



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Daniela Alexandra Gonçalves da Silva
Maio | 2011



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

DANIELA ALEXANDRA GONÇALVES DA SILVA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO

MAIO DE 2011



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO



RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM GESTÃO

Daniela Alexandra Gonçalves da Silva N° 8598

Maio de 2011

Ficha de Identificação

Discente: Daniela Alexandra Gonçalves da Silva

Número de discente: 1008598

Curso: Licenciatura em Gestão

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

Local de Estágio: Auto Estrela

Estrada Nacional 18-1 km 2,2 Vale de Estrela

6301-909 Guarda

Orientador na Instituição de Ensino: Dr.^a Ermelinda Oliveira

Orientador no Local de Estágio: Dr. Marina Isabel Guerra Pedro Mendo

Início do Estágio: 06 de Maio de 2010

Conclusão do Estágio: 06 de Agosto de 2010

Duração: 400 Horas

Agradecimentos

Queria desde já agradecer a todas as pessoas que conheci durante o curso e durante o período de estágio, pois desde sempre me apoiaram e incentivaram a evoluir.

Agradeço em Especial à Sr.^a Elisa Lemos, que sempre esteve disponível para me ajudar em tudo durante o estágio, agradeço também à Dr.^a Marina Pedro pela constante acompanhamento e orientação na instituição.

Quero também deixar os meus agradecimentos à Dr.^a Ermelinda Oliveira por ter aceitado ser minha orientadora de estágio, pela disponibilidade e atenção que demonstrou.

E um agradecimento para a minha família, que sempre me deu todo o apoio e motivação necessária, pois sem eles não teria sido possível todo este percurso.

A todos os meus amigos que me acompanharam durante todo o percurso da vida de estudante, o meu obrigado.

Por fim, queria agradecer a uma pessoa muito especial, o meu namorado que foi uma pessoa essencial neste percurso, estando sempre presente nos momentos mais difíceis e dando-me sempre força para continuar.

A todos o meu **Muito Obrigado!**

Plano de Estágio

Objectivos	Proporcionar aprendizagem, direccionada para o exercício da actividade profissional.
	Facilitar a inserção profissional do futuro licenciado no mercado de trabalho.
	Incentivar o estagiário a expor de forma prática os conhecimentos adquiridos ao longo do curso.
	Conseguir com que o estagiário adquira habilidades e competências orientadas para o desempenho de tarefas e funções mais práticas, reforçando desta forma a formação académica.
	Desenvolver a capacidade reflexiva e criativa do estagiário, colocando-o em contacto com o mundo do trabalho e estimulando-o a propor soluções para problemas concretos.
	Conhecer e integrar o ambiente e a equipa de trabalho.
	Iniciar um relacionamento com a empresa.
	Aprofundar conhecimentos.
	Adquirir experiencia.
	Enfrentar novas realidades e desafios.
Actividades Planeadas e Efectivamente Desenvolvidas	Trabalhar com novas equipas.
	Apoio na Organização e Arquivo de Correspondência.
	Acompanhamento do processo de Pedido de Financiamento dos Clientes da Empresa com a Financeira.
	Arquivo de Processos de Financiamento.
	Contactos Telefónicos efectuados para clientes.
	Marcação e Agendamento de Reuniões com Clientes.
Organização, Arquivo de Apólices de Seguro e Envio de Correspondência.	

Resumo

No âmbito do curso de Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, é necessária a realização do estágio curricular e por conseguinte a elaboração de um Relatório de Estágio.

O presente relatório de estágio pretende dar a conhecer, a instituição de acolhimento, bem como o local e as actividades desenvolvidas ao longo do estágio. Durante o período de estágio, tive a oportunidade de realizar tarefas diversificadas, que irão ser descritas neste relatório.

O estágio curricular foi realizado na empresa Auto Estrela, pertencente ao grupo Plataforma SGPS e decorreu no período compreendido entre 06 de Maio a 06 de Agosto de 2010.

Pode-se concluir que o estágio realizado na Auto Estrela, foi bastante enriquecedor, uma vez que me permitiu colocar em prática o que foi transmitido durante o curso e, simultaneamente, propiciou-me um primeiro contacto com o mundo de trabalho.

Palavras-chave: Financiamentos; Contabilidade; Clientes; Seguros e Gestão.

Jel Classification: M41 Accounting

Índice Geral

<i>Ficha de Identificação</i>	iii
<i>Agradecimentos</i>	iv
<i>Plano de Estágio</i>	v
<i>Resumo</i>	vi
<i>Índice Geral</i>	vii
<i>Índice de Quadros</i>	ix
<i>Índice de Figuras</i>	x
<i>Glossário</i>	xi
<i>Introdução</i>	1
<i>1. Apresentação e caracterização do grupo Plataforma SGPS</i>	3
1.1 <i>Enquadramento</i>	3
1.2 <i>Breve historial do grupo Plataforma SGPS/Gonçalves & Gonçalves</i>	3
1.3 <i>Organograma da Empresa</i>	7
1.3.1 <i>Descrição de funções e responsabilidades</i>	8
1.3.2 <i>Enquadramento das competências</i>	10
1.4 <i>Política de qualidade</i>	13
1.5 <i>Caracterização da Auto Estrela</i>	14
1.5.1 <i>Missão</i>	15
1.5.2 <i>Visão</i>	15
1.5.3 <i>Valores</i>	15
1.5.4 <i>Áreas de negócio</i>	16
1.5.4.1 <i>Vendas de peças</i>	16
1.5.4.2 <i>Serviço pós venda</i>	16
1.5.4.3 <i>Intermediação de produtos financeiros</i>	16
1.6 <i>Caracterização do local de estágio – Plataforma Finance</i>	17
1.6.1 <i>Organograma da Plataforma Finance</i>	17
<i>2 Financiamentos e Seguros</i>	20
2.1 <i>Financiamentos</i>	20
2.1.1 <i>Tipos de financiamentos</i>	21
2.1.2 <i>Celebração de Contratos</i>	24
2.1.3 <i>Tipos de clientes e documentos necessários</i>	27
2.1.3.1 <i>Tipos de clientes</i>	27
2.1.3.2 <i>Documentos necessários</i>	27
2.1.4 <i>Dados a preencher nas propostas de financiamentos</i>	29
2.1.4.1 <i>Cliente – Empresa</i>	29

2.1.4.2	<i>Clientes – Particulares</i>	30
2.1.5	<i>Preparação de contratos de financiamento para assinar</i>	32
1.2	<i>Seguros</i>	35
1.2.1	<i>Breve história sobre os seguros em Portugal</i>	35
1.2.2	<i>Enquadramento e funções nas seguradoras</i>	36
1.2.3	<i>Seguro de Responsabilidade civil versus Seguro de danos próprios</i>	40
1.2.4	<i>Seguros utilizados na Plataforma Finance</i>	41
3	<i>Actividades desenvolvidas durante o Estágio</i>	44
3.1	<i>Enquadramento</i>	44
3.1.1	<i>Actividades desenvolvidas na área dos Financiamentos</i>	44
3.1.2	<i>Actividades desenvolvidas na área dos Seguros</i>	47
	<i>Conclusão</i>	50
	<i>Bibliografia</i>	51
	<i>Referências electrónicas</i>	51
	<i>Anexos</i>	52

Índice de Quadros

Quadro 1 – Estrutura do Capital Social em 1986.....	4
Quadro 2- Estrutura do Capital Social em 1992.	4
Quadro 3- Estrutura do Capital Social em 1998.	5
Quadro 4-Diferenças entre Crédito / Leasing / ALD	23
Quadro 5 - Data de emissão do contrato.	26

Índice de Figuras

Figura 1 – Organograma do Grupo Gonçalves & Gonçalves.....	7
Figura 2 – Estrutura de decisão	10
Figura 3- Estrutura Financeira.....	11
Figura 4 – Organograma da Plataforma Finance.....	17

Glossário

V0's – Veículos de ocasião

ALD – Aluguer de longa duração

P.V.P – Preço de venda ao público

NIB – Número de identificação bancária

TCO – Trabalhadores por conta de outrem

ENI – Empresários em nome individual

IRS – Imposto sobre o rendimento de pessoas singulares

IRC – Imposto sobre o rendimento das pessoas colectivas

IES – Informação Empresarial Simplificada

FIN – Ficha de Informação Normalizada

ADC – Autorização de débito em conta

CRA – Centro de Reparação Automóvel

DAAA – Declaração amigável de acidente automóvel

IDS – Sistema de regularização de sinistros

SGPS – Sociedade de Gestão de Participação Social

Introdução

Este estágio, presente no último ano da Licenciatura de Gestão no Instituto Politécnico da Guarda, é um complemento de aprendizagem subjacente ao que é ensinado no percurso escolar, sendo assim parte essencial no trajecto académico. O estágio torna-se assim uma ferramenta fundamental no acesso ao mundo do trabalho, o qual é, até então, desconhecido.

Através do estágio ultrapassam-se algumas dificuldades que estão associadas a qualquer processo de inicialização de actividades no contexto profissional. De facto, o estágio permite adquirir novas competências e conhecimentos essenciais para a entrada no mundo do trabalho. O estágio curricular foi realizado numa empresa do ramo automóvel, com sede na cidade da Guarda, denominada Auto Estrela.

Ao longo dos três meses de Estágio, tive a oportunidade de estar sempre no seu departamento de Financiamentos e Seguros, o qual se denomina Plataforma Finance. Consequentemente, o presente relatório pretende descrever de forma pormenorizada as actividades desenvolvidas durante o estágio.

Em termos de estrutura, este trabalho está dividido em 3 capítulos, diferenciados mas interligados entre si. No Capítulo 1, apresenta-se, numa primeira fase, o grupo Plataforma SGPS/Gonçalves & Gonçalves, relativamente à estrutura organizacional e política de qualidade. Numa segunda fase, será apresentada a Auto Estrela e o Departamento de financiamentos e seguros, onde decorreu o estágio. No Capítulo 2, é feito um resumo sobre financiamentos e seguros. No Capítulo 3 descrevem-se as actividades realizadas durante o período de estágio, quer a nível de financiamentos, quer a nível de seguros.

Por fim, uma breve reflexão sobre o estágio curricular realizado e a experiência obtida durante os três meses de estágio.

Capítulo 1

1. Apresentação e caracterização do grupo Plataforma SGPS

1.1 Enquadramento

Este primeiro capítulo visa dar a conhecer o grupo Plataforma SGPS e a Auto Estrela, apresentando assim uma breve descrição das suas histórias e evoluções, bem como dos objectivos e das actividades desenvolvidas.

1.2 Breve historial do grupo Plataforma SGPS/Gonçalves & Gonçalves

A Auto Estrela está inserida num grupo de empresas denominado Plataforma SGPS. Este grupo gere uma carteira de negócios bastante diversificada, com base em estratégias bem definidas. Cada negócio do grupo é gerido pela sua própria equipa com o objectivo de criar valor e reputação.

O¹ ponto de partida foi o ano de 1977, com a fundação da empresa Gonçalves & Gonçalves, por José Gonçalves e José Gonçalves de Almeida, com sede na Praça do Município da Guarda, no N.º 1 R/C, com o capital de €250 000. Esta empresa, tinha como objecto social o comércio de electrodomésticos, e viria, mais tarde, a tornar-se a base do grupo.

A Gonçalves & Gonçalves, ao longo dos anos foi fazendo vários aumentos de capital, sendo que em 30 de Dezembro de 1986 verificou-se a entrada de dois novos sócios para a sociedade, ficando assim representado o capital da empresa da seguinte forma:

¹ Fonte: geral@plataformasgps.com

Sócios	Valor	Percentagem
José Gonçalves	€60 000 000	40 %
José Gonçalves de Almeida	€60 000 000	40 %
José Júlio Santos	€15 000 000	10 %
José Matos Silva Costa	€15 000 000	10 %

Quadro 1 – Estrutura do Capital Social em 1986.

Fonte: Gonçalves & Gonçalves – Departamento Comercial

Com o passar dos anos foram surgindo novas oportunidades de negócio, e já durante os anos 90, o grupo faz a sua entrada no mercado do comércio automóvel, com um concessionário da marca Toyota. Pela mesma altura, ocorre a entrada no mercado da distribuição de combustíveis, com a aquisição de uma concessionária na Auto Estrada da Beira Interior. Nos anos seguintes, os aumentos de capital foram sucessivos, até que no ano de 1992, o sócio José Gonçalves cedeu metade da sua quota ao seu filho Rui Jorge Almeida Gonçalves, que acabou de entrar para a sociedade, ficando o capital social de €500 000 000 representado da seguinte maneira:

Sócios	Valor	Percentagem
José Gonçalves	€100 000 000	20 %
Rui Jorge Almeida Gonçalves	€100 000 000	20 %
José Gonçalves de Almeida	€200 000 000	40 %
José Júlio Santos	€50 000 000	10 %
José Matos Silva Costa	€50 000 000	10 %

Quadro 2- Estrutura do Capital Social em 1992.

Fonte: Gonçalves & Gonçalves – Departamento Comercial

No ano de 1998, o sócio José Gonçalves de Almeida cedeu metade da sua quota à própria empresa, tendo também renunciado à gerência. O sócio José Gonçalves também cedeu a quota que tinha até esta data (€150 000 000) ao seu filho Nuno Miguel Almeida Gonçalves que acaba de entrar para a sociedade. A empresa Gonçalves & Gonçalves cedeu a quota própria aos sócios José Gonçalves, José Júlio Santos e José Matos Silva Costa, repartindo-se então o capital social da empresa a partir desta data:

Sócios	Valor	Percentagem
José Gonçalves	€100 500 000	13 %
Rui Jorge Almeida Gonçalves	€150 000 000	20 %
José Almeida Gonçalves	€150 000 000	20 %
José Matos Silva Costa	€99 750 000	13 %
José Júlio Santos	€99 750 000	13 %
Nuno Miguel Almeida Gonçalves	€150 000 000	20 %

Quadro 3- Estrutura do Capital Social em 1998.

Fonte: Gonçalves & Gonçalves – Departamento Comercial

Em 06 de Setembro de 1999, por deliberação em Assembleia Geral, foi nomeado como gerente, o sócio Nuno Miguel Almeida Gonçalves. Em 20 de Outubro de 2000, foi aumentado o capital social para €1 002 410 000 por incorporação de reservas de reavaliação.

A entrada no ramo automóvel, foi bem sucedida e assim o concessionário Toyota passou a representar todo o distrito da Guarda e uma grande parte do Distrito de Castelo Branco. Como consequência da experiência acumulada e do desempenho atingido, o grupo conseguiu também a representação da marca Peugeot para o Distrito da Guarda e de Castelo Branco. Em finais de 2005, o Grupo passa a deter também um outro concessionário, o Auto d' Itália, que representa a marca Fiat.

A empresa Gonçalves & Gonçalves torna-se então um dos grandes dinamizadores da economia da região da Guarda. Através de seu crescimento por via do investimento sistemático em novos projectos, tendo-se transformado num verdadeiro grupo empresarial com vocação para os serviços.

O Grupo passa a ser denominado Plataforma SGPS, quando a Caixa Capital adquiriu o capital da sociedade. A Plataforma SGPS surge para fazer face às maiores exigências que um grupo com esta dimensão acarreta, tendo como objectivo social gerir a participação que detêm nas empresas participadas através da supervisão, controlo e coordenação de todas as actividades.

O Grupo Plataforma SGPS tem como principais objectivos:

- Promover e implementar canais de comunicação entre as empresas e os departamentos;
- Facilidade de recolha e tratamento da informação;
- Venda cruzada de produtos e serviços;
- Centralizar o trabalho administrativo;
- Maior facilidade de gestão.

Actualmente o grupo integra 14 empresas de variados sectores, todos na área dos serviços, como já foi dito anteriormente, sendo um dos maiores grupos do distrito da Guarda.

1.3 Organograma da Empresa

Em termos de organizações, a gerência é exercida por uma Direcção Geral, sendo administrada de forma directa pelos diversos departamentos. Esta empresa optou desde sempre por uma organização funcional, com o objectivo de criar uma maior motivação nos órgãos que lhe estão associados, possibilitando a estes um desempenho das suas tarefas com perfeita autonomia de decisão (fig. 1).

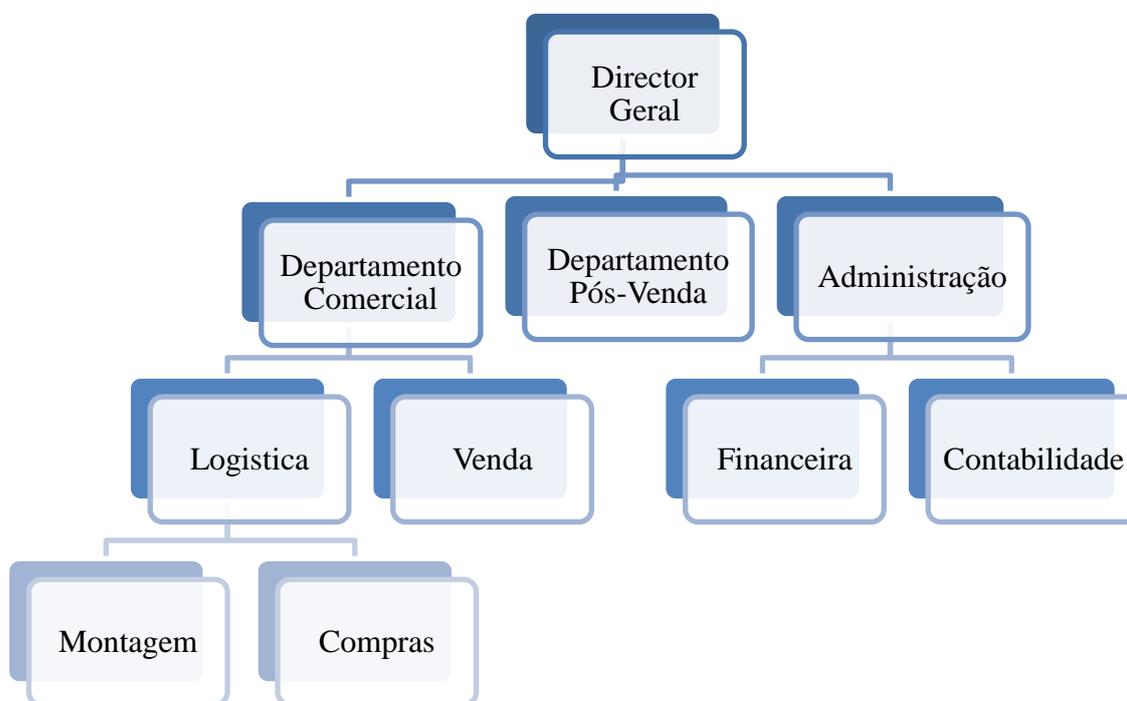


Figura 1 – Organograma do Grupo Gonçalves & Gonçalves

Fonte: Gonçalves & Gonçalves – Departamento Comercial

Como na empresa existem relações e tomada de decisões, é ainda necessário hierarquizar essas relações e decisões, podendo assim atingir os seus objectivos, fixando para cada um dos seus membros o seu papel, atribuições e limites, logo as estruturas são um meio de servir as políticas e de atingir os objectivos, sendo esta uma das estruturas

mais antigas e simples. Esta estrutura tem como vantagens, a facilidade de comunicação entre os órgãos, rapidez de tomada de decisões e definição clara de responsabilidades, tendo como desvantagens, a dependência dos trabalhadores em relação ao chefe e dificuldade de colaboração entre serviços

1.3.1 Descrição de funções e responsabilidades

- **Direcção Geral**

No topo do organigrama da Gonçalves & Gonçalves, Lda., encontra-se o Director Geral, que é o órgão de direcção, tendo como função a definição dos objectivos gerais a longo prazo, a elaboração das políticas para uma boa condução, desenvolvimento, inovação, segurança e rentabilidade dos capitais com o fim de uma maximização do lucro global e ainda a tomada de decisões estratégicas, ou seja, no global deverá definir as metas a atingir.

- **Departamento Comercial**

Podemos destacar no segundo nível hierárquico a função comercial, pois é um dos pontos mais importantes, visto que quando uma empresa produz bens, presta serviços ou compra mercadorias, a sua intenção é sem dúvida a realização da respectiva venda, o que exige a existência de consumidores. A empresa para cumprir devidamente aquela função, necessita conhecer a estrutura e as características do mercado.

Também se torna indispensável, que esteja sempre atenta aos concorrentes, recorrendo a publicidade, a orçamentos, a descontos, a sistemas de facturação e cobrança, a catálogos, a serviços de assistência, etc., o que lhe vai permitir corresponder aos potenciais clientes, sem no entanto, fazer gastos exagerados que possam afectar a rentabilidade da empresa.

Para que esta função cumpra os seus objectivos é necessário que não se verifique que:

- Os produtos passem rapidamente de “moda”, tornando-se obsoletos;
- As dívidas incobráveis, ou de cobrança duvidosa sejam numerosas;
- O número de clientes seja reduzido;

- Os clientes reclamem por falta de entregas, ou devido à má qualidade dos produtos.

Nesta função comercial, ainda se encontra um ponto crucial para a empresa, a função logística, que inclui a montagem e compras. Na função de compras, a Gonçalves & Gonçalves Lda. deverá ter em atenção as compras que realiza, adquirindo produtos ou serviços de boa qualidade e a preços competitivos, além disso deve procurar a manutenção de “stock” de segurança, para poder cumprir os prazos de entrega e para poder fazer face às oscilações de preços de mercado.

- **Função Administrativa**

A função administrativa comporta a função financeira, que é de elevada importância, uma vez que sem esta função e sem a sua intervenção nada se consegue. Os recursos financeiros são necessários para os pagamentos ao pessoal, aquisição de equipamentos, compras de imóveis, matérias-primas, melhoramentos, reservas, etc.

Nesta função encontramos tarefas que respeitam ao crescimento da empresa, à gestão corrente de tesouraria, ao controlo da gestão entre outras coisas. É indispensável uma eficiente gestão financeira, para a obtenção de capitais e sua observação sobre a sua situação financeira.

A função financeira só é razoável se:

- Não necessita de efectuar vendas a preços muito baixos a clientes que paguem a pronto, para poder cumprir os compromissos financeiros assumidos;
- Pode adquirir matérias-primas aos fornecedores indiscriminadamente, não necessitando de recorrer aos que dão maior prazo de pagamento, embora não ofereçam os melhores preços;
- Realiza investimentos sem se preocupar com o financiamento bancário;
- Não tem um grande nº de encargos financeiros.

1.3.2 Enquadramento das competências

- **Direcção Geral**

É o mais importante departamento da empresa, sendo este composto pelos sócios da sociedade e tendo como responsabilidade a gestão e coordenação dos meios humanos e financeiros da empresa.

Aqui são tomadas decisões muito importantes e cruciais para a empresa, tais como a aquisição de alguns bens de activo imobilizado, assim como muitas outras decisões inerentes à gestão da empresa.



Figura 2 – Estrutura de decisão

Fonte: Gonçalves & Gonçalves - Departamento Comercial

- **Comercial**

Representa o sector responsável por todo o tipo de vendas e montagens e por toda a coordenação e trabalho relacionado com os concursos públicos.

Podemos então distinguir no sector comercial dois tipos de vendas:

- A venda comercial que está relacionada com o fornecimento dos concursos públicos, montagem de cafés e outras vendas que impliquem um planeamento prévio.
- A venda ao balcão, que está relacionada com a transacção de artigos domésticos.

- **Financeira**

O sector financeiro é o sector responsável pelo bom controlo financeiro da empresa. Por aqui passa todo o expediente bancário, que por sua vez é introduzido num programa de gestão bancária, para que se possa elaborar um planeamento a médio/curto prazo das necessidades financeiras da empresa. É também neste sector que é feita a actualização das contas correntes dos fornecedores e clientes, à medida que são efectuados os pagamentos e recebimentos.

Não podemos deixar de recordar o facto de a empresa ser fornecedora de obras públicas e as especificidades quer a nível de recebimentos, quer a nível de IVA daí resultantes. Por isso é de salientar que os valores envolvidos nestes negócios chegam a atingir valores bastante significativos, devendo então merecer assim uma especial atenção pela parte do sector financeiro.

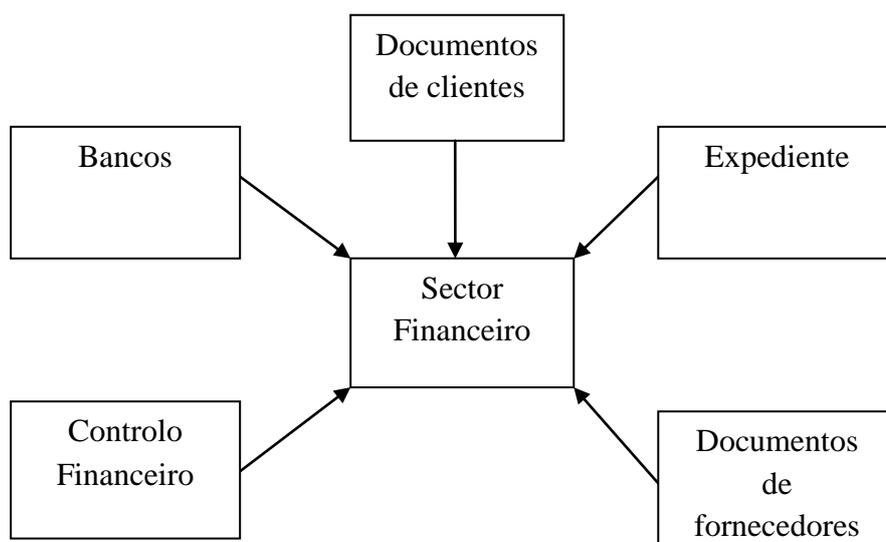


Figura 3- Estrutura Financeira

Fonte: Gonçalves & Gonçalves – Departamento Comercial

- **Contabilidade**

Este sector é responsável pelo controlo de todos os documentos emitidos pela empresa a terceiros e recebidos pela mesma. Aqui todos os documentos de fornecedores e clientes

são processados contabilisticamente, para que posteriormente se possa proceder ao apuramento do IVA e de mais obrigações fiscais.

A contabilidade é um dos sectores com maior importância na empresa, uma vez que, muitas decisões tomadas pela empresa têm por base os dados fornecidos pela contabilidade.

- **Pessoal**

No que concerne à contratação de pessoal, a Gonçalves & Gonçalves Lda. segue um procedimento informal de entrevista com a direcção e, após a aprovação desta prossegue-se à recolha dos dados pessoais por parte da contabilidade. Após todas estas formalidades procede-se à formalização do contrato de trabalho. O seguinte passo é a introdução dos dados num programa de gestão financeira, para que possam ser posteriormente emitidos os respectivos recibos de vencimento e mapas para a segurança social.

1.4 Política de qualidade

Sendo a qualidade um dos primordiais objectivos do Grupo Plataforma SGPS, esta pretende continuamente dotar-se de capacidades para melhor dar resposta às expectativas dos clientes, e se possível supera-las, pretendendo assim um nível de satisfação e uma qualidade total.

Uma outra perspectiva é a pretensão de ir de encontro às exigências dos clientes e simultaneamente, aumentar a competitividade, e consequentemente a rentabilidade, a fim de iniciar um contínuo processo de melhoria.

A Plataforma SGPS apostou então na implementação de um sistema de qualidade, com vista a uma constante melhoria dos seus produtos e serviços, levando assim, a que os clientes se habituem a exigir qualidade em todos os serviços, de forma a tornar o processo de qualidade cada vez mais adequado às suas exigências. Foi nesse sentido que a empresa decidiu implementar a certificação e as normas de qualidade, ajudando assim a melhorar o seu prestígio, e reforçando a credibilidade junto dos actuais e possíveis novos clientes.

1.5 Caracterização da Auto Estrela

A Auto Estrela – Comercio de veículos, Lda. localiza-se na Estrada Nacional 18-1 Km 2,2, em Vale de Estrela, Concelho e Distrito da Guarda, sendo uma das 14 empresas pertencentes ao Grupo Plataforma SGPS. Esta empresa adopta como actividade principal, o comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos, assim como de suas peças e acessórios.

A Auto Estrela constituiu-se em 30/04/1999, adoptando a forma de sociedade por quotas, e tendo como sócios:

-  Manuel Antunes Garcia;
-  José Sanches Belo;
-  Teresa Maria Rocha Vieira;

A Auto Estrela é a empresa de “ Veículos de Ocasão” – VO`s, que em parceria com as suas sócias, que representam as marcas Peugeot, Toyota, SAAB, Skoda, Fiat, Opel e Isuzu, na Guarda e Castelo Branco, está encarregue de receber os veículos usados das mesmas, em regime de consignação e os vender ao preço do mercado ou não.

Tendo por filosofia de trabalho, treinar e aculturar os profissionais intervenientes no negócio; desenvolver os conhecimentos do mercado de VO`s; oferecer as ferramentas suficientes e necessárias para a equipa; criar uma administração dinâmica e empreendedora, são utilizados todos os meios informatizados e disponibilizada a informação a todos os níveis da empresa.

Em 2010 os efectivos da Auto Estrela constituíam um total de 8 funcionários, (6 Homens e 2 Mulheres)

- 2 Pintores de Automóveis;
- 2 Mecânicos de Automóveis;
- 1 Bate Chapas;

- 1 Técnico Administrativo;
- 2 Escriturárias;

O maior objectivo desta instituição é “Ser a empresa especialista no mercado de automóveis usados na região de actuação das suas sócias.”

1.5.1 Missão

A Auto Estrela tem como missão a prestação de serviços especializados na venda e manutenção de automóveis, assim como proporcionar aos clientes uma relação de proximidade e confiança.

1.5.2 Visão

A Auto Estrela ambiciona um desenvolvimento e crescimento sustentado, fortemente competitivo e que proporcione uma crescente satisfação aos seus clientes. A Auto Estrela pretende ser a maior e mais prestigiada empresa no mercado de automóveis usados.

1.5.3 Valores

O Grupo Plataforma SGPS é um dos principais grupos económicos do distrito da Guarda, cuja actuação é sustentada em valores como a ética, o rigor, a transparência e a orientação para o cliente. A relação do Grupo para com os clientes baseia-se na confiança, na credibilidade junto dos clientes, com vista à obtenção da sua fidelização, sendo por isso os clientes uma prioridade para a Instituição.

1.5.4 Áreas de negócio

1.5.4.1 Vendas de peças

O processo de venda de peças visa aprovisionamento, comercialização e armazenamento de peças para a manutenção de viaturas das várias marcas.

1.5.4.2 Serviço pós venda

Os trabalhos de oficina são efectuados sob marcação, nas oficinas com aparelhos de diagnóstico, elevadores e todo o equipamento necessário para um bom desempenho dos mecânicos e satisfação dos clientes. Os serviços para os quais não existe equipamento apropriado na Guarda são subcontratados a uma empresa que pertence ao grupo onde a Auto Estrela está inserida.

1.5.4.3 Intermediação de produtos financeiros

A intermediação de produtos financeiros existe como complemento ao serviço principal da empresa, a venda de veículos. Esta Área de negócio, visa retirar burocracia ao cliente final, isto é, a empresa assume a responsabilidade de tratar de toda a documentação inerente ao processo, poupando esse trabalho ao cliente. Para coordenar este processo, existe um responsável administrativo e financeiro, que assegura a intermediação destes produtos sob supervisão do director geral.

1.6 Caracterização do local de estágio – Plataforma Finance

A Plataforma Finance, apesar de estar instalada no edifício da Auto Estrela, e de estar mais ligada a esta empresa, tem como objectivo principal tratar de todos os financiamentos e de todos os seguros do grupo Plataforma SGPS (Sociedade de Gestão de Participação Social).

Este departamento tem como objectivo principal apoiar todos os clientes da Plataforma SGPS, no sentido de lhe proporcionar maior comodidade e acompanhamento em todo o processo de financiamento, maioritariamente de veículos, bem como, nos restantes seguros.

1.6.1 Organograma da Plataforma Finance

A figura 4 representa a estrutura interna da Plataforma Finance, uma organização estrutural e simples, com grande sentido comercial.

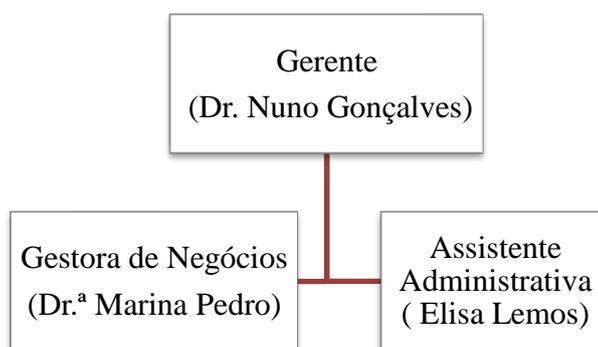


Figura 4 – Organograma da Plataforma Finance.

Fonte: Elaboração Própria.

A Plataforma Finance, tem neste momento duas efectivas, uma gestora de negócios e uma assistente administrativa, que têm as seguintes funções:

- **A Gestora de Negócios** tem a seu cargo todo o processo de financiamento, estando permanentemente em contacto com os clientes, com as financeiras e com os vendedores automóveis. A gestora de negócios tem que organizar e gerir os objectivos traçados pela gerência e coordenar toda a equipa.
- **A Assistente Administrativa** presta assistência à gestora de negócios nos processos de financiamentos, como sendo preencher as propostas de financiamentos e organizar e preparar o contrato de financiamento. A assistente administrativa tem a seu cargo tudo o que diz respeito ao seguro automóvel, recebe os clientes, faz simulações de seguros, emite as apólices e organiza a documentação.

Capítulo 2

2 Financiamentos e Seguros

2.1 Financiamentos

A venda de um veículo acompanha-se na maioria dos casos de um programa de financiamento. A Plataforma Finance trabalha com várias Instituições Financeiras, dentro das quais se destacam três delas:

- ✓ Banque PSA Finance;
- ✓ Santander Consumer;
- ✓ Banco Mais;

Dependendo da marca que o cliente compra, é dada prioridade a determinada instituição de crédito, devido a acordos das mesmas com as respectivas marcas. Neste sentido trabalha-se preferencialmente com o Banque PSA Finance se o automóvel for de marca, Peugeot, relativamente ao Santander Consumer, é dada preferência às marcas Opel, Skoda, Toyota, Isuzu, no Banco Mais è dada preferência à marca Chevrolet, não impossibilitando contudo que qualquer uma das Instituições Financeiras possa trabalhar com outras marcas.

Cada financeira tem uma pessoa para dar formação e auxiliar em qualquer processo de financiamento, que regularmente e presencialmente se desloca às instalações da Plataforma Finance.

2.1.1 Tipos de financiamentos

A Plataforma Finance trabalha com três tipos de financiamentos, o Crédito, o Leasing e o Aluguer de Longa Duração (ALD), que serão descritos de seguida:

Crédito

- Não há um prazo mínimo;
- Viaturas novas e até 12 meses de matrícula – prazo máximo de financiamento: 72 meses;
- Viaturas semi-novas (12 a 36 meses) – prazo máximo de financiamento: 48 meses;
- Viaturas usadas (> 36 meses) – prazo máximo de financiamento: 48 meses;
- O prazo de financiamento mais a idade da viatura não deve ultrapassar os 8 anos;
- A propriedade do veículo, assim como a factura são feitas em nome do cliente;
- É disponível para todos os clientes;
- Não exige seguro para danos próprios;
- A entrada inicial não deve ser inferior a 20%;
- Não existe reserva de propriedade, ou hipoteca voluntária;
- Contrato mútuo;

Leasing

- Não existe prazo mínimo;
- Prazo máximo: 72 meses;

- Valor residual – 1ª renda 10%
- Co-propriedade do bem;
- A viatura é facturada em nome da entidade locadora;
- Disponível para todos os clientes;
- A entrada inicial não deve ser inferior a 5%;
- Exige seguro de danos próprios para entradas inferiores a 30%;

Aluguer de Longa Duração (ALD)

- Prazo mínimo: 12 meses;
- Prazo máximo: 60 meses;
- Não existe valor residual;
- A propriedade do bem é de quem faz o contrato;
- A viatura é facturada em nome da empresa;
- Disponível para todos os clientes;
- Entrada inicial não deve ser inferior a 20%;
- Exige seguro de danos próprios para entradas inferiores a 30%;
- Caução no final do contrato;

Depois de enunciados os vários tipos de financiamentos, no quadro seguinte são apresentados um resumo que contém as principais características de cada tipo de financiamento.

Características	Crédito	Leasing	ALD
Tipo de Clientes	Todos	Todos	Todos
Entrada inicial: Particulares	Não deve ser inferior a 20% do capital financiado	Não deve ser inferior a 5% do capital financiado	Não deve ser inferior a 20% do capital financiado
Propriedade do Bem	Cliente. Reserva a favor da Financeira	Locador	Empresa de Aluguer
Imobilizado	Celebração do contrato	Celebração do contrato	Após período de aluguer
Amortização Prazo	Momento da Compra	Celebração de Contrato	Após a Compra
Amortização Valor	Sobre o Valor do Bem	Sobre o Valor do Bem	Sobre o valor Registado
Imposto sobre os juros do contrato	Sim	Não	Não
Imposto de abertura do contrato	Sim	Não	Não
Obrigatoriedade de seguro de danos próprios	Não	Sim	Sim
Prazo Mínimo do contrato	Não existe prazo mínimo	Não existe prazo mínimo	12 meses
Prazo máximo do contrato	8 Anos (prazo do contrato + idade do veículo)	72 meses	60 meses
Valor residual	Não existe	10% na 1ª renda	Não existe

Quadro 4-Diferenças entre Crédito / Leasing / ALD

Fonte: Elaboração Própria

2.1.2 Celebração de Contratos

Para a celebração de um contrato de financiamento deve-se ter em consideração os seguintes pontos:

A. Análise de risco

Quem concede o crédito deve ser capaz de, para além de fazer cumprir as normas de risco impostas pela companhia onde se insere, também saber analisar o contexto socioeconómico do proponente.

B. Limites por idades

Não se podem celebrar contratos com menores de 18 anos, (excepto se emancipados) nem com pessoas que no final do contrato superem os 72 anos.

Para pessoas com idade superior a 65 anos, devem intervir fiadores, assim como a jovens que não trabalhem, ou apresentem rendimentos baixos.

C. Cidadãos Estrangeiros

Os estrangeiros residentes em Portugal, ainda que detenham de autorização de residência com validade superior ao prazo da operação e emprego confirmado, terão que apresentar avalista português, com efectiva estabilidade e solvabilidade.

Para estrangeiros residentes em Portugal há alguns anos, que possuam evidente solvabilidade, e cujo prazo de autorização de residência não seja inferior ao prazo da operação, pode exceptuar-se o avalista.

D. Empresas

- Antiguidade da empresa.
 - Ao que se destina o bem, e se está enquadrado na actividade desta.
 - Capacidade dos avalistas (sócios).
 - Análise das peças contabilísticas.
 - Sector de actividade.

E. Bens Patrimoniais

Só será solicitado justificativo de propriedade, em responsabilidade superior a €27500.

F. Avalistas

A intervenção de avalistas pode ser necessária:

- Por falta de solvabilidade – aval de cobertura;
- Por falta de estabilidade – aval de estabilidade;

G. Seguros

- Seguros de garantia de crédito (vida), doença, ou perda total automóvel.
- Seguros automóveis.

No financiamento automóvel, em crédito, pode ser exigido o seguro de vida em viaturas usadas. Nas viaturas novas, o seguro de vida é solicitado sempre que a operação contenha um único titular, ou que por motivos de risco seja solicitado. No ALD e Leasing, não são exigidos seguros deste tipo.

Nos seguros automóveis, em operações de ALD e Leasing, será sempre exigido o seguro de responsabilidade civil máxima. Em operações com menos de 30% de entrada, será também exigida a cobertura de danos próprios com franquia não superior a 8%.

H. Garantias

Será solicitada fiança a particulares e empresas, e no caso de existirem, aval pessoal dos avalistas e/ou sócios da empresa titular do contrato, estas são prestadas no próprio contrato de financiamento e em título de aval cambial (letra).

I. Contratos

Depois de aprovado, o contrato deve ser emitido para poder ser assinado pelo respectivo cliente, não sendo necessários documentos no acto de emissão do mesmo.

	Data emissão (Dia do mês)	Pagamento da 1ª prestação/renda (Dia do mês)
Crédito/Leasing	1 a 15	15
	16 a 30/31	30
ALD	1 a 15	1
	16 a 30/31	15

Quadro 5 - Data de emissão do contrato.

Fonte: Auto Estrela

J. Pagamentos

Após a entrega de todos os documentos necessários à formalização e do contrato completo com as assinaturas, o pagamento será efectuado por transferência bancária para uma instituição bancária sediada em território nacional.

K. Devolução

Os contratos têm que ser devolvidos no prazo máximo de 15 dias após a sua emissão, uma vez que depois dessa data, os contratos caducam em termos de datas financeiras.

2.1.3 Tipos de clientes e documentos necessários

2.1.3.1 Tipos de clientes

Num processo de financiamento existem três tipos de clientes:

- a) Particulares – Trabalhadores por conta de outrem (TCO)
- b) Particulares – Empresários em nome individual (ENI)
- c) Empresas

2.1.3.2 Documentos necessários

A. Para os trabalhadores por conta de outrem:

- ❖ Bilhete de identidade e cartão de contribuinte, ou, cartão do cidadão; passaporte; autorização de residência
- ❖ Comprovativo bancário em nome do cliente (contas solidárias)
 - * Comprovativo de NIB
 - * Informação bancária sobre o cliente
- ❖ Comprovativo de morada em nome do cliente

- ❖ Contactos telefónicos (fixo/móvel – obrigatório) dos intervenientes
- ❖ Contacto telefónico da entidade empregadora
- ❖ Localidade da entidade empregadora
- ❖ Recibos de vencimento dos últimos 3 meses (atenção, devem indicar sempre a designação completa da entidade empregadora)

B. Para os empresários em nome individual:

- ❖ Bilhete de identidade e cartão de contribuinte, ou, cartão do cidadão;
- ❖ Comprovativo bancário em nome do cliente (contas solidárias)
 - * Comprovativo de NIB
 - * Informação bancária sobre o cliente
- ❖ Comprovativo de morada em nome do cliente
- ❖ Contactos telefónicos (fixo/móvel – obrigatório) dos intervenientes
- ❖ Declaração de início de actividade (início de actividade no ano)
- ❖ Declaração de IRS completa ou código de validação
- ❖ Nota de liquidação de IRS

C. No caso de existir cônjuge, quer para um trabalhador por conta de outrem, quer para um empresário em nome individual, são necessários os seguintes documentos do respectivo cônjuge:

- ❖ Bilhete de identidade e contribuinte, ou, cartão do cidadão
- ❖ Contacto telefónico
- ❖ Comprovativo de rendimentos

D. No caso ser necessário um fiador, ou casal fiador, são necessários os seguintes documentos:

- ❖ Bilhete de identidade e contribuinte, ou, cartão do cidadão
- ❖ Comprovativo de NIB
- ❖ Contacto telefónico
- ❖ Comprovativo de morada
- ❖ Comprovativo de rendimentos
- ❖ IRS

E. Para as empresas:

I. Documentos da empresa:

- ❖ Comprovativo bancário
- ❖ Comprovativo de morada (não aceites os apartados)
- ❖ Contactos telefónicos (fixo e móvel)
- ❖ Certidão comercial actualizada ou código da internet
- ❖ Declaração de IRC mais IES, ou, código de validação
- ❖ Último balancete disponível
- ❖ Extractos bancários de contas com movimento, com antiguidade inferior a 5 meses

II. Documentos dos sócios:

- ❖ Bilhete de identidade e cartão de contribuinte, ou, cartão do cidadão
- ❖ Comprovativo de morada
- ❖ Contactos telefónicos (fixo e móvel)

2.1.4 Dados a preencher nas propostas de financiamentos

O preenchimento das propostas de financiamento deve ser cuidadoso e todos os dados devem ser conferidos antes de esta ser enviada para a financeira, para não haver o risco de disponibilizarmos uma informação errada. Existem dois modelos de propostas de financiamento, um modelo para as empresas e outro para clientes particulares

2.1.4.1 Cliente – Empresa

Para o preenchimento da proposta de financiamento de uma empresa são necessários os seguintes dados:

Identificação:

- Denominação
- Sede
- Localidade

- Código Postal
- Número de contribuinte
- Conservatória do registo comercial
- Número de matrícula
- Data da constituição
- Telefone e Fax
- Nome de Contacto
- Sócios, Capital detido e o respectivo número de contribuinte.

As empresas devem ser sempre acompanhadas pelo menos por um fiador/avalista, sendo para isso necessário o preenchimento de uma proposta de cliente particular onde se deve mencionar que o mesmo é fiador da empresa.

2.1.4.2 Clientes - Particulares

Para o preenchimento da proposta de financiamento de um cliente particular, são necessários os seguintes dados:

a) Dados Pessoais:

- Nome
- Data de nascimento
- Morada/Residência
- Estado civil
- Localidade
- Código postal
- N° filhos dependentes
- N° de bilhete de identidade/Cartão do cidadão
- Nacionalidade
- N° de contribuinte

b) Dados Económicos e Profissionais:

- Entidade empregadora
- Actividade na empresa
- Antiguidade na empresa

- Tipo de contrato
- Localidade da empresa
- Telefone da empresa
- Profissão
- Vencimento
- Outras receitas

c) Habitação:

- Tipo de habitação
- Encargos mensais com a mesma

d) Cônjuge:

- Preencher caso o cliente seja casado

e) Dados da Viatura

- Marca
- Modelo
- Ano de Matricula
- Chassis
- Estado do Veículo (novo, usado, viatura de demonstração)

f) Dados Financeiros

- Tipo de Financiamento (crédito, leasing ou Ald)
- Tabela
- Prazo
- P.V.P
- Desembolso inicial
- Mensalidade

que estabeleceu o negócio, e não impede que o cliente leve o contrato para casa e, leia todas as cláusulas mais tranquilamente.

Regra 2- O vendedor, deve receber do cliente, a documentação em “original”, assim, numa breve observação, poderá identificar a fotografia, a validade, exigir assinaturas de acordo com a identificação, etc.

2. FIN (Rubricada e assinada na última folha pelo titular do contrato/casal e garantes (Se aplicável) igual ao Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão).

3. Proposta (assinatura do cliente igual ao Bilhete de identidade ou Cartão do Cidadão).

4. Factura em nome do Cliente (assinatura do cliente igual ao bilhete de identidade, ou Cartão do Cidadão).

5. Livrança e termo de autorização de preenchimento (assinatura do cliente, cônjuge e fiadores, igual ao Bilhete de identidade, ou Cartão do Cidadão).

Nota 1: A livrança deverá ser avalizada no verso da mesma pelos avalistas, com a menção efectuada pelo seu punho de “Bom por aval ao subscritor” e assina conforme o documento de identificação.

Nota 2: O termo de autorização de preenchimento deve ser sempre preenchido, sob pena de invalidar o aval.

6. Modelo Único/Cliente - sujeito activo a comprar (valor de reserva = valor total a liquidar nas prestações) (assinatura do cliente igual ao Bilhete de Identidade, ou Cartão do Cidadão).

7. Original Modelo Único/Cliente - sujeito passivo a vender mais declaração de entrega (se condição de aprovação) (assinatura do cliente igual ao Bilhete de identidade, ou Cartão do Cidadão).

8. ADC – Autorização de Débito em Conta (assinaturas de cliente e cônjuge de acordo com a ficha bancária) 2 Vias.

9. Serviço de protecção integrada, caso seja pretendida a adesão ao serviço (assinatura do cliente igual ao Bilhete de Identidade, ou Cartão do Cidadão).

II. Empresa

1. Contrato (carimbo e assinaturas com poderes para o acto, reconhecidos notarialmente; fiadores/avalistas assinam igual ao Bilhete de Identidade, ou Cartão do Cidadão).

Nota: Se a data do reconhecimento ultrapassar os 60 dias será cobrada uma multa.

Regra: O vendedor, deve receber dos fiadores, a documentação em “original”, assim numa breve observação, poderá identificar a fotografia, a validade, exigir assinaturas de acordo com a identificação, etc.

2. Proposta (carimbo e assinatura com poderes para o acto).

3. Fatura em nome do cliente. (assinatura cliente igual ao Bilhete de Identidade, ou Cartão do Cidadão)

4. Livrança (carimbo e assinaturas com poderes para o acto; fiadores/avalistas assinam igual ao Bilhete de identidade, ou Cartão do Cidadão)

5. Modelo Único/Cliente – sujeito activo a comprar/carimbo e assinatura reconhecida com poderes para o acto. (valor da reserva = valor total a liquidar a prestações)

6. Original Modelo Único/Cliente – Sujeito passivo a vender/carimbo e assinatura reconhecida com poderes para o acto, mais declaração de entrega. (se condição)

7. ADC- Autorização de Débito em Conta. (carimbo e assinatura reconhecida com poderes para o acto) 2 Vias.

8. Serviço de protecção integrada, caso seja pretendida a adesão ao serviço (assinatura do cliente igual ao Bilhete de Identidade, ou Cartão do Cidadão).

Para o Leasing e para o ALD é idêntico, só difere no seguinte ponto:

- Fatura é em nome da financeira;

1.2 Seguros

1.2.1 Breve história sobre os seguros em Portugal

Em² 1293 em Portugal o Rei D. Diniz estabeleceu a primeira forma de seguro, dedicada exclusivamente aos riscos marítimos, sendo celebrado um acordo entre os mercadores e tendo como objectivo o pagamento de certas quantias "Prémio" sobre as embarcações, este cálculo era feito de acordo com o porte da embarcação e o seu tráfego. Estes montantes serviam para fazer face aos "Sinistros", por perdas de navios e mercadorias.

Em Portugal por CARTA RÉGIA de 15 de Outubro de 1529 é criado o cargo de escrivão de seguros, este cargo só podia ser desempenhado por quem soubesse ler e escrever, o que era raro na época. O escrivão detém o monopólio dos registos de todos os contratos de seguro e respectivas apólices. Cabia-lhe também a escrituração de todas as dúvidas e diferenças (possíveis litígios); constituía a primeira acção fiscalizadora, sendo também na altura a primeira instituição com funções de arbitragem.

Em 1552, é fundada a " Casa de Seguros de Lisboa" a qual passou por imensas vicissitudes e sabe-se, no entanto que pouco antes de 1755 data do terramoto de Lisboa, a mesma atingiu uma enorme decadência, chegando ao ponto de ser apenas uma simples repartição de registo. Em 1758, é oficializado o restabelecimento da "Casa dos Seguros".

Em 1791 foi criada a primeira Companhia de Seguros Portuguesa "PERMANENTE DE SEGUROS EM LISBOA", fundada com um capital inicial de 60 contos de réis.

² Fonte: Site Instituto dos seguros

1.2.2 Enquadramento e funções nas seguradoras

Numa seguradora são várias as funções que cada efectivo tem que fazer, vão ser indicadas cada uma dessas funções e respectivas responsabilidades.

✓ O Gerente

O gerente desempenha funções de controlo, dentro e fora da delegação, desempenhando ainda as funções de gestor comercial. Dentro da delegação, todas as actividades são controladas por ele, directa ou indirectamente, uma vez que diariamente quando se faz o fecho da caixa, os estratos resultantes desse fecho têm de ser rubricados pelo caixa e pelo gerente, o que obriga a uma análise precisa de todos os movimentos, para que nenhum deles fuja do controlo das normas da companhia.

✓ O Caixa

As funções do caixa baseiam-se essencialmente no recebimento de prémios de seguro e pagamento de estornos³ e indemnizações⁴.

Quando se processam os pagamentos de prémios, estes ficam registados em suporte informático, assim como todas as operações de caixa. Depois de registado o pagamento imprime-se a carta verde⁵ no caso de se tratar de um seguro automóvel, E um documento comprovativo de pagamento.

✓ Regulador de Sinistros

O regulador de sinistros é responsável por uma das áreas dos seguros sensível e complexa, visto que muitas vezes o consenso entre entidades seguradoras ou entre

³ Reembolso do prémio ao tomador de seguro por pagamento indevido, anulação, ou, redução de capitais e coberturas.

⁴ É o valor em dinheiro necessário para a reparação ou compensação do dano.

⁵ Documento típico do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, também designado de certificado internacional de seguro, o qual comprova a existência daquele seguro e permite a circulação do respectivo veículo em todos os países aderentes à convenção internacional de seguros.

tomadores de seguros é difícil de se alcançar. Esta área torna-se ainda mais complicada quando todas as tarefas ligadas aos sinistros estão directa ou indirectamente dependentes do regulador de sinistros.

O regulador de sinistros é responsável pelas:

- Indemnizações – quando a seguradora é responsável pela indemnização e depois das averiguações, acções jurídicas e peritagens, a atribuição da mesma é da responsabilidade do regulador de sinistros, é ele que dá ordem de reconstituição da situação que existia antes de ter ocorrido o sinistro. Quando a reparação do sinistro não for possível através da reparação, ou esta seja bastante dispendiosa, é proposta uma indemnização em dinheiro. Se esta for aceite pelo lesado, é o regulador de sinistros que dá ordem de pagamento da indemnização ao caixa.

Os prejuízos são avaliados desde a data do acontecimento do sinistro até à data em que a situação volta ao normal. Cabe então à seguradora compensar o lesado dos prejuízos de não usufruir do bem ou da indemnização, sendo muitas vezes, no caso de sinistros automóveis atribuída uma viatura de substituição, ou até mesmo o pagamento de despesas de transporte.

- Marcação de peritagens – Uma peritagem serve para avaliar a dimensão dos estragos nos bens seguros, na sequência de um sinistro, assim como o volume dos prejuízos. Esta avaliação é feita por um perito que se desloca às oficinas onde se encontra o veículo acidentado, depois de feita a avaliação é comunicada á seguradora o resultado, para posteriormente esta proceder à indemnização devida.

- Outras tarefas – O regulador de sinistros tem também que desempenhar funções de atendimento, no caso de pessoas que solicitam os seus conhecimentos na área dos sinistros, para esclarecer dúvidas, ou mais frequentemente, no caso de sinistrados⁶ que optem por não preencher a Declaração amigável de acidente automóvel (DAAA) no momento do sinistro, preferindo preenche-la na presença de alguém da companhia de seguros, por pensarem que ao assinar a mesma se estão a dar como culpados, ou simplesmente porque não sabem preencher a declaração.

⁶ Pessoa segura ou terceiro afectada pelo sinistro.

Esta declaração é indispensável para a aplicação da indemnização directa ao segurado (IDS)⁷ a partir da qual as seguradoras dos intervenientes no sinistro, recorrendo á tabela prática de responsabilidades⁸, vão estabelecer as devidas responsabilidades.

- Gestor de produção – o gestor de produção tem a seu cargo a aceitação de propostas de seguro, e o seu preenchimento; cessações de contratos ou alterações dos mesmos; tratamento de folhas de férias.

Para além destas funções, desempenha um papel relevante no atendimento, pois muitos dos potenciais clientes passam por ele e, obtêm dele as informações necessárias para subscrever ou não um seguro.

No preenchimento e aceitação de propostas de seguro automóvel, o gestor de produção deve certificar-se que o veículo a segurar possui o certificado de aprovação na inspecção periódica obrigatória. Se tudo estiver certo e o cliente aceitar as condições, o gestor de produção entrega-lhe uma proposta que deve ser assinada pelo cliente. Uma vez que se trata de um seguro automóvel, é necessário emitir um certificado provisório⁹. Posteriormente procede-se á criação da proposta, inserindo os dados da mesma em suporte informático.

No que respeita as alterações de contrato, as do ramo automóvel são frequentemente as mais alteradas, fruto de mudanças de proprietários, de coberturas¹⁰, de formas de pagamento. Estas constantes alterações exigem do seguro uma grande flexibilidade de contrato no valor do prémio, assim como uma nova aceitação por parte da entidade seguradora. O titular do seguro tem ainda que apresentar o certificado de aprovação do veículo na inspecção periódica obrigatória.

⁷ Sistema de regularização de sinistros no âmbito dos seguros de responsabilidade civil automóvel e danos próprios, que se caracteriza pelo facto da seguradora, do condutor (total ou parcial) inocente pela ocorrência de sinistros pagar directa e previamente ao seu segurado a indemnização a que tenha direito, procedendo posteriormente ao acerto de contas e recuperação do montante entretanto pago junto da seguradora do condutor responsável pelo acidente.

⁸ Quadro explicativo da situação do sinistro, com indicação da quota de responsabilidade que caberá a cada interveniente e, conseqüentemente á respectiva seguradora em caso de sinistro.

⁹ Documento emitido pela seguradora, ou pelo mediador de seguros que comprova até à emissão da apólice e entrega ao respectivo tomador, a existência do seguro.

¹⁰ Conjunto de situações ou acontecimentos previstos no contrato cuja verificação dará lugar á prestação da seguradora.

Finalmente a cessação de um contrato de seguro, como o próprio nome indica, serve para pôr termo a um contrato. Normalmente a cessação de um contrato ocorre por iniciativa da seguradora, ou do segurado. Quando ocorre por iniciativa da seguradora é normalmente por falta de pagamento, por sinistro ou perda total, quando ocorre por iniciativa do segurado, as razões são normalmente a venda do veículo, morte ou discordância em relação ao montante do prémio.

✓ **Mediação de seguros**

A mediação de seguros baseia-se em qualquer actividade que consista em apresentar ou propor um contrato de seguro ou praticar outro acto preparatório da sua celebração, em celebrar o contrato de seguro, ou em apoiar a gestão e execução desse contrato, em especial em caso de sinistro.

O Mediador de Seguros é uma entidade, individual ou colectiva, que se dedica à mediação de seguros, em exclusivo para uma seguradora ou para várias, mediante remuneração, é também um profissional independente que presta um serviço gratuito aos seus clientes.

O Mediador de Seguros esclarece e ajuda os seus clientes na escolha dos melhores produtos para os seus seguros e ajuda-o na resolução dos sinistros que lhe ocorram. Por norma quando o cliente tem um sinistro entrega o assunto ao seu Mediador de Seguros para que este o resolva, sem custos adicionais por esse serviço prestado. Este faz os contactos com a Seguradora para marcação da Peritagem, esclarece as responsabilidades do sinistro com as Seguradoras intervenientes e trata do veículo de substituição, quando isso é possível.

O Mediador de Seguros é o defensor do cliente, que conhece a técnica dos Seguros, e o seu funcionamento e sabe interpretar as cláusulas das garantias das apólices. É remunerado pelas Seguradoras em função da actividade que desenvolve, porque pelo seu trabalho autónomo poupa muitos custos às Seguradoras em pessoal, instalações, telefones, computadores, deslocações, cobrança de recibos, etc.

O Mediador de Seguros zela pelos interesses do cliente, sem prejudicar a Seguradora, dentro daquilo a que o seu cliente tem direito.

O Mediador de Seguros vai estudando e conhecendo outras alternativas de garantias e preços a apresentar aos seus clientes e está sempre pronto a analisar as suas reclamações.

Mesmo que eventualmente o cliente consiga melhores preços fora do Mediador Profissional, vai perder essa vantagem quando ocorrer um sinistro pelas perdas de tempo, deslocações, telefonemas prolongados para as Seguradoras, incómodos e outros custos, para resolver os sinistros, sem o apoio de um Mediador Profissional.

1.2.3 Seguro de Responsabilidade civil versus Seguro de danos próprios

Existem dois tipos de seguro automóvel, o seguro de responsabilidade civil, e o chamado seguro de danos próprios (ou contra todos os riscos), que abrange os prejuízos sofridos pelo veículo seguro ainda que o condutor seja responsável pelo acidente.

Este seguro pode incluir várias coberturas, nomeadamente: Choque, Raio e Explosão, Colisão e Capotamento, Quebra Isolada de Vidros, Furto e Roubo, Actos de Vandalismo, Incêndio, Fenómenos da Natureza e Privação de Uso de acordo com as opções disponibilizadas pelas seguradoras.

O valor do seguro de danos próprios foi actualizado em 01 de Março de 1998, e a partir dessa data, o valor seguro dos veículos para efeitos de indemnização em caso de perda total, deverá ser alterado automaticamente pela própria empresa de seguros, de acordo com a tabela criada para o efeito, a qual inclui necessariamente como referência o valor de aquisição em novo e a idade da viatura.

Quando se compra ou transfere um seguro automóvel, a primeira escolha que o cliente deverá fazer é decidir se pretende apenas um seguro de responsabilidade civil, que é

obrigatório ou subscrever um seguro de danos próprios. O cliente deve ter essencialmente em conta, o valor comercial do automóvel. Eventualmente se nos referirmos a um carro usado, a subscrição de um seguro de danos próprios poderá não compensar.

Além das coberturas já citadas anteriormente, que geralmente integram os seguros de danos próprios, o cliente poderá ainda optar por algumas opções extra: protecção contra fenómenos da Natureza (uma opção que poderá ser importante para quem viva em zonas dadas a inundações); riscos sociais e políticos; actos de vandalismo; assistência em viagem; veículo de substituição; e protecção jurídica.

As escolhas dos clientes, além das suas preferências relativamente ao tipo de seguro e as coberturas do veículo, dependerão essencialmente das possibilidades económicas de cada um, já que, quantas mais coberturas adicionais subscrever, maior será o prémio final.

A franquia é outra das opções importantes que deverá ser analisada. A grande maioria das seguradoras trabalha com uma franquia percentual (que pode ir de 2% a 20%), embora existam também algumas com franquia fixa (geralmente de 250 euros a 750 euros). Quanto maior a franquia, menor o valor do prémio. A franquia corresponde ao valor que será pago pelo segurado em caso de sinistro. Ou seja, supondo um automóvel com um valor comercial de cerca de 27.700 euros. Se aplicar uma franquia de 2% esta terá um valor de 554 euros. O que significa que, qualquer reparação até esse valor é paga pelo segurado. Já se tiver um prejuízo de 1000 euros, a seguradora pagará a diferença, ou seja, 446 euros.

1.2.4 Seguros utilizados na Plataforma Finance

A Plataforma Finance, trabalha com várias seguradoras, e por isso tem para oferecer aos seus clientes uma vasta quantidade de seguros das mais diversas áreas, tais como, seguros de saúde, de habitação, de vida, automóvel e com variados preços. A maioria dos seguros efectuados, são do ramo automóvel, existindo também já uma grande parte

dos clientes que adquire seguros para a habitação. No seguro automóvel, a escolha do cliente é feita consoante o tipo de carro que este pretende segurar, se for um automóvel novo, o escolhido será um seguro contra todos os riscos, já nos casos de automóveis usados, a escolha recai sobre as possibilidades económicas de cada cliente.

Capítulo 3

3 Actividades desenvolvidas durante o Estágio

3.1 Enquadramento

O presente capítulo apresenta o trabalho desenvolvido durante o período de estágio, que tal como já foi referido anteriormente, decorreu no departamento de Financiamentos e Seguros do grupo Plataforma SGPS na Guarda, durante três meses, com início a 06 de Maio e terminou a 06 de Agosto de 2010.

Aceitei este estágio, porque poderia desenvolver os conhecimentos e competências adquiridas ao longo do meu curso e ganhar experiência numa área bastante competitiva.

As principais funções desenvolvidas foram na área dos financiamentos e seguros, e irão ser descritas nos pontos seguintes.

3.1.1 Actividades desenvolvidas na área dos Financiamentos

A. Apoio na organização e arquivo de correspondência

Uma das tarefas realizadas no estágio foi o apoio na organização e arquivo de correspondência. Depois de recebida a correspondência, toda a documentação é organizada, numerada e arquivada nas respectivas pastas. A correspondência expedida é numerada, e a cópia dessa mesma correspondência é arquivada na respectiva pasta, por ordem alfabética e por data.

Ao longo do estágio a organização e arquivo de correspondência foram funções desempenhadas por mim diariamente.

B. Acompanhamento do processo de pedido de financiamento dos clientes da empresa com a financeira

A Plataforma Finance tem um acordo com várias financeiras, entre elas o Banque PSA Finance, o Santander Consumer e o Banco Mais, o que permite aos seus clientes aderir ao serviço, estabelecendo com esta uma relação de crédito, leasing ou ALD.

Seja um processo a crédito, ALD ou Leasing, a forma como se processa o financiamento é a mesma, o único factor que muda é a documentação utilizada nos respectivos processos.

Em primeiro lugar preenche-se a proposta de financiamento (Anexo 1 ou 2) com os dados do cliente, ou casal, e com os dados do fiador, ou casal fiador, se os houver, isto no caso de ser um cliente particular. No caso de ser uma empresa, a proposta de financiamento é preenchida com os dados da empresa e dos principais sócios, se for uma empresa unipessoal, a proposta é preenchida pelo único dono.

De seguida é elaborada uma carta (folha de rosto), (Anexo3, 4, 5, 6, 7, e 8) diferente para cada financeira, que enumera os documentos que irão ser enviados à financeira via fax ou email.

O processo é de seguida enviado à financeira, que o irá analisar e dar resposta da situação em que este se encontra (ser aprovado, recusado ou condicionado). Se o processo for condicionado, pode derivar de baixos rendimentos e nesses casos pretende-se a inclusão de fiadores. Outra causa possível para a proposta vir condicionada prende-se com o facto de algum documento estar desactualizado ou em falta. No entanto uma proposta pode ser enviada para várias financeiras, podendo numa estar condicionada e noutra ser imediatamente aprovada. No caso de a proposta ser recusada em todas as financeiras, o processo de financiamento termina.

Se o financiamento for aceite, procede-se à impressão e preparação do contrato, que no caso de ter reserva é preenchido um requerimento de registo automóvel (Anexo 10), sendo levado ao cliente para assinar pelo respectivo vendedor. Após a assinatura,

elabora-se uma carta de crédito, ALD ou Leasing, consoante a situação, a qual é enviada por correio juntamente com toda a documentação necessária para a financeira.

A relação do ponto de vista financeiro entre o cliente e a Plataforma Finance considera-se cortada no momento em que a Financeira procede ao pagamento da dívida daquele. Desta forma, a empresa consegue reduzir o risco de incumprimento dos seus clientes e ao mesmo tempo angariar os clientes que apesar de estarem interessados no serviço afastavam-se dele por dificuldades em proceder ao seu pagamento a pronto.

Durante os três meses de estágio tive a oportunidade de preencher as propostas de financiamento, preparar os contratos para os clientes assinarem e envia-los para a financeira.

Relativamente aos processos de financiamentos, na minha opinião os clientes ficam bastante satisfeitos com os serviços da Plataforma, pois as funcionárias estão sempre disponíveis para aconselhar, tirar dúvidas e resolver qualquer tipo de problemas que possam surgir com a financeira.

C. Arquivo de processos de financiamento

A última tarefa num processo de financiamento é o arquivo do mesmo. Depois de o processo ser aprovado, de tudo estar tratado com a financeira e do veículo ser entregue ao cliente, a Plataforma Finance procede ao arquivamento do processo, sendo arquivado em pastas específicas para cada marca de veículo e com o respectivo número de processo. No entanto um processo pode ser também arquivado pela sua reprovação.

O arquivo de processos de financiamentos foi outra tarefa realizada por mim ao longo do estágio.

3.1.2 Actividades desenvolvidas na área dos Seguros

A. Contactos efectuados para clientes

A globalização, os avanços tecnológicos e a crise mundial, marcam profundamente a nossa sociedade. Estes três fenómenos que hoje são absolutamente incontrolláveis alteram a nossa percepção do mundo e a daqueles que nos rodeiam, existindo uma cada vez maior procura de informação. O ser humano sente necessidade de estar informado e as organizações precisam também delas, de informações que as possam ajudar a crescer. Conhecer o seu cliente é um facto essencial para uma empresa antecipar as suas necessidades e desejos. Só assim estes conseguirão garantir vantagens competitivas sobre as suas concorrentes e a criação de valor para o cliente.

Uma das tarefas mais importantes durante o estágio foi o contacto com clientes do grupo Plataforma SGPS, sendo uma grande maioria deles clientes da Plataforma Finance e outros clientes do Gonçalves & Gonçalves. Na Plataforma Finance existe uma pessoa responsável pela área dos seguros. Assim, quando um cliente vem solicitar um financiamento para um automóvel, pode no mesmo local, e se estiver interessado, efectuar o seguro desse mesmo automóvel. Os clientes da Plataforma Finance mencionados anteriormente, têm todos eles o seguro automóvel no grupo, dessa forma e especificamente para estes clientes, o objectivo dos contactos era propor a esses clientes a aquisição de outros tipos de seguros, de forma a conseguir a fidelização dos clientes.

Em relação aos clientes do Gonçalves & Gonçalves, uma grande parte, não tinham nenhum tipo de seguro no grupo e o intuito era angariar esses clientes também para a carteira de seguros da Plataforma Finance. Um dos grandes objectivos destes contactos era conseguir que os clientes actuais aumentassem o seu grau de satisfação, o que os levaria a adquirir mais seguros e a elogiar os serviços da Plataforma Finance, o que por sua vez iria atrair novos clientes. Esta foi uma tarefa implementada pela primeira vez e talvez devido à grande crise mundial, não foi tão bem sucedida quanto se esperava.

Durante o estágio, tive a oportunidade de abordar vários clientes via telefone (Anexo 11), na tentativa de lhe dar a conhecer os seguros praticados pela Plataforma Finance e de lhe oferecer outro tipo de seguros.

Esta abordagem não teve um grande índice de satisfação, uma vez que a maioria dos clientes já tem alguma idade e o contacto por telefone pode ser um pouco confuso, além disso também têm alguma resistência à mudança e devido a isso não se mostraram interessados em mudar. Aqueles que aceitaram falar com o responsável dos seguros mostraram-se satisfeitos por terem a oportunidade de verem as suas dúvidas e terem mais poção de escolha. Na minha opinião uma opção mais abrangente seria ir para a rua e abordar os clientes ali, convidando-os depois para tomar um café nas instalações da Plataforma Finance.

B. Marcação e agendamento de reuniões com clientes

Relacionada com os contactos efectuados está uma outra tarefa, a marcação e agendamento de reuniões com clientes. Mediante os contactos realizados, e se os clientes aceitassem conversar com o responsável dos seguros era marcada uma reunião para um dia e uma hora pré estabelecidas e para um local conveniente para o cliente, sendo esta agendada e enviada por email para o responsável dos seguros. Normalmente uns dias antes de cada reunião era estabelecido um novo contacto para lembrar o cliente da reunião e para a sua confirmação, se por algum motivo a reunião tivesse que ser alterada, era proposta uma nova data ao cliente e se este aceitasse, era comunicada a respectiva alteração ao responsável dos seguros, que posteriormente o cliente seria informado da confirmação, ou de nova data, consoante a agenda da pessoa que trata dos seguros.

Ao longo do estágio, o agendamento e marcação de reuniões foram uma das constantes funções desempenhadas por mim e que realizei com muito empenho.

C. Organização e arquivo de apólices de seguro, e envio de correspondência

Outra das tarefas realizadas no estágio foi o apoio no arquivo de apólices de seguro e o respectivo envio para os clientes. As apólices já efectuadas, estavam arquivadas de acordo com os anos a que dizem respeito e com várias seguradoras com que a Plataforma Finance trabalha, então durante o estágio eram arquivadas as novas apólices, ou seja, as que foram emitidas durante o período do estágio.

Relativamente ao envio de correspondência, a maior parte diz respeito às cartas verdes do seguro automóvel. Em qualquer seguradora os prémios de seguro podem ser pagos, quer por multibanco, quer no mediador, no caso de serem pagos por multibanco, a seguradora envia o aviso de pagamento e a carta verde directamente para o cliente, e no caso de ser pago no mediador, se o agente for a Plataforma Finance estas, são enviadas para lá, para posteriormente serem entregues ao cliente no acto do pagamento. No entanto, há casos em que o prémio é efectuado por multibanco e as cartas verdes são enviadas para a Plataforma Finance e daqui são enviadas por correio para o cliente.

Conclusão

Ao longo do período de estágio na empresa Auto Estrela, tive a oportunidade de consolidar os conhecimentos adquiridos ao longo do percurso académico e de me sentir parte integrante de uma equipa consolidada.

O estágio foi de grande enriquecimento, pois fez de mim uma pessoa mais responsável. No início do estágio é normal termos algumas dificuldades e cometermos alguns erros, pois é uma nova realidade, mas os possíveis erros cometidos possibilitaram uma melhor aprendizagem, dei um dos passos mais importantes para me inserir no mundo exigente e competitivo do trabalho.

Deve demonstrar-se sempre interesse e empenho por tudo o que nos é exigido e resolver as solicitações num curto espaço de tempo, não esquecendo contudo que o mais importante é realizar bem as tarefas que nos são solicitadas, mesmo que tal exija ir além do horário de trabalho. Deve-se ter sobretudo em conta as necessidades e desejos dos clientes e o bem-estar dentro da instituição.

Em síntese, foi um grande privilégio ter tido a oportunidade de estagiar na Auto Estrela, especificamente na Plataforma Finance, pois pude contactar com excelentes profissionais e excelentes pessoas. Tenho consciência que dei o meu melhor e que tirei o maior benefício dos conhecimentos adquiridos e da experiência que me foi proporcionada.

Bibliografia

- DRUCKER, Peter (1986). Inovação e Gestão: uma nova concepção de estratégia de empresa. Lisboa: Editorial Presença. .
- Correia, Eduardo Baptista Macdonald; Vasconcelos, Fernando Manuel Hourtiguët; Santos, Cristina Rodrigues (2004). Gest@o.com – vol.1. Edições Sílabo.
- Documentos Internos da Plataforma Finance.

Referências electrónicas

- www.google.pt, consultado dia 07 de Dezembro de 2010.
- www.toiguarda.com, consultado dia 28 de Dezembro de 2010.
- www.gdj.plataformasgps.com, consultado dia 28 de Dezembro de 2010.
- www.gg.plataformasgps.com, consultado dia 04 de Janeiro de 2011.
- www.wikipédia.pt, consultado dia 18 de Janeiro de 2011.

Anexos

Índice de Anexos

Anexo 1. Proposta de Financiamento – Empresas.....	54
Anexo 2. Proposta de Financiamento – Particulares.....	56
Anexo 3. Carta indicativa da documentação de clientes particulares enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a crédito.....	58
Anexo 4. Carta indicativa da documentação de clientes particulares enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a crédito.....	60
Anexo 5. Carta indicativa da documentação de clientes particulares enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a crédito.....	62
Anexo 6. Carta indicativa da documentação de clientes particulares enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a crédito.....	64
Anexo 7. Carta indicativa da documentação de clientes particulares enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a crédito.....	66
Anexo 8. Carta indicativa da documentação de clientes particulares enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a crédito.....	68
Anexo 9. Requerimento do registo automóvel.....	70
Anexo 10. Carta indicativa com documentos dos clientes em falta enviada para a financeira.....	73
Anexo 11. Lista de clientes contactados.....	75

Anexo 1

Proposta de Financiamento – Empresas

Anexo 2

Proposta de Financiamento – Clientes

**PROPOSTA DE FINANCIAMENTO
PARTICULARES**



PLATAFORMA
finance

Cliente Fiador Concessão/Vendedor: _____

DADOS DO PROPONENTE		
PESSOAS:		
Nome: _____	Data Nascimento: ____ / ____ / ____	
Morada: _____	Cod. Postal: _____ - ____	
Localidade: _____	Estado Civil: Sol <input type="checkbox"/> Cas <input type="checkbox"/> Div <input type="checkbox"/> Sep <input type="checkbox"/> Viu <input type="checkbox"/> N° dependentes <input type="checkbox"/>	
Nacionalidade: Portuguesa <input type="checkbox"/> UE <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/>		
E-mail: _____		
B.I.: _____	Contribuinte: _____ Telef.: _____ Telem.: _____	
Habitação: Própria livre encargos <input type="checkbox"/> Própria c/hipoteca <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/>		
Encargo mensal: _____ €	Antiguidade na Habitação: _____	
PROFISSIONAIS:		
Profissão: _____	Empresa: _____	
Ramo de Actividade: _____	Localidade: _____ Telef.: _____	
Antiguidade no emprego: _____	ENI <input type="checkbox"/> C. Outrém <input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Prazo <input type="checkbox"/>	
Vencimento mensal líquido: _____ €	Rend.não comprov.: _____ € Proveniência: _____	
DADOS DO CÓNJUGE		
PESSOAS:		
Nome: _____	Data Nascimento: ____ / ____ / ____	
Nacionalidade: Portuguesa <input type="checkbox"/> UE <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/>		
B.I.: _____ Contribuinte: _____ Telef.: _____ Telem.: _____		
PROFISSIONAIS:		
Profissão: _____	Empresa: _____	
Ramo de Actividade: _____	Localidade: _____ Telef.: _____	
Antiguidade no emprego: _____	ENI <input type="checkbox"/> C. Outrém <input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Prazo <input type="checkbox"/>	
Vencimento mensal líquido: _____ €	Rend.não comprov.: _____ € Proveniência: _____	
ELEMENTOS BANCÁRIOS		
NIB	_____	
Banco: _____	Balcão: _____ n° conta: _____ Antiguidade: _____	
DADOS DO VEÍCULO		
Usado <input type="checkbox"/> Novo <input type="checkbox"/> Ano: _____	Cilindrada: _____ Matrícula: _____ - ____ - ____	
Marca: _____	Modelo: _____ Versão: _____ Peso Bruto (kg): _____	
Gasóleo <input type="checkbox"/> Gasolina <input type="checkbox"/> Passageiros <input type="checkbox"/> Mercadorias <input type="checkbox"/> Ligeiro <input type="checkbox"/> Pesado <input type="checkbox"/>		
CONDIÇÕES DE FINANCIAMENTO		
CRÉDITO <input type="checkbox"/>	LEASING <input type="checkbox"/>	ALD <input type="checkbox"/>
PVP c/IVA _____ €	Caução _____ €	
Entrada Inicial _____ €	V.Residual _____ €	
Cap. a Financiar _____ €		Seg. Crédito: Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
Renda/Prest _____ €		
n° meses _____	cód. Tabela _____	
Obs: _____		
Documentos a enviar com a proposta: (Indicar sempre contactos fixos e móveis da residência e emprego dos intervenientes)		
+Fotocópia do BI e do n° contribuinte cliente/casal cliente +Últimos recibos de vencimento do cliente/casal cliente +Comprovativo do NIB ou fotocópia do cheque da conta pagadora das rendas +IRS do cliente/casal cliente +Fotocópia legível do Livrete e Título de Registo de Propriedade (viaturas usadas) +Comprovativo de Morada (recibo do telefone, água, luz) (Toda a documentação necessária deverá ser legível e actualizada)		

Anexo 3

Carta indicativa da documentação de clientes particulares enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a crédito



BANQUE PSA FINANCE HOLDING S.A.
A/C EXMA. SR.^a CÉLIA MARQUES
RUA GENERAL FIRMINO MIGUEL, 3 – 8º
1649-040 LISBOA

Guarda, de de 2010.

Exmos. Senhores,

Relativamente ao processo de financiamento do(a) Sr.(^a) _____,
contrato nº _____ vimos por este meio enviar-vos a seguinte documentação:

- Proposta de financiamento
- Contrato de financiamento para aquisição a crédito
- Instrução permanente de débito em conta
- Termo de autorização para preenchimento da livrança e livrança
- Fotocópia da factura
- Documentos da Viatura Financiada
- Fotocópia do B.I. e N.C. do (casal) cliente
- Identificação do NIB da conta a ser movimentada
- Fotocópia da declaração de IRS do (casal) cliente/ Recibos
- Fotocópia do recibo PT/ Água / outros _____
- Original do requerimento do registo automóvel (reserva de propriedade)
- Original requerimento do registo automóvel do antigo proprietário+B.I.+NC
- Original do requerimento do registo automóvel c/ cliente como sujeito passivo
- Declaração de Entrega
- _____
- _____

Obs. _____

Sem outro assunto de momento, subscrevemo-nos de vossas Ex.as. com os nossos melhores cumprimentos.

Marina Pedro
(Gestora de Negócios)



Lugar da Montanhaeira t : 271 222 666
Vale de Estrela f : 271 222 766
6300-230 Guarda e : geral@finance.plataformasps.com

Anexo 4

Carta indicativa da documentação de clientes empresas enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a crédito



BANQUE PSA FINANCE HOLDING S.A.
A/C EXMA. SR.^a CÉLIA MARQUES
RUA GENERAL FIRMINO MIGUEL, 3 – 8º
1649-040 LISBOA

Guarda, de de 2010

Exm^{os} Senhores,

Relativamente ao processo de financiamento da firma _____,
contrato nº _____, vimos por este meio enviar-vos a seguinte documentação:

- Proposta de financiamento
- Contrato de financiamento para aquisição a crédito
- Instrução permanente de débito em conta
- Renúncia ao direito de revogação do contrato
- Termo de autorização para preenchimento da livrança e livrança
- Fotocópia da factura
- Documentos da Viatura Financiada
- Fotocópia do Cartão de Identificação de Pessoa colectiva
- Identificação do NIB da conta a ser movimentada
- Fotocópia do Mod.22
- Pacto Social
- Fotocópia do recibo EDP/ Água / outros _____
- Proposta de financiamento do(s) fiador(es)
- Fotocópia do B.I. e N.C. do(s) fiador(es)
- Original do requerimento do registo automóvel (reserva de propriedade)
- Original requerimento do registo automóvel do antigo proprietário+B.I.+NC
- Original do requerimento do registo automóvel c/ cliente como sujeito passivo
- Declaração de Entrega
- Original do Mod.6
- _____
- _____

Obs. _____

Sem outro assunto de momento, subscrevemo-nos de vossas Ex.as. com os nossos melhores cumprimentos.

Marina Pedro
(Ass. Gestor Negócios)



Lugar da Montanha t + 271 222 666
Vale de Estrela f + 271 222 766
8300-230 Guarda e - geral@finance.plataformasps.com

Anexo 5

Carta indicativa da documentação de clientes particulares enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a Leasing



BANQUE PSA FINANCE
A/C EXMA. SR.^a CÉLIA MARQUES
RUA GENERAL FIRMINO MIGUEL, 3 – 8º
1649-040 LISBOA

Guarda, de de 2010

Exm^{os} Senhores,

Relativamente ao processo de financiamento do(a) Sr.(^a) _____,
(contrato de locação nº _____), vimos por este meio enviar-vos a documentação
abaixo descrita, para que possam proceder à sua liquidação.

- Proposta de financiamento
- Contrato de locação financeira
- Autorização de débito em conta
- Recibo do valor da 1ª renda
- Original e duplicado da factura
- Auto de recepção
- Termo de autorização para preenchimento de livrança e livrança assinada
- Fotocópia do B.I. e N.C. do (casal) cliente
- Cópia do cheque da conta a ser movimentada
- Fotocópia do modelo 22/Recibos
- Comprovativo de morada
- Declaração de seguro com direitos ressalvados
- Original do requerimento do registo automóvel c/ cliente como locatário
- Propostas com os dados do(s) fiador(es)
- Fotocópia do B.I. e N.C. do(s) fiador(es)
- _____
- _____

Obs. _____

Sem outro assunto de momento, Subscrevemo-nos de vossas Ex.as. com os nossos
melhores cumprimentos.

Marina Pedro
(Ass. Gestor Negócios)



Lugar da Montanhaeira t + 271 222 666
Vale de Estrela t + 271 222 766
8300-830 Guarda e - geral@finance.plataformafinance.com

Anexo 6

Carta indicativa da documentação de clientes empresas enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a Leasing



BANQUE PSA FINANCE
A/C EXMA. SR.ª CÉLIA MARQUES
RUA GENERAL FIRMINO MIGUEL, 3 – 8º
1649-040 LISBOA

Guarda, de de 2010

Exm^{os} Senhores,

Relativamente ao processo de financiamento da firma _____,
(contrato de locação n.º _____), vimos por este meio enviar-vos a
documentação abaixo descrita, para que possam proceder à sua liquidação.

- Proposta de financiamento
- Contrato de locação financeira
- Autorização de débito em conta
- Recibo do valor da 1ª renda
- Original e duplicado da factura
- Auto de recepção
- Termo de autorização para preenchimento de livrança e livrança assinada
- Fotocópia do cartão de identificação de pessoa colectiva
- Cópia do cheque da conta a ser movimentada
- Fotocópia do modelo 22
- Pacto Social
- Comprovativo de morada
- Original do requerimento do registo automóvel c/ cliente como locatário
- Declaração de seguro com direitos ressalvados
- Propostas com os dados do(s) fiador(es)
- Fotocópia do B.I. e N.C. do(s) fiador(es)
- _____
- _____

Obs. _____

Sem outro assunto de momento, subscrevemo-nos de vossas Ex.as. com os nossos
melhores cumprimentos.

Marina Pedro
(Ass. Gestor Negócios)



em média dos seus carões

Lugar da Montanha t > 271 222 666
Vale de Estrela f > 271 222 766
6300-230 Guarda e > geral@finance.plataformapsa.com

Anexo 7

Carta indicativa da documentação de clientes particulares enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a ALD



BANQUE PSA FINANCE
A/C EXMA. SR.^a CÉLIA MARQUES
RUA GENERAL FIRMINO MIGUEL, 3 – 8º
1649-040 LISBOA

Guarda, de de 2010

Exmos. Senhores,

Relativamente ao processo de financiamento do(a) Sr.(^a) _____,
(contrato de ALD nº _____), vimos por este meio enviar-vos a
documentação abaixo descrita, para que possam proceder à sua liquidação.

- Proposta de aluguer
- Contrato de aluguer
- Instrução de débito em conta (2 vias)
- Declaração autorizando a dedução do valor do 1ºaluguer
- Original e duplicado da factura
- Declaração de venda do veículo à PSA
- Termo de autorização para preenchimento de livrança e livrança
- Fotocópia do B.I. e N.C. do (casal) cliente
- Identificação da conta a ser movimentada
- Fotocópia do Mod. 22 / Recibos
- Comprovativo de morada
- Declaração de Seguro com direitos ressalvados
- Proposta e dados do(s) fiador(es)
- Fotocópia do B.I. e N.C. do fiador(es)

Obs. _____

Sem outro assunto de momento, subscrevemo-nos de vossas Ex.as. com os nossos
melhores cumprimentos.

Marina Pedro
(Ass. Gestor de Negócios)



Lugar da Montanheira t -> 271 222 666
Vale de Estrela f -> 271 222 766
6300-230 Guarda e -> geral@finance.plataformasps.com

Anexo 8

Carta indicativa da documentação de clientes empresas enviada para a financeira, relativamente a um financiamento a ALD



BANQUE PSA FINANCE
A/C EXMA. SR.^a CÉLIA MARQUES
RUA GENERAL FIRMINO MIGUEL, 3-8º
1649-040 LISBOA

Guarda, de de 2010

Exmos. Senhores,

Relativamente ao processo de financiamento da firma _____
(contrato de ALD nº _____) vimos por este meio enviar-vos a documentação
abaixo descrita, para que possam proceder à sua liquidação.

- Proposta de aluguer
- Contrato de aluguer
- Instrução de débito em conta
- Declaração autorizando a dedução do valor do 1º aluguer
- Original e duplicado da factura
- Declaração de venda do veículo à PSA
- Termo de autorização para preenchimento de livrança e livrança
- Fotocópia do cartão de identificação de pessoa colectiva
- Identificação da conta a ser movimentada
- Fotocópia do Mod. 22
- Pacto Social
- Declaração de Seguro com direitos ressalvados
- Proposta e dados do(s) fiador(es)
- Fotocópia do B.I. e N.C. do fiador(es)

Obs. _____

Sem outro assunto de momento, subscrevemo-nos de vossas Ex.as. com os nossos
melhores cumprimentos.

Marina Pedro
(Ass. Gestor Negócios)



Lugar da Montanha t - 271 222 666
Vale da Estrela f - 271 222 766
8300/230 Guarda e - geral@finance.plataformapsa.com

Anexo 9

Requerimento do registo Automóvel

Veículo
Matrícula _____ Marca _____ Quota parte _____
5 - Outro Interviente: (Locatário, Usufrutuário)
Nome/Firma/Denominação _____
NIF/NIPC: _____ Residência/Sede _____
_____ Código Postal _____ - _____ Localidade _____ <input type="checkbox"/> Menor
N.º de identificação: _____ <input type="checkbox"/> BI/CC <input type="checkbox"/> Pessoa Colectiva <input type="checkbox"/> Outro - _____
6 - Utilizador
Nome/Firma/Denominação _____
NIF/NIPC: _____ Residência/Sede _____
_____ Código Postal _____ - _____ Localidade _____ <input type="checkbox"/> Menor
N.º de identificação: _____ <input type="checkbox"/> BI/CC <input type="checkbox"/> Pessoa Colectiva <input type="checkbox"/> Outro - _____
7 - Declarações
<input type="checkbox"/> O contraente indicado como sujeito passivo (vendedor) declara que em ____ - ____ - ____ efectivamente celebrou nessa qualidade o contrato nele especificado e por isso confirma-o sem quaisquer restrições (preencher caso se trate de contrato verbal de compra e venda com ou sem reserva de propriedade).
<input type="checkbox"/> O requerente compromete-se a entregar na conservatória o exemplar perdido se o vier a recuperar, sob pena de ficar sujeito às sanções penais aplicáveis (obrigatório assinalar em caso de pedido de 2.ª via por extravio).
8 - Assinaturas
Sujeito Activo (comprador/adquirente/requerente/Locador)
N.º de identificação: _____ Data de Emissão: ____ - ____ - ____ Entidade Emissora: _____
Sujeito Passivo (vendedor/transmitente/requerente/exequente)
N.º de identificação: _____ Data de Emissão: ____ - ____ - ____ Entidade Emissora: _____
Outro Interviente (locatário, usufrutuário, outro)
N.º de identificação: _____ Data de Emissão: ____ - ____ - ____ Entidade Emissora: _____
Instruções de preenchimento
a) Preencher o requerimento sem emendas ou rasuras, em letras maiúsculas.
b) Assinalar com 'X' o rectângulo que antecede a designação aplicável.
Campo 1 - Indicar quota parte apenas quando o acto de registo não incida sobre a totalidade do veículo (Ex : se adquire apenas ½).
Campo 2 - Seleccionar o acto ou actos pretendido(s) e preencher as menções necessárias.
Campo 3 - Identificar o sujeito activo do acto.
Campo 4 - Identificar o sujeito passivo, quando necessário. Nas situações em que é requerido o registo inicial de propriedade, de extinção de registo e de alterações não há lugar ao preenchimento deste campo.
Campo 7 - Neste campo o vendedor na situação de contrato verbal de compra e venda, com ou sem reserva de propriedade, deve assinalar a declaração de venda e preencher a data do contrato.
Campo 8 - Se o signatário intervier como representante a sua assinatura deverá ser reconhecida, mencionando-se no reconhecimento a verificação da regularidade da representação, se não for(em) apresentado(s) documento(s) que a comprove(m), ou, no caso da representação orgânica, se a regularidade desta última não for do conhecimento do conservador ou oficial de registo. Em caso de pedido de 2.ª via do certificado de matrícula, a assinatura deve ser efectuada na presença do funcionário competente ou reconhecida presencialmente.
<small>Notas: Os dados pessoais recolhidos destinam-se à organização da informação relativa à situação jurídica dos veículos e são processados automaticamente, nos termos previstos nas legislações que disciplina o registo automóvel e da protecção de dados pessoais, sendo a responsabilidade do seu tratamento do Presidente do Instituto do Registo e do Notariado. I.P. O acesso às informações é facultado ao próprio, que tem direito à actualização e correcção dos dados. A omissão da declaração dos dados pessoais ou a inexactidão dos dados declarados são susceptíveis de impedir uma qualificação desfavorável do acto de registo pretendido.</small>
Página 2 de 2 - Modelo Único

Anexo 10

Carta indicativa com documentos dos clientes em falta enviada para a financeira



__ / __ / __

Relativamente ao processo de financiamento do(a) Sr. (ª) / firma _____
 _____, informamos que se encontra a seguinte documentação em falta:

Falta:

- Originais dos Documentos da Viatura
- Fotocópia do B.I. e N.C. do (casal) cliente actualizado/legível
- Identificação do NIB da conta a ser movimentada legível
- Recibos actualizados/legíveis
- Fotocópia da declaração de IRS do (casal) cliente actualizado/legível/completa
- Nota de liquidação IRS/IRC ou comprovativo do envio da declaração via Internet
- Fotocópia do cartão de identificação de pessoa colectiva legível
- Certidão comercial actualizado/legível
- Fotocópia do Balancete/ Dem. Resultados actualizado/ legível
- Fotocópia da declaração de IRC + Anexos actualizado/legível/completos
- Fotocópia do recibo PT/ Água / Luz / Gás
- Original do Mod. 2 do antigo proprietário a vender
- Original do Mod. 6 (extinção de reserva)
- Declaração de seguro com direitos ressalvados a favor de _____
- _____
- Despesas:

- 1ª Prestação	_____ , _____	€ cheque à ordem de _____
- Desp. de contrato	_____ , _____	€ cheque à ordem de _____
- Serviços	_____ , _____	€
- Reconhecimento	_____ , _____	€
Total	_____ , _____	€

Recebi contrato a / /

 (Vendedor)

Recebi contrato a / /

 (Gestor de Negócios/Ass. Coordenador)

Anexo 11

Lista de clientes contactados

NOME	CONCESSIONÁRIO	SEGURADORA	TIPO	CONTACTO	MORADA
Maria Amélia Matos	Auto Estrela	Açoreana	Auto	934256762	Guarda
Liliana Ramos	CDV	Açoreana	Auto	968293387	Guarda
Antónia Rodrigues	Toiguarda Grd	Açoreana	Auto	271212562	Guarda
Ricardo Aguiar	Checo Car	Açoreana	Auto	916253443	Guarda
Maria Isabel Machado	Auto Estrela	Zurich	Auto	964463737	Guarda
Cristóvão Rancosinho	Auto Estrela	Zurich	Auto	965154234	Guarda
Gorete dos Santos	Auto Estrela	Açoreana	Auto	916354343	Guarda
Hélder Manuel dos Santos	Toiguarda Fiat	Açoreana	Auto	968736354	Guarda
Jorge Martins	Auto Estrela	Açoreana	Auto	271213442	Guarda
Ricardo Correia	CDV	Açoreana	Auto	967376353	Guarda
António dos Santos	Toiguarda Fiat	Açoreana	Auto	271211442	Guarda
Joana Sena	Toiguarda Grd	Allianz	Auto	936762522	Guarda
Maria Alcina Marques	Auto Estrela	Allianz	Auto	271213314	Guarda
Carlos Antunes	CDV	Allianz	Auto	965244222	Guarda
André de Almeida	Garagem D.José Cov	Allianz	Auto	962726632	Guarda
Joaquim Jerónimo	Auto Estrela	Allianz	Auto	965443222	Guarda
Ana Maria Monteiro	CDV	Allianz	Auto	939029872	Guarda
Luís Guerreiro	Auto Estrela	Allianz	Auto	937986542	Guarda
Agostinho Esteves	Toiguarda Grd	Allianz	Auto	917902000	Guarda
Vera Pereira	Garagem D. José Grd	Allianz	Auto	969136528	Guarda
José António Gouveia	CDV	Allianz	Auto	960142796	Guarda
António Júlio Martins	Toiguarda Grd	Allianz	Auto	969164485	Guarda
Carlos Alecrim	CDV	Allianz	Auto	916840498	Guarda
Franco de Melfe	CDV	Allianz	Auto	965748474	Guarda
Tiago Juliano	Auto Estrela	Allianz	Auto	968282229	Guarda
Rui Martins	Auto Estrela	Allianz	Auto	937658585	Guarda
José Araújo	CDV	Allianz	Auto	967375343	Guarda
Ana Sofia Alexandre	Toiguarda Grd	Allianz	Auto	960876222	Guarda
Paulo Jorge Mendo	Auto Estrela	Allianz	Recheio	918765437	Guarda

Maria Luísa Saraiva	CDV	Açoreana	Auto	930999022	Guarda
Gustavo Delgado			Auto	271211345	Guarda
Domingos Monteiro			Auto	967654242	Guarda
Hélder da Silva Pais			Auto	968254566	Guarda
Sandra Tiago		Açoreana	Auto	967890998	Guarda
José Augusto Ribeiro	CDV	Zurich	Auto	961114452	Guarda
Humberto Hilário	Auto Estrela	Açoreana	Auto	967433256	Guarda
Octávio Carrega dos Reis Gil	Garagem D. José CB	Açoreana	Auto	967789554	Guarda
Jorge Martins	Auto Estrela	Açoreana	Auto	271213345	Guarda
Albertina Cavaca			Auto	918165266	Guarda
Anabela Morais		Açoreana	Auto	968643322	Guarda
José Santos Mendonça	Gonçalves&Gonçalves			960875445	Guarda
Silvino Gomes	Gonçalves&Gonçalves			271212456	Guarda
José de Almeida	Gonçalves&Gonçalves			968096700	Guarda
Júlio Cairrão	Gonçalves&Gonçalves			937666578	Guarda
Júlio Gomes	Gonçalves&Gonçalves			962343423	Guarda
António Miguel	Gonçalves&Gonçalves			939699000	Guarda
Lúcia Lourenço	Gonçalves&Gonçalves			271212345	Guarda
José Dias Gil	Gonçalves&Gonçalves			271212334	Guarda
Manuel Mendes	Gonçalves&Gonçalves			966667878	Guarda
Delfina Roque	Gonçalves&Gonçalves			271212221	Guarda
António Rebelo	Gonçalves&Gonçalves			967877654	Guarda
Alípio Rodrigues	Gonçalves&Gonçalves			965567753	Guarda
António Ferreira	Gonçalves&Gonçalves			915443426	Guarda
Manuel Martins	Gonçalves&Gonçalves			914444551	Guarda
Bernardino Gonçalves	Gonçalves&Gonçalves			967009887	Guarda
Paulo Antunes	Gonçalves&Gonçalves			964332221	Guarda
Américo Antunes	Gonçalves&Gonçalves			968765678	Guarda
Manuel da Cunha	Gonçalves&Gonçalves			916790982	Guarda
Américo André	Gonçalves&Gonçalves			935687789	Guarda
António Ventura	Gonçalves&Gonçalves			968909876	Guarda
João Guerra	Gonçalves&Gonçalves			968099099	Guarda
João Romana	Gonçalves&Gonçalves			271212350	Guarda
Bruno Lamegal	Gonçalves&Gonçalves			936890022	Guarda
Guilhermina Martins	Gonçalves&Gonçalves			968876222	Guarda
Joaquim Neves	Gonçalves&Gonçalves			967890033	Guarda
Manuel Simão	Gonçalves&Gonçalves			957875787	Guarda
Inácio Vilar	Gonçalves&Gonçalves			271211342	Guarda

Antero Rocha	Gonçalves&Gonçalves			960008744	Guarda
Joaquim Félix	Gonçalves&Gonçalves			910875883	Guarda
José António Cameira	Gonçalves&Gonçalves			916548000	Guarda
Manuel Martins	Gonçalves&Gonçalves			917658822	Guarda
Maria Fernandes	Gonçalves&Gonçalves			936588654	Guarda
Paulino Assunção	Gonçalves&Gonçalves			964463733	Guarda
César Duarte	Gonçalves&Gonçalves			938655675	Guarda
José Rebelo	Gonçalves&Gonçalves			968765433	Guarda
António Rodrigues	Gonçalves&Gonçalves			916542520	Guarda
Joana Vedes	Gonçalves&Gonçalves			917654332	Guarda
Luís Anastácio	Gonçalves&Gonçalves			936524112	Guarda
Luís Pereira	Gonçalves&Gonçalves			960909872	Guarda
Silvino Vaz	Gonçalves&Gonçalves			936897221	Guarda
José Costa	Gonçalves&Gonçalves			968654335	Guarda
Frederico Dias	Gonçalves&Gonçalves			271082628	Guarda
Helena Carneiro	Gonçalves&Gonçalves			271211344	Guarda
Joaquim Pereira	Gonçalves&Gonçalves			915672929	Guarda
Carlos Almeida	Gonçalves&Gonçalves			961028902	Guarda
Artur Pereira	Gonçalves&Gonçalves			271212345	Guarda
António Lopes	Gonçalves&Gonçalves			918700033	Guarda
Joaquim Rodrigues	Gonçalves&Gonçalves			915780303	Guarda
Joaquim Jesus	Gonçalves&Gonçalves			968202221	Guarda
Mário Santos Escaleira	Gonçalves&Gonçalves			935678202	Guarda
Joaquina Rodrigues	Gonçalves&Gonçalves			271211900	Guarda
Maria Adelaide Esteves	Gonçalves&Gonçalves			271223561	Guarda
Manuel Carvalhosa	Gonçalves&Gonçalves			271212457	Guarda
Faustina Mariano	Gonçalves&Gonçalves			965472210	Guarda
Maria Gonçalves	Gonçalves&Gonçalves			924561651	Guarda
Maria Rodrigues	Gonçalves&Gonçalves			271213544	Guarda
José Carvalho	Gonçalves&Gonçalves			968632111	Guarda
Arminda Ferreira	Gonçalves&Gonçalves			968754332	Guarda
José Lopes Diogo	Gonçalves&Gonçalves			937552722	Guarda
Luís Borges	Gonçalves&Gonçalves			915543733	Guarda
Fernando Dias	Gonçalves&Gonçalves			915467382	Guarda
Maria Isabel Horta	Gonçalves&Gonçalves			967644221	Guarda
Paulo Carvalhinho	Gonçalves&Gonçalves			271212446	Guarda
Vítor Barata	Gonçalves&Gonçalves			271212456	Guarda
António Bandarra	Gonçalves&Gonçalves			271211345	Guarda
Jorge Silva	Gonçalves&Gonçalves			938765352	Guarda
José Afonso	Gonçalves&Gonçalves			967543332	Guarda
Amândio Fernandes	Gonçalves&Gonçalves			968755790	Guarda

Joaquim Batista	Gonçalves&Gonçalves			271212358	Guarda
Ivone Costa	Gonçalves&Gonçalves			271212345	Guarda
Maria Esteves da Rosa	Gonçalves&Gonçalves			967644333	Guarda
Maria Fernanda Costa	Gonçalves&Gonçalves			271211555	Guarda
Emília Lopes	Gonçalves&Gonçalves			271212339	Guarda
Joaquim Cunha	Gonçalves&Gonçalves			271211689	Guarda
Moisés Manso	Gonçalves&Gonçalves			271211657	Guarda
Daniel Diniz	Gonçalves&Gonçalves			271211323	Guarda
Manuel dos Santos	Gonçalves&Gonçalves			271212345	Guarda
Agostinho Santos	Gonçalves&Gonçalves			271212445	Guarda
Joaquim Alves Canhoto	Gonçalves&Gonçalves			968654222	Guarda
Mário Pereira	Gonçalves&Gonçalves			914526653	Guarda
António Saraiva	Gonçalves&Gonçalves			914242566	Guarda
Amândio Antunes	Gonçalves&Gonçalves			271213004	Guarda
João Soeiro	Gonçalves&Gonçalves			271212839	Guarda
Albina Sá	Gonçalves&Gonçalves			271221588	Guarda
Jorge Teodósio	Gonçalves&Gonçalves			271084269	Guarda
Júlio Fernandes	Gonçalves&Gonçalves			271211707	Guarda
Jorge Fonseca	Gonçalves&Gonçalves			271211414	Guarda
Isabel Pereira	Gonçalves&Gonçalves			968709870	Guarda
Arménio Bernardo	Gonçalves&Gonçalves			271084531	Guarda
Luís Gonçalves Borges	Gonçalves&Gonçalves			271211610	Guarda
João Costa	Gonçalves&Gonçalves			271212616	Guarda
António Antunes	Gonçalves&Gonçalves			271211561	Guarda
Fernando Pires	Gonçalves&Gonçalves			271212083	Guarda
José Prata	Gonçalves&Gonçalves			271212555	Guarda
Américo Lobo	Gonçalves&Gonçalves			271212090	Guarda
Jorge Martins	Gonçalves&Gonçalves			271212000	Guarda
António F. Alves	Gonçalves&Gonçalves			271212111	Guarda
Raul Saraiva	Gonçalves&Gonçalves			271212980	Guarda
José Guilherme do Carmo	Gonçalves&Gonçalves			271212465	Guarda
Américo Neves	Gonçalves&Gonçalves			271212700	Guarda
António Almeida	Gonçalves&Gonçalves			271211878	Guarda
Cândida Afonso	Gonçalves&Gonçalves			271212555	Guarda
Fernando Martins	Gonçalves&Gonçalves			969988776	Guarda
José Carvalho	Gonçalves&Gonçalves			960046477	Guarda
Vítor Pinto do Chão	Gonçalves&Gonçalves			271212342	Guarda