do 2º trimestre as faturas referentes ao 1º trimestre já não são contabilizadas nesse trimestre; ao fim da verificação da data é feita a separação por meses, por ordem alfabética e por separadores, como caixa, clientes, fornecedores e operações diversas, isto é todo



No lançamento de uma operação, no programa, as contas lançadas já estavam pré-programadas, tendo apenas que escrever os últimos quatro dígitos do Cliente, o valor a débito e o valor a crédito. Na figura seguinte está um exemplo de um movimento no PHC.



**Imagem 20- Exemplo de um movimento no PHC**

**Fonte: <http://www.sosinformatica.pt/phccontabilidade.html>**

Outra das tarefas realizadas foi a escrita de atas, em que apenas tinha que copiar a ata anterior e fazer as devidas alterações. Estas atas relatam o local de realização, a data e hora, quem esteve presente e qual o assunto tratado, depois é assinada pelos presentes.

Sendo estas tarefas, referidas anteriormente, realizadas com muito cuidado, atenção, concentração e responsabilidade não me foi permitido a consulta e a realização de outras tarefas mais complicadas e de grande responsabilidade, ficando assim pelo básico da contabilidade, o que foi também muito bom porque ajudou-me a cimentar conhecimentos que outrora já tinha esquecido e assim ficaram retidos por muito mais tempo.

## **Conclusão**

O estágio foi realizado na agência de seguros Mapfre na Guarda, tendo a duração de 400h, permitindo a perceção da realidade laboral.

Isto permitiu a aquisição de conhecimentos de situações futuras a evitar e situações de aprendizagem positivas, pois ao errar é que se aprende mas também ao surgirem acontecimentos agradáveis estes ficam na memória para o resto da vida, por vezes certas chamadas de atenção são suficientes para evitar situações menos agradáveis.

Deste modo, ao realizar este estágio desenvolvi e evolui pessoalmente e profissionalmente adquirindo conhecimentos e aptidões para o futuro no ambiente laboral.

Tudo isto permitiu crescer como pessoa mas também como profissional, um conjunto de situações que podem ser úteis no futuro, contribuindo para uma maior aproximação com a área laboral e empresarial.

Assim, acabaria por chegar o momento do término do prazo do estágio, realizado com alegria, cometendo alguns erros mas aprendendo com eles.

## Bibliografia

### Web grafia:

- Axa. (s.d.). Obtido em 29 de 11 de 2014, de Axa:  
<http://axa.pt/Files/Documents/Decreto-Lei-291-2007.pdf>
- Financeira, P. N. (s.d.). *Todos Contam*. Obtido em 27 de 11 de 2014, de Todos Contam:  
<http://www.todoscontam.pt/pt-PT/Principal/FazerSeguro/ApoliceSeguro/Paginas/ApoliceSeguro.aspx>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 18 de 02 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfre.pt/?idc=900>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 16 de 02 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfre.pt/?idc=905&idi=304>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 08 de 03 de 2014, de Mapfre:  
[http://www.mapfre.pt/archive/doc/Folheto\\_-\\_MAPFRE\\_AUTO.pdf](http://www.mapfre.pt/archive/doc/Folheto_-_MAPFRE_AUTO.pdf)
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 08 de 03 de 2014, de Mapfre:  
[http://www.mapfre.pt/archive/doc/MC\\_Diptico\\_BAIXA.pdf](http://www.mapfre.pt/archive/doc/MC_Diptico_BAIXA.pdf)
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 25 de 10 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfreggrupo.com/corporativo/grupomapfre/es/cinformativo/organigrama.shtml>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 28 de 10 de 2014, de Mapfre:  
[http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1067174](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1067174)
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 30 de 10 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfreggrupo.com/corporativo/grupomapfre/es/cinformativo/historia-grupomapfre.shtml>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 12 de 11 de 2014, de Mapfre:  
[http://www.mapfre.pt/archive/doc/FP\\_-\\_MAPFRE\\_AUTO\\_\\_2014.06.12\\_.pdf](http://www.mapfre.pt/archive/doc/FP_-_MAPFRE_AUTO__2014.06.12_.pdf)

- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 7 de 11 de 2014, de Mapfre:  
[http://www.mapfre.pt/archive/doc/Brochura\\_Informativa\\_-\\_RC\\_Vida\\_Privada.pdf](http://www.mapfre.pt/archive/doc/Brochura_Informativa_-_RC_Vida_Privada.pdf)
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 10 de 11 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfre.pt/archive/doc/BrochuraInformativa.MAPFRE-AUTO.pdf>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 10 de 11 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfre.pt/?idc=201&idi=8519>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 11 de 11 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfre.pt/?idc=201&idi=349>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 16 de 11 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfre.pt/?idc=201&idi=12069>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 10 de 11 de 2014, de Mapfre:  
[http://www.mapfre.pt/archive/doc/MdeMULHER\\_baixa.pdf](http://www.mapfre.pt/archive/doc/MdeMULHER_baixa.pdf)
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 18 de 11 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfre.pt/?idc=201&idi=793>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 18 de 11 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfre.pt/?idc=301&idi=245>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 5 de 11 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfre.pt/?idc=301&idi=7679>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 20 de 11 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.mapfre.pt/?idc=301&idi=12020>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 19 de 11 de 2014, de Mapfre:  
<https://www.mapfre.pt/?idc=800&idi=816>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 9 de 11 de 2014, de Mapfre:  
<http://www.isp.pt/NR/exeres/E527B387-8D5D-4701-8143-EF1EF088CC56.htm>
- Mapfre. (s.d.). *Mapfre Seguros S.A.* Obtido em 5 de 12 de 2014, de Mapfre:  
<http://simuladorauto.mapfre.pt/>

Pina, B. (s.d.). *Produzindo*. Obtido em 2014 de 12 de 27, de <http://www.produzindo.net/porque-definir-a-missao-visao-e-valores-de-uma-empresa-o-que-isso-agrega/>

TSS. (s.d.). *TSS tudo sobre seguros*. Obtido em 4 de 11 de 2014, de TSS: <http://www.tudosobreseguros.org.br/sws/portal/pagina.php?!=366>

### **Programas informáticos:**

PHC Software de Gestão.

### **Obras Citadas:**

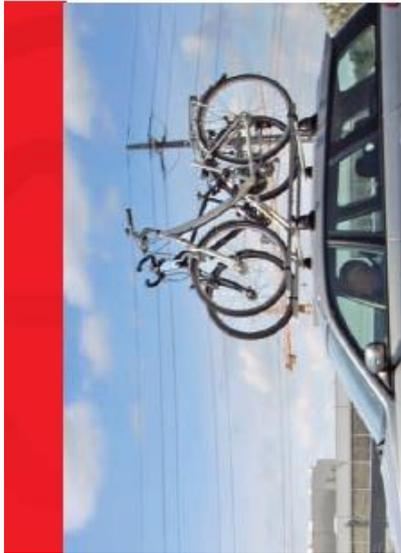
Ansoff, H. I. (1977). *Estratégia Empresarial*. Brasil: Editora McGraw-Hill do Brasil, Ltda.

Gabriel, V. (2014). *Fundamentos de Matemática Financeira*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda.

# Anexos



# 1- Mapfre Auto



#### MAIS VANTAGENS MAPFRE

- Extensões de coberturas de Responsabilidade Civil (R. C. Cruzada, R. C. Condução Gratuita, R. C. Bicicletas) garante riscos habitualmente excluídos, de forma gratuita e automática;
- Flexibilidade na forma de pagamento (anual, semestral, trimestral ou mensal);
- Participação nas despesas de adaptação do veículo/habituação do condutor/segurado por invalidez permanente igual ou superior a 65%;
- Descontos no prémio por adesão contratual à reparação do veículo na rede de oficinas preferenciais.

#### SERVIÇOS

- Rede de oficinas preferenciais com oferta do veículo de cortesia e outros benefícios gratuitos: prioridade na reparação, lavagem e aspiração, verificação de níveis, etc.;
- P.P.I. - Serviço de peritagem e ordem de reparação imediata em simultâneo com a participação do sinistro, em Lisboa (Rua Castilho, 52 . 2ª a 6ª feira . 09h00 às 16h00) e no Porto (Rua Gonçalo Cristóvão, 347 - Centro Empresarial MAPFRE . 2ª a 6ª feira . 09h00 às 12h45 e 13h45 às 16h00).

MAPFRE-AUTO



**MAPFRE**  
SEGUROS



**O SEU AUTOMÓVEL**  
Numa boa Companhia!



**MAPFRE | SEGUROS**

Para mais informações, tem à sua disposição mais de 100 pontos de venda em todo o país, ou contacte o seu agente MAPFRE.

Se preferir, visite-nos em  
**mapfre.pt**  
ou ligue

**OSIM**  
SERVIÇO ORIENTADO MAPFRE  
**707 10 20 24**  
219 97 98 99 (horário de atendimento)

## PORQUE O SEGURO NÃO É SÓ PARA SI, MAS PARA TODA A FAMÍLIA

Com múltiplas vantagens, o MAPFRE-AUTO tem agora mais benefícios para toda a Família. Mais abrangente, competitivo e flexível, oferece-lhe um acompanhamento permanente, independentemente da modalidade escolhida.

Sempre consigo e com os seus, dar-lhe-á toda a segurança e o conforto de que necessita no seu dia-a-dia, tanto na vida pessoal como na profissional.

A informação constante deste folheto não dispensa a consulta da Informação Pré-Contratual e Contratual legalmente exigida. As mensagens publicitárias contidas no presente folheto e aféctas ao presente produto são válidas até à data de publicação de folheto que expressamente as substitua ou até à data em que o produto deixe de ser comercializado. O produto MAPFRE-AUTO é comercializado pela MAPFRE - Seguros Gerais, S.A.



### MODALIDADES MAPFRE-AUTO

#### BASE

- **Responsabilidade Civil Obrigatória**  
Danos Materiais: 750.000€; Danos Corporais: 2.500.000€
- **Responsabilidade Civil Facultativa**  
R.C. Cruzada e R.C. Condução Grevistas: 46.750.000€; R.C. Cond. Velocidades: 50.000€
- **Acidentes do Condutor/Segurado**  
Morte ou Invalidez Permanente; Despesas Médicas/Hospitalares; Subsídio Diário por Internamento Hospitalar; Despesas Adaptação Veículo/Habituação (2.500€/15.000€); Danos em Roupa/Calçado (1.000€)
- **Proteção Jurídica**
- **Assistência em Viagem** (sem franquia)

#### SUPER

- **Quebra de Vidros** (franquia taxa 50€ em caso de substituição do vidro)

#### IDEAL

- **Furto, Roubo ou Furto de Uso** (sem franquia)
- **Incêndio, Raio ou Explosão** (sem franquia)

#### EXTRA

- **Grandes Danos**  
Perda total por Choque, Colisão ou Capotamento ou Riscos Catastróficos (franquias 0% a 20% em CCC)

#### VIP

- **Choque, Colisão ou Capotamento** (franquias 0% a 20%)  
Danos em objetos de uso pessoal do segurado (1.000€); Limpeza do veículo por transporte de feridos (1.000€)
- **Riscos Catastróficos** (sem franquia)
- **Proteção às Compras** (franquia de 20€)

### COBERTURAS OPCIONAIS

- **Assistência em Viagem Plus** (veículo de substituição por avaria)
- **Acidentes dos Ocupantes sem Condutor**  
Morte ou Invalidez Permanente; Despesas Médicas/Hospitalares; Danos em Roupa/Calçado (1.000€)
- **Avaria Mecânica** (franquia de 150€)
- **Quebra de Vidros** (sem franquia)
- **Despesas por Privação Temporária da Carta de Condução**
- **Valor em Novo**  
Pago o valor em novo por perda total até 3 ou 2 anos (só para veículos com menos de 1 ano à data da contratação)
- **Veículo de Substituição** (sem franquia ou franquia de 3 dias)
- **Atos Maliciosos** (franquia de 125€)

### VANTAGENS MAPFRE

- Oferta, na modalidade AutoVip, da cobertura de Proteção às Compras: indemnização por danos em compras transportadas no veículo seguro causados por sinistro garantido pela apólice;
- Cobertura opcional de Despesas por Privação Temporária da Carta de Condução: paga as despesas comprovadas de deslocação em Portugal nesta circunstância;
- Cobertura opcional de Avaria Mecânica, exclusiva e inovadora: paga reparações mecânicas e elétricas do veículo;
- Assistência em Viagem sem limite do número de assistências: inclui falta/troca de combustível, furo de pneus, perda ou roubo de chaves, em Portugal;
- Assistência em Viagem Plus: em caso de imobilização por avaria, garante veículo de substituição de características iguais ao veículo de substituição de características iguais ao veículo seguro, durante a reparação, até 3 dias;
- Excelente sistema de descontos por ausência de sinistros (bónus) e aumento suave ou nulo em caso de sinistro (máius);
- Generalidade das coberturas sem franquia;
- Apólice familiar para segurar todos os veículos do seu agregado familiar, beneficiando do bónus mais elevado do tomador;

Garanta mais proteção com o MAPFRE-AUTO.  
Muito mais que um seguro automóvel!

## 2- Mapfre Casa

seg01401



Para mais informações e compra, tem à sua disposição mais de 40 lojas em todo o país, ou contacto um agente MAPFRE.

Se preferir, visite-nos em  
[mapfre.pt/casa](http://mapfre.pt/casa)  
ou ligue

**OSIM**  
SERVIÇO INFORMAÇÃO MAPFRE  
**707 10 20 24**  
222 407 700 | 2224 0000 | 2224 2200



 **MAPFRE** | SEGUROS

## MAPFRE CASA DO CHÃO AO TETO

A Seguradora Global de Confiança

# MAPFRE CASA

DESEFRUTE DO SEU LAR.

O **MAPFRE CASA** tem toda a flexibilidade que procura num seguro multirriscos habitação.

Indicado para todo o tipo de habitações, quer esteja numa casa própria ou arrendada e ainda para apartamentos, vivendas, casa principal ou secundária.

De fácil contratação, escolha o módulo que se adapta ao seu perfil.

## MAIS PROTEÇÃO E INOVAÇÃO

Reembolso de despesas com o IMI e Quotas de Condomínio, em caso de Desemprego, Hospitalização e Incapacidade por Acidente ou Doença.

Novos módulos específicos para senhorios ou inquilinos.

## MAIS ABRANGENTE

Os Objetos Especiais e os Objetos Pessoais de Uso Profissional estão incluídos no Conteúdo.

## MAIS COMPETITIVO

Habitação secundária sem aumento de preço, se incluído no seguro da habitação principal.

Desconto no pagamento por débito direto.

## MAIS SERVIÇO

Assistência domiciliária e assistência a pessoas em viagem.

### MÓDULOS MAPFRE CASA

#### PROTEÇÃO BASE

- Incêndio, Raio ou Explosão
- Tempestades
- Inundações
- Aluimento de Terras
- Danos por Água
- Pesquisa de Avarias
- Furto ou Roubo
- Greves e Tumultos
- Atos de Vandalismo
- Quebra Acidental de Vidros, Espelhos, Pedras e Louças Sanitárias (Edifício)
- Quebra Acidental de Vidros, Espelhos e Pedras (Conteúdo)
- Riscos Elétricos
- Queda de Aeronaves ou Ultrapassagem da Barreira do Som
- Choque ou Impacto de Veículos Terrestres, Objetos Sólidos ou Animais
- Derrame de Líquidos de Instalações de Aquecimento
- Derrame Acidental de Sistemas de Proteção contra Incêndio
- Quebra ou Queda de Antenas
- Quebra ou Queda de Painéis Solares
- Danos Estéticos
- Demolição e Remoção de Escombros e Lodos
- Reparações Provisórias ou Temporárias
- Honorários de Arquitetos e Engenheiros
- Aumento do Custo de Reconstrução
- Privação Temporária do Uso do Local Arrendado ou Ocupado
- Dinheiro
- Mudança Temporária
- Responsabilidade Civil Vida Privada
- Responsabilidade Civil Proprietário
- Proteção Jurídica Familiar
- Assistência Domiciliária
- Assistência a Pessoas
- Proteção por Desemprego, Hospitalização e Incapacidade por Acidente ou Doença

#### PROTEÇÃO ALARGADA

- Despesas com Substituição de Chaves e Fechaduras
- Dinheiro
- Pesquisa de Avarias
- Reconstituição de Documentos Pessoais
- Deterioração de Bens Frigorificados
- Roubo de Bens de Uso Pessoal
- Morte de Pessoas Seguras

#### OPCIONAIS

- Bens ao Ar Livre
- Cobertura Alargada Objetos Especiais
- Queda Acidental de Árvores
- Danos Acidentais

#### PROTEÇÃO SENHORIO

- Danos Causados pelo Inquilino
- Perda de Rendas
- Responsabilidade Civil Proprietário
- Responsabilidade Civil Locador

#### PROTEÇÃO INQUILINO

- Danos em Bens do Senhorio
- Plano de Renda Mensal
- Responsabilidade Civil Vida Privada

#### OPCIONAIS

- Fenómenos Sísmicos
- Cobertura Sanitária Animais Domésticos
- Danos em Jardins
- Veículos em Garagem
- Acidentes Pessoais
- Incapacidade Transitória
- Despesas para Adaptação da Habitação

A informação constante deste documento não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida. As mensagens publicitárias contidas no presente documento e afetas ao presente produto são válidas até à data de

publicação do documento que expressamente as substitua ou até à data em que o produto deixe de ser comercializado. Este produto é comercializado pela MAPFRE Seguros Gerais, S. A.

# **3- Responsabilidade Civil Vida Privada**

## Responsabilidade Civil

### Vida Privada



<b>Produto</b>	Responsabilidade Civil: Vida Privada
<b>Âmbito</b>	Vida privada/familiar do Segurado, a responsabilidade que impende sobre os pais relativamente aos danos causados a terceiros pelos filhos ou por crianças à sua guarda, a responsabilidade por empregados domésticos quando ao serviço do Segurado e a responsabilidade dos danos causados por animais domésticos.
<b>Cliente-Alvo</b>	Famílias ou Individuais. <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidade de subscrição.</li> </ul>
<b>Pessoas Seguras / Segurados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Segurado e os membros do seu agregado familiar, nomeadamente o cônjuge, ascendentes, descendentes, irmãos, adoptados, enteados e afins, até ao 2º grau de linha colateral, tutelados e curatelados;</li> <li>O pessoal doméstico do Segurado, quando ao seu serviço;</li> <li>Qualquer criança menor de 14 anos confiada momentaneamente à guarda do Segurado ou do seu pessoal doméstico, desde que tal guarda não seja remunerada nem derive da profissão do Segurado.</li> </ul>
<b>Vantagens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura ampla da Responsabilidade Civil familiar;</li> <li>Cobertura em Portugal e União Europeia, com possibilidade de alargamento a outros países.</li> </ul>
<b>Garantias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficam garantidas as indemnizações legalmente exigidas ao Segurado com base em responsabilidade civil extracontratual por danos patrimoniais e/ou decorrentes de lesões corporais e/ou materiais involuntariamente causados a terceiros em consequência de actos ou omissões ocorridas no âmbito da sua vida privada.</li> <li>Ficam abrangidos pela presente cobertura os danos causados: <ul style="list-style-type: none"> <li>No âmbito de actividades sociais, caritativas, culturais, desportivas e outras análogas desde que exercidas a título gratuito.</li> <li>Por animais domésticos de que o Segurado seja proprietário ou detentor temporário.</li> <li>Por bicicletas sem motor, conduzidas por crianças menores de 14 anos que se considerem Pessoas Seguras, desde que a sua condução não se exerça nas vias públicas ou do domínio privado quando destinadas ao trânsito de veículos.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Âmbito Geográfico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portugal e restantes países da União Europeia.</li> </ul>

## Responsabilidade Civil

### Vida Privada



<b>Exclusões</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidade Civil Profissional</li> <li>Responsabilidades que devam ser objecto de Seguros obrigatórios</li> <li>Danos emergentes da propriedade de imóveis</li> <li>Utilização de veículos, embarcações ou outros meios de transporte com ou sem motor</li> <li>Prática de desportos ou actividades recreativas com utilização de armas</li> <li>Danos provocados por animais de raças consideradas potencialmente perigosas ou das seguintes raças (puras ou cruzadas): Pastor Alemão, Lobo da Alsácia, Serra da Estrela, Grand Danois, Boxer, Bulldog, Doberman, Galgo e cães de guarda.</li> </ul>																
<b>Procedimentos de Contratação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validar os antecedentes de risco quanto a sinistros. Existindo sinistros em histórico, a análise terá de ser feita pela MAPFRE para definir condições de aceitação;</li> <li>A aceitação de capitais superiores aos indicados nas Tabelas anexas é da exclusiva competência da MAPFRE.</li> </ul>																
<b>Preços</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Limite de Indemnização <sup>1</sup></th> <th>Outros Países</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>€ 25 000,00</td> <td>€ 18,27</td> </tr> <tr> <td>€ 50 000,00</td> <td>€ 22,84</td> </tr> <tr> <td>€ 75 000,00</td> <td>€ 30,83</td> </tr> <tr> <td>€ 100 000,00</td> <td>€ 34,26</td> </tr> <tr> <td>€ 150 000,00</td> <td>€ 38,83</td> </tr> <tr> <td>€ 250 000,00</td> <td>€ 41,79</td> </tr> </tbody> </table> <p><sup>1</sup> Limite de Indemnização por sinistro e anuidade.</p>	Limite de Indemnização <sup>1</sup>	Outros Países	€ 25 000,00	€ 18,27	€ 50 000,00	€ 22,84	€ 75 000,00	€ 30,83	€ 100 000,00	€ 34,26	€ 150 000,00	€ 38,83	€ 250 000,00	€ 41,79		
Limite de Indemnização <sup>1</sup>	Outros Países																
€ 25 000,00	€ 18,27																
€ 50 000,00	€ 22,84																
€ 75 000,00	€ 30,83																
€ 100 000,00	€ 34,26																
€ 150 000,00	€ 38,83																
€ 250 000,00	€ 41,79																
<b>Prémios Totais   Extensão Territorial</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Limite de Indemnização</th> <th>Outros Países</th> <th>EUA, Canadá e México</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>€ 25 000,00</td> <td>€ 31,97</td> <td rowspan="6">Análise Técnica</td> </tr> <tr> <td>€ 50 000,00</td> <td>€ 39,96</td> </tr> <tr> <td>€ 75 000,00</td> <td>€ 53,94</td> </tr> <tr> <td>€ 100 000,00</td> <td>€ 59,95</td> </tr> <tr> <td>€ 150 000,00</td> <td>€ 67,94</td> </tr> <tr> <td>€ 250 000,00</td> <td>€ 73,13</td> </tr> </tbody> </table>	Limite de Indemnização	Outros Países	EUA, Canadá e México	€ 25 000,00	€ 31,97	Análise Técnica	€ 50 000,00	€ 39,96	€ 75 000,00	€ 53,94	€ 100 000,00	€ 59,95	€ 150 000,00	€ 67,94	€ 250 000,00	€ 73,13
Limite de Indemnização	Outros Países	EUA, Canadá e México															
€ 25 000,00	€ 31,97	Análise Técnica															
€ 50 000,00	€ 39,96																
€ 75 000,00	€ 53,94																
€ 100 000,00	€ 59,95																
€ 150 000,00	€ 67,94																
€ 250 000,00	€ 73,13																
<b>Procedimentos em caso de Sinistro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar à MAPFRE logo que do facto tenha conhecimento, a ocorrência do sinistro, através do número Serviço Informação MAPFRE   213 819 760.</li> </ul>																
<b>Forma de Pagamento</b>	Débito Directo.																
<b>Taxas e Impostos</b>	Selo: 9 % aplicável sobre Prémio Comercial																
<b>Custo de Apólice</b>	€ 2,72 (pago apenas na 1ª anuidade).																
<b>Franquias</b>	Por sinistro em Danos Materiais: € 50,00																

# 4- Mapfre Patas Seguras



**DESAPARECIMENTO**

Garante, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, em caso de desaparecimento do animal seguro, o reembolso das despesas efetuadas pelo Segurado com a publicação de anúncios de procura.

**GUARDA EM CANIL DO GATIL**

Garante, até ao limite estabelecido nas Condições Particulares, em caso de hospitalização do Segurado, na sequência de doença súbita ou acidente, durante um período superior a dois dias e quando o animal seguro não possa dispor dos cuidados necessários, o reembolso das despesas com estada do animal seguro em canil ou gatil.



Rede de Prestadores de Cuidados de Saúde Animal

A informação contida neste folheto não dispensa a consulta da Informação Pré-Contratual e Contratual, respectivamente anexos. O produto Patas Seguras é comercializado pela MAPFRE - Seguros Gerais, S.A.

**MAPFRE | SEGUROS**

Para mais informações, tem à sua disposição mais de 100 pontos de venda em todo o país, ou contacte o seu agente MAPFRE.

Se preferir, visite-nos em **mapfre.pt** ou ligue **OSIM 707 10 20 24**

**MAPFRE SEGUROS**

**PATAS SEGURAS**

**O SEU MELHOR AMIGO**  
Numa boa Companhia!



**PROTEJA O SEU MELHOR AMIGO**  
a partir de **6,07€/mês\***

PATAS SEGURAS é uma solução desenhada para dar ao seu animal de estimação toda a proteção e bem-estar que ele merece!

O produto apresenta-se em três modalidades (Mini, Média e Máxi), o que permite optar comodamente pela que melhor se adapte às suas necessidades, e Proteção Jurídica.

\*A este valor acresce, no primeiro mês, o custo de apólice.

Não podemos deixar de destacar o acesso a uma vasta rede convencional de prestadores de serviços veterinários para que o seu animal de estimação possa beneficiar dos melhores cuidados de saúde.

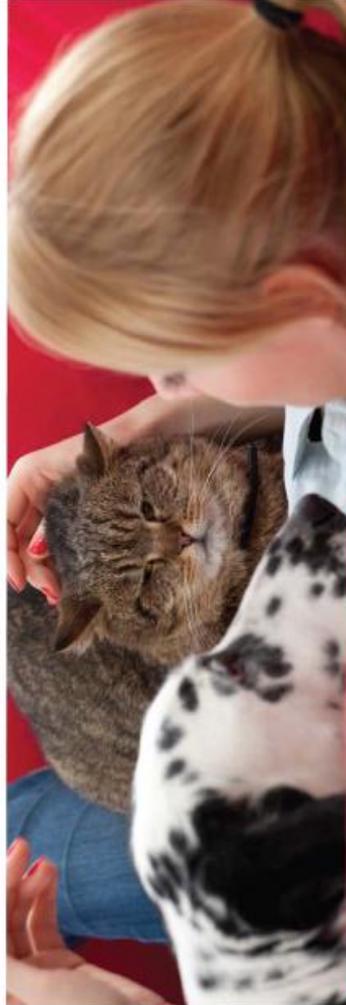
Em qualquer das modalidades com a cobertura de Despesas Médicas e Medicamentos Convencionadas, sempre que

recorrer à referida rede, pague apenas uma parte das despesas veterinárias regulares, tais como consultas, vacinas, aplicações de pensos e microchips, exames auxiliares de diagnóstico, internamentos e tratamentos, cirurgias, implantes, medicamentos e outros produtos clínicos, e a MAPFRE | SEGUROS compartilha com o restante!

**ASSISTÊNCIA TELEFÓNICA**

Garante, mediante solicitação do Segurado, através de um serviço de assistência telefónica permanente, a promoção de serviços de conveniência relacionados com o animal seguro, tais como:

- a) Informação médico veterinária;
- b) Envio de veterinário ao domicílio (para vacinação ou simples consulta);
- c) Transporte (incluindo transporte de urgência);
- d) Envio de medicamentos ao domicílio;
- e) Marcação de consultas;
- f) Banhos e tosquias ao domicílio;
- g) Entrega de cações ao domicílio;
- h) Registo e licenças;
- i) Informação oferta/procura de animais de raça.



**CARTÃO PATAS SEGURAS**

Conheça as vantagens adicionais deste cartão, como o desconto imediato e acesso a inúmeros produtos e serviços para o seu animal de estimação, a preços imbatíveis:

Alimentação, banhos, tosquias, grooming, hotel, pet-sitting, dog-walking, transporte, etc.

Para usufruir desta cobertura basta apresentar o cartão PATAS SEGURAS em qualquer veterinário da rede convencionada e efetuar o respetivo co-pagamento.

Na modalidade Média e Máxi, recorrendo à cobertura de Despesas Médicas e Medicamentos por acidente e em caso de cirurgia por doença, beneficia ainda do reembolso das despesas que tiver com o seu animal de estimação e até ao limite de capital das coberturas.

COBERTURAS	MINI		MÉDIA		MÁXI	
	Gatos	Cães	Gatos	Cães	Gatos	Cães
Responsabilidade Civil	5.000€ a 50.000€	25.000€ a 250.000€	10.000€ a 50.000€	50.000€ a 250.000€	10.000€ a 50.000€	100.000€ a 250.000€
Despesas Médicas e Medicamentos Convencionadas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acesso a Rede de Serviços e Produtos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Proteção Jurídica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Assistência telefónica	De 20€ a 100€	De 20€ a 100€	De 50€ a 100€	De 50€ a 100€	De 100€ a 250€	De 100€ a 250€
Desaparecimento	De 150€ a 300€	De 150€ a 300€	De 300€ a 500€	De 300€ a 500€	De 500€ a 1.000€	De 500€ a 1.000€
Despesas Médicas e Medicamentos por Acidente	De 150€ a 300€	De 150€ a 300€	De 300€ a 500€	De 300€ a 500€	De 500€ a 1.000€	De 500€ a 1.000€
Despesas Médicas e Medicamentos em caso de Cirurgia por doença	De 100€ a 300€	De 100€ a 300€	De 200€ a 500€	De 200€ a 500€	De 300€ a 500€	De 300€ a 500€
Enterramento e/ou Funeral	De 200€ a 300€	De 200€ a 300€	De 300€ a 500€	De 300€ a 500€	De 500€ a 1.000€	De 500€ a 1.000€
Furto ou Roubo	De 100€ a 300€	De 100€ a 300€	De 200€ a 500€	De 200€ a 500€	De 300€ a 500€	De 300€ a 500€
Garanta em Caso de Sutil	De 400€ a 500€	De 400€ a 500€	De 500€ a 1.000€	De 500€ a 1.000€	De 1.000€ a 2.000€	De 1.000€ a 2.000€
Preço mensal a partir de	4,07€	7,50€	8,00€	10,50€	9,30€	12,30€

✓ Cobertura incluída



# **5- Mapfre Caçadores Essencial e Completo**

## CAÇADORES ESSENCIAL E COMPLETO



**MAPFRE | SEGUROS**

A SUA PROTEÇÃO  
Numa boa Companhia!

## QUANDO FOR À CAÇA, NÃO SEJA A PRESA!

Salvague-se dos riscos inerentes à caça desportiva, com uma proteção abrangente.

A MAPFRE | SEGUROS apresenta-lhe um produto que o protege a si, aos batedores e animais ao seu serviço, no exercício da caça, porte de arma e prática de tiro desportivo.

Fácil de contratar, confere-lhe uma ampla escolha de coberturas e capitais, cumprindo a obrigação legal de seguro de Responsabilidade Civil do Caçador, com uma excelente relação preço/qualidade.

Coberturas	Capitais	Preço (Prémio Total)*	
		Essencial	Completo
R.C. do Caçador	100,000€	22,13€	
R.C. dos Portadores de Armas	100,000€	9,62€	
R.C. Complementar para Tiro Desportivo	50,000€	Gratuita	
Morte ou Invalidez Permanente	12,500€	Não incluída	6,66€
Incapacidade Temporária (Subsídio Diário)	12,50€	Não incluída	15,96€
Despesas de Tratamento	750€	Não incluída	6,99€
Despesas de Funeral	1.500€	Não incluída	0,57€
Armas de Caça (Prémio por Arma)	750€	5,49€	
Cães de Caça (Prémio por Cão)	75€	Não incluída	3,43€
Proteção Jurídica ao Caçador	-	Não incluída	3,82€
Assistência ao Caçador	-	0,53€	

\* Sem Extensão Territorial. A este valor acresce, no primeiro recibo, o custo de apólice.

A informação constante deste folheto não dispensa a consulta da Informação Pré-Contratual e Contratual legalmente exigida.

As mensagens publicitárias contidas no presente folheto e afetas ao presente produto são válidas até à data de publicação de folheto que expressamente as substitua ou até à data em que o produto deixe de ser comercializado. O produto CAÇADORES ESSENCIAL E COMPLETO é comercializado pela MAPFRE - Seguros Gerais, S.A.

mapfre.pt

**OSIM**  
serviço de assistência MAPFRE  
**707 10 20 24**  
212 017 768 000 000 - 01001

# **6- Mapfre M de Mulher**

individual

 **MAPFRE** | SEGUROS

Para mais informações, tem à sua disposição mais de 100 pontos de venda em todo o país, ou contacte o seu agente MAPFRE.

Se preferir, visite-nos em  
**mapfre.pt**  
ou ligue

  
SERVIÇO INFORMAÇÃO MAPFRE  
**707 10 20 24**  
233 817 901 (horário 24h) - 23300

  
**MAPFRE**  
**SEGUROS**

**M** de mulher



SER MULHER  
Numa boa Companhia!

## A MAPFRE PROTEGE-A, QUANDO ESTIVER MAIS VULNERÁVEL.

Tenha 18 ou 60 anos, o M de Mulher é o Seguro de Vida que responde às suas maiores preocupações com uma componente de Doenças Graves.

Este produto, especialmente dirigido à Mulher, responde às exigências de credores hipotecários, protege o futuro da sua família e, em caso de doenças oncológicas e enfarte do miocárdio, antecipa-lhe metade do capital da cobertura principal para utilizar como melhor entender.

A Mulher representa o passado, o presente e o futuro. É o seio de uma família e tem, em si, o legado de várias gerações: A VIDA.

Proteja-se hoje com uma completa e personalizada solução, a um preço competitivo!

COBERTURA	TIPO DE GARANTIA
Morte	Capital à escolha do Cliente
Doenças Graves - Especial Mulher	Antecipação de 50% do Capital de Morte, com limite de 150.000€
<input type="checkbox"/> Morte por Acidente	Capital adicional, idêntico ao Capital de Morte
<input type="checkbox"/> Morte por Acidente de Circulação*	
<input type="checkbox"/> Invalidez Definitiva para a Profissão	Capital idêntico ao Capital de Morte
<input type="checkbox"/> Invalidez Definitiva para a Profissão por Acidente	Capital adicional, idêntico ao Capital de Morte
<input type="checkbox"/> Invalidez Definitiva para a Profissão por Acidente de Circulação*	

Cobertura Facultativa

\* A contratação da cobertura de Morte por Acidente de Circulação pressupõe a contratação da cobertura de Morte por Acidente, A contratação da cobertura Invalidez Definitiva para a Profissão por Acidente de Circulação pressupõe a contratação da cobertura de Invalidez Definitiva para a Profissão por Acidente que, por sua vez, pressupõe a contratação da cobertura de Invalidez Definitiva.

As mensagens publicitárias contidas no presente documento e afetas ao presente produto são válidas até à data de publicação do documento que expressamente as substitua ou até à data em que o produto deixe de ser comercializado.

A informação constante desta mensagem não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida. Este produto é comercializado pela MAPFRE Seguros de Vida, S. A.



# 7- Simulação

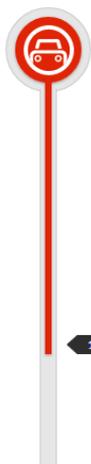
Exemplo de uma simulação por <http://simuladorauto.mapfre.pt/> (dados fictícios)



### Dados do Veículo

Indique-nos a data da primeira matrícula

2014	maio							
2013	1	2	3	4	5	6	7	8
2012	9	10	11	12	13	14	15	16
2011	17	18	19	20	21	22	23	24
<b>2010</b>	25	26	27	28	29	30	31	
2009	SELECIONE O DIA							
2008								
2007								



### Dados do Veículo

Indique-nos a data da primeira matrícula

22 DE MAIO DE 2010

Qual o seu veículo?

ALFA ROMEO	ASTON MARTIN	AUDI	BENTLEY
BMW	CHEVROLET	CHRYSLER	CITROEN
DACIA	DAIHATSU	DODGE	FERRARI
FIAT	FORD	HONDA	HYUNDAI
ISUZU	IVECO	JAGUAR	JEEP
LANCIA	LAMBORGHINI	LAND ROVER	
ESCOLHA A MARCA DO SEU VEÍCULO			



### Dados do Veículo

Indique-nos a data da primeira matrícula

22 DE MAIO DE 2010

Qual o seu veículo?

<b>CITROEN</b>	C2 1.4 VTR	3 PORTAS	4 LUGARES	1360CC	75 CV
DACIA	C2 1.1 VTR AIRDREAM	3 PORTAS	4 LUGARES	1124CC	61 CV
DAIHATSU					
DODGE					
FERRARI					
FIAT					
FORD					
HONDA					
ESCOLHA A VERSÃO DO SEU VEÍCULO					

Valor atual do veículo ⓘ

7450

Qual o valor dos extras? ⓘ

0

O valor total do seu veículo é de **7450 €**

Confirma que o seu veículo não tem danos? (se tiver danos não pode contratar danos próprios)

Não tem danos

Tem danos

Quer incluir atrelado?

Sim, até 300Kg

Não

Tem alarme?

Sim

Não

Confirma que a utilização do veículo é para fins particulares? ⓘ

Sim

Não

35%



## Dados do Condutor Habitual

Qual é o seu nome?

Alexandre Mendes

Indique-nos o seu Email

alexandremendes@gmail.com

Indique-nos a sua data de nascimento

21 DE AGOSTO DE 1989

Indique-nos o seu sexo

Masculino

Feminino

Qual é a sua situação perante o emprego

TRABALHADOR POR CONTA DE OUTRÉM

Qual a sua profissão? ⓘ

TÉCNICO/INVESTIGADOR

Indique-nos o seu concelho de residência

GUARDA

Há quantos anos tem carta de condução?

6

É o seu 1º seguro automóvel?

Sim

Não

Indique-nos há quantos anos tem seguro automóvel

2 ANOS

Indique-nos há quantos anos tem seguro automóvel

2 ANOS

Quantos sinistros teve no total nos últimos 5 anos enquanto condutor de qualquer viatura?

1

Quantos sinistros teve com culpa nos últimos 5 anos enquanto condutor de qualquer viatura?

0

Indique-nos a data que pretende iniciar o seguro

9 DE DEZEMBRO DE 2014

Código de promoção ⓘ **DESCONTO NET**

Confirmo que li e aceito a [Política de Privacidade e Proteção de Dados](#).

Confirmar

100%



## Oferta MAPFRE



### Dados do Condutor Habitual

O condutor habitual **Alexandre Mendes**, com o email **alexandremendes@gmail.com**, nascido em **21 de agosto de 1989**, de sexo **masculino**, com carta de condução há **6 anos**, **trabalhador por conta de outrém** e **técnico/investigador** de profissão, circula no concelho de **GUARDA**. Tem seguro automóvel há **2 anos** sendo que nos últimos 5 anos teve **1** sinistros. Pretende iniciar o seguro dia **9 de dezembro de 2014**.

Alterar 



## Oferta MAPFRE

Plano	Plano	Plano
NETAUTO TERCEIROS	NETAUTO TERCEIROS MAIS	NETAUTO DANOS PRÓPRIOS
3 coberturas base 0 de 3 coberturas opcionais	6 coberturas base 0 de 4 coberturas opcionais	9 coberturas base 0 de 4 coberturas opcionais
Anual ▾	Anual ▾	Anual ▾
com campanha <b>182.41 €</b> valor anual 197.2 €	com campanha <b>209.22 €</b> valor anual 226.18 €	com campanha <b>399.81 €</b> valor anual 432.23 €
<b>ESCOLHER</b>	<b>ESCOLHER</b>	<b>ESCOLHER</b>

[ver/editar detalhes +](#)

[ver/editar detalhes +](#)

[ver/editar detalhes +](#)

# 8- Poupança Mealheiro

## As Crianças



Numa boa Companhia!

### PLANO POUPANÇA CRIANÇA FUTURO

Com este plano de poupança e com o mínimo de um euro por dia, garante o futuro dos seus filhos. Ele pode vir a ajudá-lo a suportar os estudos, a patrocinar a sua viagem de finalistas ou em muitas outras aplicações quando iniciar a sua vida adulta.

Na eventualidade de lhe acontecer algo a si garante ainda aos seus filhos um capital que os ajudará a prosseguir com todos os seus planos de vida.

- Duração mínima: 5 anos
- Duração máxima: até aos 24 anos

Este folheto não dispensa a leitura atenta das Informações Pré-Contratuais dos produtos, O Seguro de Acidentes Pessoais e Responsabilidade Civil Criança é comercializado pela MAPFRE - Seguros Gerais S.A., O Plano Poupança Criança Futuro é comercializado pela MAPFRE - Seguros de Vida S.A.

### E porque as crianças merecem tudo...

Com a subscrição desta solução o seu filho receberá uma interessante brochura didáctica que o sensibilizará, de uma forma divertida, para aspectos essenciais de um quotidiano em segurança e ainda um bonito mealheiro para que a poupança passe a fazer parte do seu imaginário.



Para mais informações, tem à sua disposição mais de 100 escritórios em todo o país, ou contacte o seu agente MAPFRE.

Se preferir, visite-nos em  
[www.mapfre.pt](http://www.mapfre.pt)  
ou ligue



MAPFRE CRIANÇA FUTURO

MAPFRE  
CRIANÇA FUTURO  
MAPFRE | SEGUROS

MAPFRE Criança Futuro é uma solução que engloba um Seguro de Acidentes Pessoais com uma cobertura de Responsabilidade Civil e um Plano de Poupança/Seguro de Vida.



### ACIDENTES PESSOAIS E RESPONSABILIDADE CIVIL CRIANÇAS

Porque a vida é feita de imprevistos e certos acontecimentos não são reversíveis, compete-nos suavizar os mesmos garantindo o futuro dos nossos filhos. Com esta cobertura de acidentes pessoais a MAPFRE SEGUROS garante a integridade física da sua criança.

Para que fique completamente tranquilo a cobertura de Responsabilidade Civil garante o pagamento dos danos causados a terceiros pelo seu filho.

Destacamos ainda a cobertura de Assistência Júnior com um amplo leque de garantias de assistência em Portugal e, quando em viagem, no estrangeiro. Finalmente, e para que a proteção seja total, disponibilizamos ainda, as garantias de apoio escolar ao domicílio e procura e envio de governanta e babysitter.

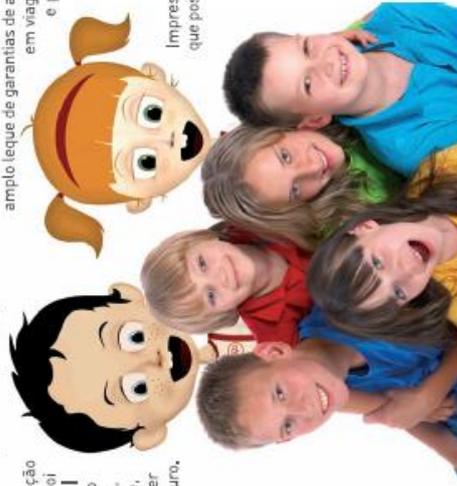
Imprescindível para as crianças e para que possa viver com toda a descontração,

### AS CRIANÇAS MERECEM TUDO!

As crianças pela sua natureza, são mais suscetíveis de sofrer acidentes.

Nós, como pais e encarregados de educação, temos a responsabilidade de precaver todas as eventualidades e oferecer um futuro risonho para os nossos filhos. Importa criar condições para que se algo acontecer, estejam completamente protegidas para continuarem a viver com a qualidade que desejamos.

Simplex na subscrição, a solução MAPFRE CRIANÇA FUTURO foi desenvolvida pela MAPFRE SEGUROS para acompanhar o crescimento dos seus filhos, assegurando a sua proteção, em qualquer parte e em qualquer momento, prevenindo o seu futuro.



- Idade máxima para a subscrição: 18 anos
- Limite de permanência: 24 anos

MODALIDADES	MÍN	MÁX
Morte ou Invalidez Permanente <sup>(1)</sup>	15 000	30 000
Despesas de Tratamento e Reparação	2 500	5 000
Responsabilidade Civil Vida Privada	7 500	15 000
Assistência Júnior	Incluída	Incluída
Preço <sup>(2)</sup>	27,21	51,36

(1) No caso de morte da pessoa segura, menor de 14 anos de idade, a MAPFRE SEGUROS garante 10% de capital por morte a título de despesas de funeral.

(2) Acresce, na primeira anuidade, €5 referente ao custo de emissão de apólice. Este prêmio total anual, é calculado com uma franquia de €50 nas coberturas Despesas de Tratamento e Reparação e Responsabilidade Civil Vida Privada.

