

A prática de gestão numa empresa mediadora de seguros: O caso da Competência Segurada – Gestão de Serviços, Lda.

Relatório de Estágio

Rui Silva Arruda

Mestrado em

Ciências Económicas e Empresariais



Ponta Delgada
2024

A prática de gestão numa empresa mediadora de seguros: O caso da Competência Segurada – Gestão de Serviços, Lda.

Relatório de Estágio

Rui Silva Arruda

Orientador

Prof. Doutor Pedro Portugal Nunes

Relatório de estágio submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Marketing.



RESUMO

O presente relatório constitui o desfecho do estágio efetuado no contexto do mestrado em Ciências Económicas e Empresariais na Universidade dos Açores, ocorrido de 1 de setembro de 2023 a 30 de novembro de 2024, na empresa Competência Segurada- Gestão de Serviços Lda, sediada em Ponta Delgada, na ilha de São Miguel.

A principal missão dessa entidade é a intermediação de seguros, mantendo quatro escritórios em localizações estratégicas. Neste documento, são delineadas as tarefas empreendidas durante a experiência no seio da organização, entrelaçando os princípios teóricos adquiridos ao longo do percurso académico, tanto na licenciatura em Gestão quanto no mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, e incorporando determinadas temáticas no decorrer do estágio. Em um primeiro momento, procede-se a uma contextualização do mercado segurador em Portugal, seguida pela caracterização da empresa.

Subsequentemente, são delineadas as atividades efetivadas durante o período de formação prática, culminando com uma avaliação perspicaz da instituição anfitriã e das atividades empreendidas.

Palavras-chave: Seguros, Mediação, Gestão, Clientes

ABSTRACT

This report constitutes the outcome of the internship carried out in the context of the master's degree in Economic and Business Sciences at the University of the Azores, which took place from September 1, 2023 to November 30, 2024, at the company Competência Segurada- Gestão de Serviços Lda, based in Ponta Delgada, on the island of São Miguel.

The main mission of this entity is insurance intermediation, maintaining four offices in strategic locations. In this document, the tasks undertaken during the experience within the organization are outlined, interweaving the theoretical principles acquired throughout the academic career, both in the degree in Management and the master's degree in Economic and Business Sciences, and incorporating certain themes during the internship. Initially, the insurance market in Portugal is contextualized, followed by the company's characterization.

Subsequently, the activities carried out during the practical training period are outlined, culminating in an insightful assessment of the host institution and the activities undertaken.

Keywords: Insurance, Mediation, Management, Customers

AGRADECIMENTOS

A concretização deste marco representa a materialização de uma aspiração acalentada desde os tempos infantis. Assim, é com profunda gratidão que reconheço todos os indivíduos que pavimentaram o caminho do meu êxito. Ao Professor Doutor Pedro Nunes, meu mentor académico, dedico um agradecimento sincero pela inestimável orientação e pelo comprometimento demonstrado na elaboração deste relatório. Não posso omitir a minha gratidão a todos os meus colegas da Competência Segurada- Gestão de Serviços Lda, sem exceção, que não só me receberam calorosamente, mas também partilharam vastos saberes comigo.

Dentro da empresa tenho de agradecer em especial ao sócio-gerente Carlos Rego, personalidade pela qual albergo um elevado respeito, pelo consentimento em acolher o meu estágio na sua ilustre empresa e ainda ao meu colega de escritório Fábio Sousa, que foi a pessoa com quem passei a maioria do meu tempo, por todos os conceitos que me ensinou e por ter tornado o ambiente de trabalho, um ambiente saudável e de certa forma divertido.

Não poderia esquecer, também, o meu melhor amigo Hugo Ferreira, pelo imenso apoio dado, por todos os conselhos fornecidos e também por tudo aquilo que não é possível agradecer em palavras.

Um tributo especial é devido a toda a minha família, cujo apoio foi fundamental ao longo da minha trajetória académica. Almejo um dia poder retribuir a dedicação, paciência e compreensão que me foram dispensadas.

Por derradeiro, desejo expressar o meu apreço às novas amizades forjadas na Universidade dos Açores, nomeadamente á Nina Câmara e ao Elídio Moura, laços esses que mantenho e que perpetuarei na memória com carinho indelével.

ÍNDICE

RESUMO.....	i
ABSTRACT.....	ii
AGRADECIMENTOS.....	iii
LISTA DE TABELAS	v
LISTA DE FIGURAS	vi
LISTA DE ABREVIATURAS	vii
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO DO SETOR DE SEGUROS EM PORTUGAL.....	2
2.1 Ramos de seguro.....	2
2.2 Entidade reguladora de seguros em Portugal.....	3
2.3 Evolução do setor dos seguros em Portugal.....	4
2.3.1 Estatísticas de seguros.....	5
CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DA GS.....	11
3.1 Apresentação e história da GS.....	11
3.2 Organograma da GS.....	12
3.3 Serviços prestados pela GS.....	14
3.4 Parceiros de negócio.....	15
3.5 Presença nas redes sociais.....	16
CAPÍTULO IV – CARACTERIZAÇÃO DOS ESCRITÓRIOS GS E DEPARTAMENTOS.....	17
4.1 Caracterização dos escritórios GS.....	17
4.2 Caracterização do Departamento Comercial.....	19
4.3 Caracterização do Departamento Administrativo.....	19
4.4 Caracterização do Departamento de Sinistros.....	20
CAPÍTULO V – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO.....	22
5.1 Atendimento ao público.....	22
5.2 Controlo dos vários parâmetros da empresa.....	23
5.3 Atualização da base de dados no Libax.....	24
5.4 Envio de avisos de prazo de pagamento excedido.....	25
5.5 Plataformas utilizadas.....	26
CAPÍTULO VI – ANÁLISE CRÍTICA AO ESTÁGIO.....	29
6.1 Análise crítica à instituição de acolhimento.....	29
6.1.1 Análise SWOT.....	29
6.2 Análise crítica às atividades realizadas.....	31
6.2.1 Atendimento ao público.....	31
6.2.2 Controlo dos vários parâmetros da empresa.....	32
6.2.3 Atualização da base de dados no Libax.....	32
6.2.4 Envio de avisos de prazo de pagamento excedido.....	32
6.3 Aplicação de conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e mestrado.....	33
CAPÍTULO VII – CONCLUSÃO.....	35
REFERÊNCIAS.....	37

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Número de empresas a operar em Portugal em 2022.....	5
Tabela 2. Produção da atividade seguradora em Portugal em 2022.....	5
Tabela 3. Estrutura da produção do ramo vida em 2021 e 2022.....	8
Tabela 4. Caracterização das lojas GS.....	17

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Evolução da produção dos ramos vida e não vida.....	7
Figura 2. Análise evolutiva da produção de seguro dos ramos não vida.....	9
Figura 3. Estrutura da carteira de prémios não vida em 2022 e variação do peso relativo face a 2021.....	9
Figura 4. Organograma da GS.....	14
Figura 5. Seguradoras parceiras da GS.....	15
Figura 6. Loja da Fajã de Baixo e sede da empresa.....	18
Figura 7. Portal Libax.....	26
Figura 8. Portal Açoreana.....	27
Figura 9. Portal Allianz.....	27
Figura 10. Portal Ageas.....	27
Figura 11. Portal Una.....	28
Figura 12. Portal Fidelidade.....	28
Figura 13. Análise SWOT.....	30

LISTA DE ABREVIATURAS

ASF- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

BPI- Banco Português de Investimento

GS- Competência Segurada – Gestão de Serviços, Lda

IBAN- *International Bank Account Number*

PPR- Plano Poupança Reforma

SMS- *Short Message Service*

SWOT- *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

O presente relatório de estágio é elaborado no âmbito do segundo ano do Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Marketing, ministrado pela Universidade dos Açores. O documento tem como finalidade não apenas descrever as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, mas também integrar essas experiências com os conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e o mestrado.

O estágio decorreu na empresa Competência Segurada – Gestão de Serviços, Lda, sediada em Ponta Delgada, no período compreendido entre 1 de setembro de 2023 e 30 de novembro de 2024. O principal objetivo foi proporcionar um contacto direto com o mercado dos seguros e com os clientes, visando aperfeiçoar e complementar as competências pessoais e profissionais adquiridas ao longo da trajetória académica.

Este relatório está estruturado em sete capítulos. Além do primeiro capítulo, que consiste na introdução, o segundo capítulo apresenta um enquadramento do setor de seguros em Portugal, detalhando a sua evolução histórica e as entidades responsáveis pela sua regulação. Adicionalmente, são expostas algumas estatísticas relevantes do setor.

O terceiro capítulo dedica-se à apresentação da GS e do seu organograma, destacando os serviços oferecidos aos clientes, bem como as parcerias de negócio estabelecidas pela empresa, sendo abordada, posteriormente, a sua presença nas plataformas digitais e redes sociais. O quarto capítulo caracteriza os escritórios da empresa, e descreve os 3 departamentos que constituem a empresa.

No quinto capítulo, são detalhadas as atividades desempenhadas na instituição de acolhimento, tais como o atendimento ao público, o controlo dos vários parâmetros da empresa, a atualização da base de dados do Libax, e o envio de avisos de prazo de pagamento excedido. O sexto capítulo apresenta uma análise crítica da instituição de acolhimento e das atividades executadas, correlacionando os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura e do mestrado com as práticas desenvolvidas durante o estágio.

Finalmente, no sétimo capítulo, são expostas as principais conclusões decorrentes do estágio e do presente relatório.

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO DO SETOR DE SEGUROS EM PORTUGAL

Neste primeiro capítulo, será efetuado um enquadramento do setor dos seguros em Portugal, descrevendo a sua evolução ao longo do tempo e caracterizando as suas entidades reguladoras. Posteriormente serão apresentadas estatísticas relativamente ao progresso total e de cada ramo, do setor, nos anos de 2022 e 2021.

2.1 Ramos de seguros

Segundo a Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões temos que, um contrato de seguro é um acordo através do qual o segurador assume a cobertura de determinados riscos, comprometendo-se a satisfazer as indemnizações ou a pagar o capital seguro, em caso de ocorrência de sinistro, nos termos acordados.

Os seguros podem ser obrigatórios ou facultativos. No primeiro caso, a sua celebração é exigida por lei, porém no segundo caso, é opção do tomador do seguro celebrá-lo ou não. Em contrapartida, a pessoa ou entidade que celebra o seguro (tomador do seguro) fica obrigada a pagar ao segurador o prémio correspondente, isto é, o custo do seguro.

Os seguros estão divididos em dois grupos, seguros do ramo vida e seguros do ramo não vida (Gilberto, 2021). Os seguros do ramo vida são constituídos essencialmente pelos seguros de vida em caso de morte (ou seja, cobrem situações de morte e invalidez) e os seguros do ramo vida em caso de vida, que abrangem os planos de poupança reforma (PPR), e outros produtos de poupança.

O seguro de vida em caso de morte tem como principal cobertura o risco de morte ou de sobrevivência (ou ambos) incidindo sobre uma ou mais pessoas seguras. No seguro de vida que cobre o risco de morte da pessoa segura, se a pessoa morrer durante o período fixado no contrato, o segurador paga ao beneficiário o capital acordado. Porém, este tipo de seguro de vida engloba, na maioria das vezes, duas coberturas complementares que podem ser a invalidez absoluta e definitiva, ou invalidez total e permanente. O primeiro caso é quando a pessoa segura ficar incapacitada das suas ações e que tenha de depender de um terceiro para cuidar das suas necessidades básicas, o segundo caso é quando a pessoa segura seja portadora de um grau de invalidez igual ou superior a 60% (percentagem que pode oscilar consoante a seguradora), resultante de um acidente ou

doença que a incapacite de exercer a sua profissão, mas que não se encontre totalmente inválida e que não dependa de terceiros. Porém, as coberturas de invalidez absoluta e definitiva e invalidez total e permanente não poderão ser subscritas em simultâneo.

No que concerne ao seguro de vida que cobre o risco de sobrevivência da pessoa segura, o segurador paga ao beneficiário o capital acordado, se a pessoa segura se encontrar viva no final do contrato. O pagamento do capital acordado, poderá ser único (no final do contrato), ou periódico, através do pagamento de prestações. O segundo método, referido anteriormente, é normalmente utilizado para a constituição de uma poupança e também pode ser denominado de seguro de rendas.

Relativamente ao ramo não vida estão incluídos todos os seguros que não foram supramencionados, tais como, seguros de automóveis, de saúde, acidentes de trabalho, responsabilidade civil, acidentes pessoais, multirriscos e comércio, entre todos os outros.

2.2 Entidade reguladora de seguros em Portugal

A Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões (ASF) é a entidade que supervisiona a atividade seguradora e resseguradora em Portugal, supervisão esta que é estendida, também, aos fundos de pensões e à atividade de mediação (Gilberto, 2021). Foi criada em 1982, na altura denominada de ISP (Instituto de Seguros de Portugal), que mais tarde, em 2015, passou a chamar-se ASF.

Cabe à ASF supervisionar não só as seguradoras e resseguradoras com sede em Portugal, como também a sua atividade em outros países da União Europeia, através das suas sucursais ou exercidas em livre prestação de serviços. Da mesma forma, é da sua competência a supervisão de seguradoras a operar em Portugal, mas com sede em países fora da União Europeia.

A Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões acompanha assim as seguradoras efetuando inspeções periódicas e recolhendo um conjunto de informações que lhe permite aferir se as empresas de seguros estão a seguir políticas de gestão corretas e adequadas ao seu bom funcionamento, garantido a sua solvabilidade e o cumprimento das suas responsabilidades para com os clientes.

Para além da função de supervisão, a ASF tem também uma função normativa, uma vez que procede à elaboração de normas técnicas e outros diplomas legais (Gilberto, 2021).

2.3 Evolução do setor dos seguros em Portugal

Em Portugal, os seguros começaram a dar os seus primeiros passos com o desenvolvimento da atividade marítima. A primeira forma de seguro remonta ao ano de 1293, onde, por carta régia, D. Dinis aprovou a constituição de uma Sociedade de Mercadores Portugueses constituída por mercadores com ligações à Flandres, Inglaterra e França. O objetivo era a criação de mecanismos que pudessem ajudar os comerciantes a fazerem face a situações de sinistros ocorridos no estrangeiro.

Mais tarde, em 1375, o rei D. Fernando declarou a obrigatoriedade do seguro marítimo tendo criado a Companhia das Naus, sociedade mútua constituída por proprietários de embarcações superiores a 50 toneladas. Neste caso os proprietários deveriam contribuir com 2% para a Companhia das Naus com o objetivo de fazer face a situações de perda do navio por motivos de naufrágio ou por ataque. A partir desta data assistiu-se a um conjunto de acontecimentos que foram marcando o desenvolvimento e a evolução da atividade seguradora em Portugal.

A 15 de outubro de 1529 foram estabelecidas as primeiras normas e condições de comercialização de seguros, nomeadamente, no que respeita a sua organização administrativa, obrigando, isso, a vários registos, como por exemplo, as apólices emitidas.

Posteriormente no ano de 1791 foi criada a primeira companhia de seguros portuguesa denominada Companhia Permanente de Seguros de Lisboa.

Mais recentemente, no ano de 2022, e segundo dados do Relatório de Estatísticas de Seguros da ASF, operavam em Portugal 63 empresas de seguros, sendo 26 sucursais de empresas de seguros estrangeiras com sede na União Europeia e 37 empresas de seguros de direito português. Estas últimas são compostas por 12 empresas de seguros com atividade no ramo vida, 21 no ramo não vida e 4 mistas.

Na tabela 1, abaixo apresentada, será possível ver, detalhadamente, a informação acima exposta.

Tabela 1. Número de empresas de seguros a operar em Portugal

2022	Vida	Não Vida	Mistas	Total
Em regime de estabelecimento	14	37	12	63
Empresas de seguros de direito português	12	21	4	37
Empresas de seguros	12	19	4	35
Empresas de resseguro	0	1	0	1
Mútuas	0	1	0	1
Sucursais de empresas de seguros estrangeiras	2	16	8	26
Sediadas na União Europeia	2	16	8	26
Sediadas noutros países	0	0	0	0

Fonte: Portal da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões: «O Mercado Atual»

2.3.1 Estatísticas de seguros

No que toca às estatísticas de seguros em Portugal será importante, primeiramente, identificar as seguradoras com maior quota de mercado em Portugal. Pode definir-se quota de mercado como a fração de vendas reais (tanto em quantidade como em valor monetário) de um artigo relativamente aos restantes da mesma família, para um determinado período, e para uma determinada área geográfica (Cooper e Nakanishi, 1988). Vejamos abaixo, na tabela 2, as 5 seguradoras com maior quota de mercado em Portugal no ano de 2022 e a sua respetiva produção em termos monetários.

Tabela 2. Ranking de quotas de mercado em 2022 em Portugal

Ranking da Produção da Atividade em Portugal (milhares de euros)				
		2022		
		Produção	Quota de Mercado	
2022	Empresas	12 056 430	100%	
1º	1011 Fidelidade	3 504 187	29,06%	
2º	1197 Generali Seguros	1 192 442	9,89%	
3º	1024 Ocidental Vida	924 121	7,66%	
4º	1093 BPI Vida e Pensões	833 491	6,91%	
5º	1129 Ageas Seguros	825 863	6,85%	

Fonte: Portal da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões: «O Mercado Atual»

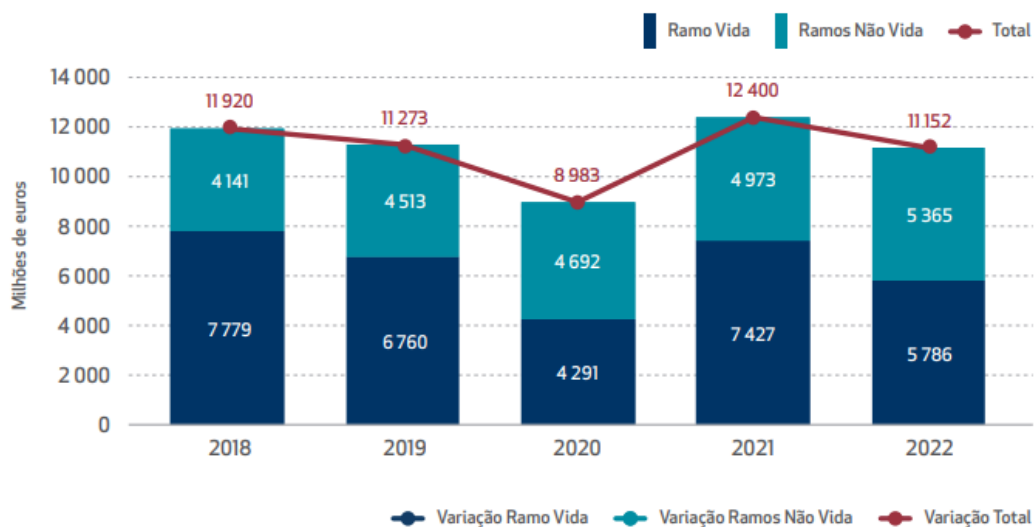
Através da tabela 2 é possível afirmar que a Fidelidade destaca-se das concorrentes, apresentando uma quota de mercado de 29,06%, equivalendo a quase um terço da quota de mercado total. Fundada em 1808, afirma-se como líder no mercado português, tendo apresentado em 2022 uma produção de 3 504 187 milhares de euros.

Em segundo lugar temos a Generali Seguros, fundada em 1831, na cidade do Porto, que expandiu a sua marca em 2016, com a aquisição da Açoreana Seguros e mais recentemente em 2020 com a aquisição da Seguradoras Unidas. Em 2022 apresentou uma quota de mercado de 9,89%. No terceiro lugar do ranking encontra-se a Ocidental Vida, que pertence à seguradora Ocidental fundada em 1987, que em 2022 apresentou uma quota de mercado de 7,66%.

Na quarta posição do ranking temos o BPI Vida e Pensões que em 2022 apresentava uma quota de mercado de 6,91% correspondendo a uma produção de 833 491 milhares de euros. Em 2011, a BPI Pensões é incorporada na BPI Vida - Companhia de Seguros de Vida, S.A., ambas detidas na sua totalidade pelo Banco BPI, S.A. Mais tarde, em 2017, o Banco BPI vendeu a totalidade da participação que detinha no capital da BPI Vida e Pensões à VidaCaixa Sociedade Anónima de Seguros e Resseguros, Sociedade Unipessoal, que é uma companhia de seguros do ramo vida detida a 100% pelo Caixabank. Por último, temos a Ageas Seguros, que no ano de 2022 apresentou uma quota de mercado ligeiramente inferior ao BPI Vida e Pensões, com um valor de 6,85%. Foi fundada em 1824 e opera em Portugal desde 2005, tendo a sua sede em Bruxelas.

Relativamente à produção total de seguro direto, esta exibiu uma quebra no final de 2022 (-10,1%), invertendo parcialmente o crescimento observado no ano de 2021 de acordo com a figura 1 abaixo apresentada. Com os dados presentes nesta figura, é possível observar que ao longo dos últimos anos o ramo vida tem apresentado, sempre, uma produção maior que o ramo não vida. No entanto, a produção do ramo não vida continua a exibir uma trajetória de crescimento, o que contribui para mitigar a maior volatilidade do ramo vida.

Figura 1. Evolução da produção dos ramos vida e não vida



Fonte: Relatório da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões 2022

Após observar a produção total de seguro e a sua evolução nos anos de 2021 e 2022, irá agora ser feita uma análise individual para o ramo vida e para o ramo não vida.

Relativamente ao ramo vida, notou-se um decréscimo na produção total de 22,1%, passando de 7 427 milhões de euros em 2021, para 5 787 milhões de euros em 2022. No entanto, são evidenciadas quebras absolutas mais acentuadas ao nível dos seguros ligados a fundos de investimento, designadamente nos capitais diferidos e nos PPR. Este comportamento estará, pelo menos em parte, relacionado com o desempenho desfavorável dos mercados financeiros em 2022 e com a elevada incerteza que ainda persiste, com implicações negativas no apetite por soluções de investimento e/ou de poupança sem garantias de capital, considerando que o risco de investimento é suportado pelos tomadores de seguros (ASF, 2022).

A procura de seguros de vida de natureza financeira ao longo do ano de 2022 terá, de um modo geral, também sido afetada pela concorrência de outros produtos com remunerações mínimas mais atrativas, nomeadamente os certificados de aforro, bem como pela escalada da inflação, que tem um impacto negativo no rendimento disponível e no poder de compra das famílias. Na categoria de produtos de vida não ligados a fundos de investimento verificou-se um decréscimo de 4,6%, de 2021 para 2022. Para este decréscimo os seguros que mais contribuíram foram os seguros de vida inteira e os seguros de operações de capitalização, com taxas de crescimento negativas de 34,9% e 100%, respetivamente. Porém, nos seguros que exibiram um aumento na produção em

2022, destaca-se a trajetória ascendente dos prémios para as rendas, bem como o acréscimo da produção dos seguros mistos.

Na tabela 3, abaixo apresentada, é desenvolvida com mais detalhe a informação acima mencionada, de acordo com os dados do Relatório do Setor Segurador e dos Fundos de Pensões provenientes da ASF.

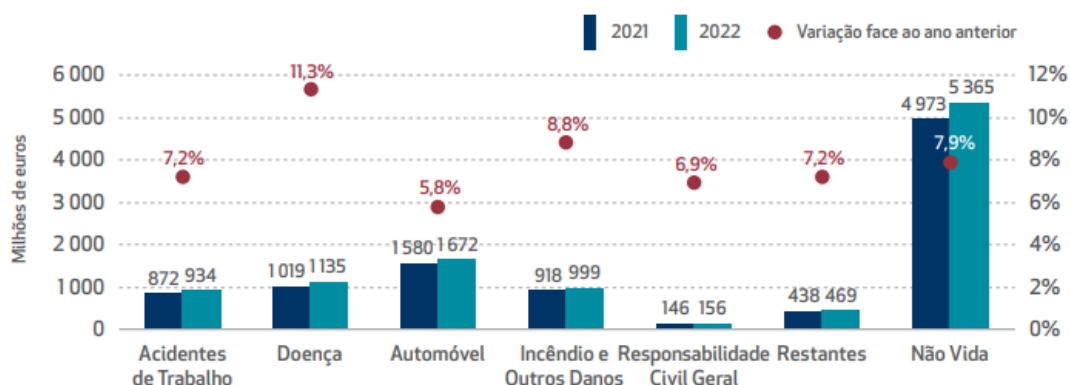
Tabela 3. Estrutura da produção do ramo vida em 2021 e 2022

milhões de euros	2021	2022	Varição %
Não ligados a fundos de investimento	2 857	2 727	-4,6%
Rendas	12	16	39,1%
Temporários	791	840	6,2%
Vida inteira	13	8	-34,9%
Mistos	9	50	435,1%
<i>Universal life</i>	30	29	-2,8%
Capitais diferidos	1 136	944	-17,0%
PPR	738	743	0,6%
Operações de capitalização	1	0	-100,0%
Complementares	127	97	-23,5%
Ligados a fundos de investimento	4 570	3 060	-33,1%
Capitais diferidos	3 418	2 384	-30,3%
PPR	1 151	668	-42,0%
Operações de capitalização	0	0	-
Outros ligados	1	8	627,0%
Total	7 427	5 787	-22,1%

Fonte: Relatório da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões 2022

Em relação ao ramo não vida em 2022, assistiu-se ao aumento da produção em todos os principais ramos e modalidades não vida, mantendo-se assim a tendência de crescimento generalizado. Globalmente, este acréscimo correspondeu a 7,9%, em relação ao ano anterior, sendo de destacar o ramo doença, tendo em conta que registou o maior incremento relativo da produção (11,3%), como pode ser verificado abaixo, na figura 2.

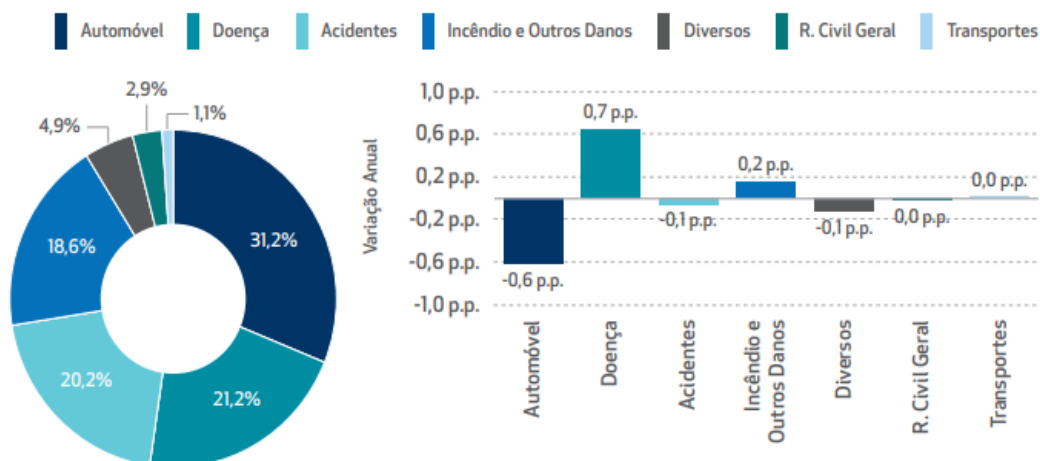
Figura 2. Análise evolutiva da produção de seguro dos ramos não vida



Fonte: Relatório da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões 2022

A estrutura da carteira de prémios não vida não sofreu alterações relevantes entre 2021 e 2022. É de salientar, todavia, a ligeira redução do peso do seguro automóvel, em 0,6 pontos percentuais, de acordo com a figura 3, abaixo apresentada. Apesar de pouco relevante, esta alteração na representatividade confirma a tendência que se observa desde há vários anos. Esta diminuição foi contrabalançada pelo incremento da importância relativa do ramo doença, que denota igualmente um padrão visível nos últimos anos, e que confirma a crescente procura da população portuguesa por cuidados de saúde complementares ao Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Figura 3. Estrutura da carteira de prémios não vida em 2022 e variação do peso relativo face a 2021



Fonte: Relatório da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões 2022

Em suma, verificou-se que a história dos seguros em Portugal remonta ao ano de 1293, com a formalização dos primeiros seguros marítimos. O setor segurador em

Portugal, em 2022, contava com 63 empresas a operar no país e é regulamentado pela ASF. De acordo com esta última fonte observou-se um decréscimo na produção total de seguro no mercado segurador em 2022 comparativamente a 2021. No entanto, apesar desta geral diminuição o ramo vida apresentou um acréscimo na produção total no ano de 2022 face ao ano de 2021.

CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DA GS

Neste capítulo, são abordados alguns temas relacionados com a caracterização da GS, nomeadamente a sua apresentação e história, o seu organograma, os produtos oferecidos e serviços prestados aos vários tipos de clientes, bem como as parcerias firmadas e a sua presença nas redes sociais.

3.1 Apresentação e história da GS

A GS é uma empresa mediadora de seguros fundada a 12 de setembro de 2017 pelo Dr. Albano Viveiros e pelo Dr. Carlos Rego.

Segundo o artigo 1º do Decreto-Lei n.º 145/79, de 23 de maio, «mediação de seguros é a atividade tendente à realização, à assistência ou à realização e assistência de contratos de seguro entre pessoas, singulares ou coletivas, e as seguradoras».

É uma sociedade por quotas, com número de contribuinte número 514558075, código de atividade económica nº 66220, e apresenta um capital social no valor de 5 000€.

A empresa, segundo o Dr. Carlos Rego, tem como missão proporcionar e apresentar ao mercado sempre as melhores e mais competitivas soluções no que toca a contratos de seguro. Segundo Schreiber (2013), a missão é parte do conjunto de diretrizes da organização, a qual identifica os produtos, serviços e clientes da organização.

A visão, no entender de Levesque (1999), opera no plano de idealização do futuro da organização, isto é, deixa claro como a empresa espera ser reconhecida em um horizonte mais distante. De acordo com o Dr. Albano Viveiros a GS tem como visão, ser considerada uma mediação de seguros de referência no mercado segurador, pela qualidade e nível de serviço apresentados, apostando numa gestão de proximidade com os clientes.

A formalização dos valores contribui para revisão de práticas organizacionais, podendo servir de parâmetro para reforçar determinados comportamentos e de orientação para os processos de tomada de decisão e demonstra ainda as crenças e os princípios que servem de base para a organização (Schreiber, 2013). Como valores a GS tem, a dedicação, responsabilidade, o comprometimento e a proporção de um serviço de excelência.

Anteriormente à data de fundação, o pai do Dr. Carlos, na altura reformado, apresentava-se a colaborar no ramo dos seguros, mas tinha uma carteira residual e via aquilo como um passatempo (Diário da Lagoa, 2022). Por sua vez a mãe do Dr. Albano Viveiros também trabalhava no ramo dos seguros, mas com uma carteira de maior dimensão, até que um dia toma a decisão de se reformar, mencionando ao seu filho Albano que havia a possibilidade de criação de um negócio de maior dimensão (Diário da Lagoa, 2022).

Com isto, a mãe do Dr. Albano apresenta este último ao Dr. Carlos Rego, e conseqüentemente fala-lhes da oportunidade de negócio, constatando-se assim a possibilidade de uma fusão de clientes da mãe do Dr. Albano com os clientes do pai do Dr. Carlos Rego, criando-se assim uma empresa nova. Desse processo nasceu a GS.

A empresa apresenta aos seus clientes as melhores e mais competitivas propostas para os seus seguros com o maior profissionalismo e competência. Todo este trabalho somado aos acordos que a GS mantém com as maiores e melhores seguradoras permite que, ano após ano, seja líder do mercado açoriano (Gestão de Seguros, 2022).

3.2 Organograma da GS

O organograma de uma empresa é uma representação gráfica simplificada da estrutura organizacional de uma empresa, especificando os seus órgãos, os seus níveis hierárquicos e as principais relações formais entre eles, e tem como finalidade permitir uma visualização rápida da forma como a empresa está estruturada, (Lacombe e Heilborn, 2008).

No caso da GS, esta é constituída por dois sócios-gerentes, o Dr. Albano Viveiros e o Dr. Carlos Rego.

Ambos são fundadores, agentes de seguros e constituem os dois pilares da empresa, sendo o primeiro (Dr. Albano Viveiros) responsável pelo aconselhamento nas avaliações imobiliárias requisitadas pela GS para a correta simulação e contratação de seguros multirriscos.

Assim sendo, a empresa divide-se em três departamentos: sinistros, administrativo e comercial.

A Ana Sousa é a pessoa responsável no Departamento de Sinistros, onde a mesma exerce o cargo de diretora do referido departamento e gestora de negócios. Em sintonia com a seguradora, a Ana, agiliza, dá seguimento e encerra todo o processo de sinistro o mais rápido possível.

Relativamente ao Departamento Administrativo, este é constituído primeiramente, pela diretora e gestora de negócios Mariline Lopes, pelo gestor de negócios Afonso Sousa e pelo *controller* Rui Arruda.

Em primeiro lugar, a Mariline Lopes gere a carteira de clientes mais exigentes e de maior dimensão, incluindo os clientes das 100 maiores empresas dos Açores. Quando é necessária alguma informação, documentação ou mesmo quando é necessária alguma alteração às apólices de seguros, é a Mariline que faz o devido encaminhamento para o respetivo gestor dedicado. Fica garantido assim que, no mais curto espaço de tempo, há uma resposta concreta ao pedido pela pessoa que melhor conhece o cliente e aos seguros. É ainda a Mariline que dá apoio à gerência.

Em segundo lugar, encontra-se o gestor de negócios Afonso Sousa, que, em perfeita sintonia com a Mariline Lopes, dá o complemento necessário para que o tempo de resposta seja sempre o mais curto possível. O Afonso garante também que são executadas todas as tarefas administrativas necessárias na gestão dos seguros dos clientes.

Em último lugar, ainda dentro do departamento administrativo, encontra-se o *controller* Rui Arruda, que controla todos os recibos a pagamento e todas as renovações dos seguros. Consequentemente é ele o responsável por avisar os clientes dos seguros que estão a pagamento.

É assim sua tarefa analisar e controlar todos os indicadores da GS, e ainda promover e incentivar toda a equipa a atingir os seus objetivos. Assiste ainda a Mariline no apoio à gerência, nomeadamente na reconciliação bancária e nas cobranças.

É de referir que é o Departamento Administrativo que faz o encaminhamento para o respetivo gestor do cliente, sempre que é solicitada alguma informação, documentação ou mesmo quando perante uma alteração na apólice de seguro.

Finalmente no Departamento Comercial estão, o gestor de negócios e ainda diretor do referido departamento, Rúben Reis e o gestor de negócios Fábio Sousa.

O primeiro, Rúben Reis, é o gestor de mais de 2500 clientes. Caracteriza-se pela disponibilidade e vai ao encontro do cliente sempre que necessário, conhecendo de forma muito específica a carteira de seguros dos seus clientes.

O Rúben define ainda muitas das estratégias comerciais da GS e motiva todos os nossos gestores a atingirem os seus objetivos e a apresentarem melhores resultados dia após dia.

Por outro lado, temos o gestor de negócios Fábio Sousa que é gestor de negócios no Departamento Comercial e o colaborador mais antigo da empresa, onde desde 2018 integra a empresa. Com mais de 3000 clientes, encontra as melhores soluções para os clientes e consulta todas as seguradoras por forma a apresentar a melhor proposta, de acordo com o pretendido pelo cliente.

Atualmente a empresa conta com 6 colaboradores, como pode ser visto na figura 4, abaixo apresentada.

Figura 4. Organograma da GS



3.3 Serviços prestados pela GS

O serviço oferecido ao cliente, pela empresa, transcende meramente a comercialização de apólices de seguro. Ao longo desse percurso, que se estende desde a efetivação da venda

até a administração de sinistros, englobando revisões de políticas, atendimento ao cliente, coordenação e instauração de processos de sinistros e expedição de cartas verdes, a GS assegura que a excelência do seu atendimento se erige como um diferencial competitivo superiorizado em relação à mera consideração de preço.

3.4 Parceiros de negócio

A GS ao longo dos anos tem vindo a fechar parcerias e como tal conta com diversos parceiros de negócio no ramo Vida e Não Vida. A empresa conta com a parceria da Fidelidade, Allianz, Açoreana, Una e a Ageas.

Em 2017, aquando da fundação da empresa, a GS fechou acordo com a Açoreana e com a Allianz. No ano seguinte, em 2018, a Fidelidade, juntou-se à GS, e tornou-se na terceira seguradora parceira da GS. Em 2021, em pleno período pandémico, a empresa decidiu fechar uma parceria com a Una, que coincidiu com a abertura da loja situada no concelho da Lagoa.

Mais recentemente, em 2023, a Ageas tornou-se, igualmente, seguradora parceira da GS, tornando-se, assim a quinta parceria da empresa. Através da figura 5 é possível visualizar o logótipo das 5 seguradoras, com quem a GS orgulhosamente trabalha.

Figura 5. Seguradoras parceiras da GS



Fonte: Website GS

3.5 Presença nas redes sociais

A GS estabelece sua presença virtual através das plataformas do Facebook e Instagram. Não obstante, a relevância destas redes sociais não deve ser subestimada, uma vez que serve como meio principal para a divulgação da corporação, bem como para a disseminação de artigos e comunicações pertinentes acerca do universo dos seguros.

A empresa apresenta artigos multifacetados, os quais visam sensibilizar e conscientizar os clientes acerca da imperatividade da proteção por via dos seguros. Adicionalmente à sua incursão no Facebook e Instagram, a GS possui um portal virtual próprio, onde os interessados podem perquirir informações específicas sobre a entidade e suas operações, conhecer toda a equipa, saber os serviços prestados e ainda pedir simulações de seguro.

Em síntese, a GS dedica-se fervorosamente ao setor segurador, perpetuando um histórico de parcerias estratégicas com distintas entidades seguradoras no mercado. Esta dedicação manifesta-se não apenas na amplificação e aprimoramento de sua gama de produtos, mas também no contínuo investimento na capacitação da sua rede especializada. Ademais, a presença ativa da GS no Facebook e Instagram é uma manifestação tangível de seu compromisso em compartilhar e disseminar conhecimentos acerca do universo segurador.

CAPÍTULO IV – CARACTERIZAÇÃO DOS ESCRITÓRIOS GS

No presente capítulo, irão ser descritos os diferentes escritórios que compõem a GS, bem como os Departamentos Comercial, de Sinistros e Administrativo.

4.1 Caracterização dos escritórios GS

A empresa GS é composta por 4 escritórios distribuídos por 4 localidades estratégicas na ilha de São Miguel, sendo estas localidades, Arrifes, Candelária, Lagoa e Fajã de Baixo.

A GS não é uma seguradora propriamente dita, mas sim uma empresa mediadora de seguros, que tem parceria com várias seguradoras. Fruto destas parcerias, existe um contrato, no qual pode estar incluída uma cláusula que estipule que um escritório tenha a imagem de uma determinada seguradora, como é o caso das lojas, dos Arrifes, da Candelária e da Lagoa. Isto significa que, o escritório tem a fachada exterior apelativa à seguradora, cartazes da seguradora no interior do escritório, panfletos, esferográficas, blocos de notas, entre outros, tudo retratando a imagem da seguradora. Assim, de certa forma, o escritório «veste-se» de acordo com a seguradora, e faz dela publicidade.

Na tabela 4, abaixo apresentada, serão apresentadas as várias lojas, bem como as suas características principais.

Tabela 4. Caracterização das lojas GS

Loja	Inauguração	Imagem da Loja	Nº de secretárias para atendimento
GS-Arrifes	2021	Una	2
GS-Candelária	2020	Allianz	1
GS-Lagoa	2021	Una	1
GS-Fajã de baixo	2017	-----	2

A loja dos Arrifes foi inaugurada em 2021 e tem a imagem da seguradora Una. Conta com 2 mesas para de atendimento ao público, e foi o escritório onde decorreu a maior parte do estágio.

A loja da Candelária, inaugurada em 2020, conta com a imagem da seguradora Allianz e conta apenas com uma mesa para atendimento ao público.

Respetivamente à loja da Lagoa, esta encontra-se situada dentro da superfície comercial Modelo Continente do concelho da Lagoa, ficando assim mais exposta a diferentes públicos-alvo na medida em que há pessoas que se dirigem ao estabelecimento referido meramente para fazerem compras, deparando-se assim com o nosso escritório, o que aumenta a visibilidade da empresa. A loja da Lagoa, tal como a loja dos Arrifes, possui a imagem da seguradora Una, e foi inaugurada em 2021, sendo a loja mais recente da empresa.

Por fim, mas não menos importante, temos a loja da Fajã de Baixo que, por sua vez, é a sede da empresa. Esta loja foi a primeira loja da empresa e a sua inauguração coincide com o nascimento da GS, ou seja, no ano de 2017. Por ser a sede não tem a imagem de nenhuma seguradora, pelo que possui apenas a sua própria imagem, como será possível visualizar através da figura 6.

Figura 6. Loja da Fajã de Baixo e sede da empresa



A loja acima apresentada, possui duas mesas para atendimento ao público e apresenta ainda, fora do espaço destinado ao atendimento, uma sala onde existem duas secretárias destinadas aos sócios-gerentes e ainda uma sala de reuniões.

4.2 Caracterização do Departamento Comercial

Constituído pelos colaboradores, Fábio Sousa e Rúben Reis, o Departamento Comercial da GS é definido como o setor responsável pelo relacionamento com os clientes. Isto porque, muito para além das vendas, este departamento atua desde a prospeção de clientes até à pós-venda, com o intuito de entender as necessidades dos clientes e garantir a máxima satisfação dos mesmos.

Uma das principais funções do referido departamento é a angariação de novos clientes, especialmente as empresas, uma vez que são estas que apresentam uma maior carteira de seguros, através da contratação de seguros para todas as suas viaturas, seguro de acidentes de trabalho para todos os trabalhadores, etc.

Uma vez que a angariação de novas empresas é de extrema importância, o diretor de departamento e gestor de negócios, Rúben Reis, dispõe de dois dias por semana, nos quais ausenta-se do escritório da Lagoa, e trabalha no exterior, isto é, vai ao encontro de potenciais novas empresas, tentando saber junto dos responsáveis destas últimas que seguros têm, o que têm segurado, onde têm os seus seguros, etc. Decorrido este processo, o Rúben eventualmente apresenta aos potenciais clientes a GS e todos os seus serviços, propondo uma possível mudança na gestão dos seguros da empresa em contacto para a GS.

4.3 Caracterização do Departamento Administrativo

Assim como o nome sugere, o Departamento administrativo coordena e define, junto da gerência, as estratégias da empresa, com base nas informações fornecidas pelos demais departamentos. É o responsável por, de um modo geral, organizar a empresa e fazer a gestão de clientes. Dele fazem parte os colaboradores: Afonso Sousa, Mariline Lopes e Rui Arruda.

O departamento a que se refere este subcapítulo, desempenha um papel fundamental no funcionamento eficiente da GS, garantindo que as operações diárias ocorram sem problemas e que as políticas e diretrizes sejam implementadas de forma adequada.

Uma outra função deste departamento é o fornecimento de dados, resultados e progressos de diversos indicadores à gerência, tais como, apólices emitidas, volume de produção total e individual de cada colaborador, total produzido em cada seguradora, ramos de seguro com maior e menor resultados, etc. É através desta partilha de informação, que a gerência toma as diversas decisões.

Receber e tratar das reclamações, prestar apoio administrativo para os outros departamentos da GS são outras das tarefas desenvolvidas neste departamento.

O Departamento Administrativo também é responsável por gerir as vendas de seguro, o que é crucial para a saúde financeira da empresa, pois é a área que tem como objetivo garantir que o negócio venda os seus produtos e serviços de forma satisfatória, que os recebimentos sejam realizados dentro do prazo, além de manter um relacionamento saudável com os clientes.

Em resumo, o Departamento Administrativo desempenha um papel fundamental na empresa, ao assegurar que os recursos sejam utilizados de forma eficaz, os processos sejam executados com eficiência e os objetivos sejam alcançados.

4.4 Caracterização do Departamento de Sinistros

No que concerne ao Departamento de Sinistros, este, como o nome indica, tem como finalidade resolver e encerrar todos os processos de sinistros ocorridos nos contratos de seguro da GS, dos vários ramos.

A noção de sinistro é fornecida através do artigo 99º do Decreto-lei nº 72/2008 de 16 de abril, onde consta que, o sinistro «corresponde à verificação, total ou parcial, do evento que desencadeia o acionamento da cobertura do risco prevista no contrato».

O sinistro é sempre sinónimo de uma situação desagradável a que as pessoas reagem melhor ou pior conforme os danos materiais ou pessoais causados (Gilberto, 2021), significa isto que, se os clientes estão envolvidos em um processo de sinistros, é porque passaram por uma situação em que algo ou alguém que estava segurado sofreu danos.

Resumindo, no que toca ao tema de sinistros, sempre que estes se enquadrem dentro das cláusulas contratuais assinadas, a seguradora é obrigada a reparar o dano ou a pagar, a quem for devido, uma compensação. Todavia, é fulcral salientar que em determinados sinistros a prestação paga pode ser em dinheiro, bens ou até em serviços. Estes últimos podem aplicar-se, por exemplo, à reparação dos bens danificados.

A Ana Sousa, única colaboradora que compõe este departamento, onde a mesma tem o cargo de diretora, tem como principal função abrir, tratar e encerrar todos os processos de sinistros. Também tem como função, informar aos clientes qual e como será feita a compensação no caso de sinistro e se, em primeiro lugar, há lugar à mesma.

Concluindo, os quatro escritórios que compõem a GS desempenham o papel fundamental da empresa, tendo em conta que são os pontos de contacto com os clientes. O facto de dividir a equipa em três departamentos faz com que cada departamento sirva um propósito diferente e, assim, contribui para o normal funcionamento da empresa.

CAPÍTULO V - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO

No presente capítulo serão expostas, de forma resumida, as atividades realizadas durante o estágio, evidenciando-se a importância das mesmas, nomeadamente, atendimento ao público, controlo dos vários parâmetros da empresa, atualização da base de dados do Libax e envio de avisos de prazo de pagamento excedido.

Por fim serão dadas a conhecer todas as plataformas utilizadas no estágio de modo a proceder às respetivas atividades.

5.1 Atendimento ao público

No ramo dos seguros temos de estar sempre presentes para os clientes e uma forma de fazer isso acontecer é através de espaços físicos onde estes poderão entrar em contato conosco e vice-versa. Assim sendo, quando um cliente entra num escritório GS espera que no outro lado esteja alguém extremamente competente e que saiba resolver qualquer tipo de situação.

Uma das funções desempenhadas no estágio era precisamente essa, atender o público, quer presencialmente, quer via telefone. Quando uma pessoa entra no escritório, independente de já ser nosso cliente ou não, é necessário que o mesmo sinta que está a ser bem recebido e que, qualquer que seja o assunto que tenha motivado a deslocação ao escritório, fique resolvido.

Um dos motivos mais comuns para os clientes se deslocarem presencialmente ao escritório é a simulação de um seguro. Com isto, torna-se necessário pedir ao cliente os respetivos dados de forma a realizar uma simulação nas demais seguradoras, de modo que, no final, o cliente tenha a melhor proposta de acordo com aquilo que pretende. As simulações mais comuns são as do ramo automóvel. Porém, cada vez mais, os clientes procuram seguros de vida e de saúde.

Outra tarefa que também é frequente, aquando do atendimento ao público, é a cobrança de recibos. Todos os dias entram clientes que querem efetuar o pagamento do seu seguro, sendo para isto necessário entrar no site da respetiva plataforma, cobrar o recibo e entregar o respetivo documento atualizado ao cliente, como por exemplo, entregar a carta verde referente ao período seguinte, no caso de seguro automóvel.

No atendimento, também é muito comum os clientes, fisicamente ou via telefone, pedirem informações acerca do seu seguro, por exemplo, coberturas do mesmo, data do vencimento, etc.

Uma questão, também, colocada muito frequentemente pelos clientes é o ponto de situação de sinistro automóvel, ou seja, clientes que tiveram um acidente e que já fizeram participação do mesmo, querem ser atualizados e informados acerca de algumas questões, como, por exemplo, atribuição de culpa, processo de reparação do automóvel, entre outros. Nestes casos, em que o cliente pretende informações acerca de sinistros, é necessário entrar na base de dados Libax, mais especificamente na ficha do cliente, e verificar o ponto de situação. Nos casos em que a informação do Libax esteja desatualizada, é necessário entrar em contato com a responsável do Departamento de Sinistros, Ana Sousa, e questionar a razão do sucedido.

5.2 Controlo dos vários parâmetros da empresa

Uma empresa mediadora de seguros que tem parceria com mais de uma seguradora, como é o caso da GS, tem objetivos a cumprir para com as respetivas seguradoras, como por exemplo, a emissão de determinado número de apólices de seguro, produzir um certo valor para um determinado tipo de produto, apresentar uma perda de clientes inferior a uma percentagem previamente acordada, etc.

Era função, semanalmente, verificar as novas apólices emitidas em cada seguradora e comunicar essa informação, não só aos sócios-gerentes, como também aos gestores de negócio. Muitas vezes, fruto dessa análise semanal, é necessário a gerência, tomar decisões, mudar estratégias e definir qual a seguradora com maior prioridade, de modo a cumprir os objetivos.

Com a análise semanal, era necessário descrever o ponto de situação dos objetivos, isto é, se o método pelo qual se optou está a surtir efeito ou se irá ser necessário tomar outro rumo.

Uma outra tarefa necessária de realizar semanalmente prendia-se com a extração, no Libax, da produção dos gestores e posteriormente o envio para os mesmos da informação, em formato *Excel*. Nesse ficheiro consta todos os seguros que o gestor emitiu naquela semana, bem como o valor do primeiro recibo pago. Ao enviar semanalmente a

informação sobre a produção, os gestores ficam sempre a par do seu ponto de situação, revelando-se importante na medida em que os próprios gestores têm também objetivos a cumprir.

5.3 Atualização da base de dados no Libax

A plataforma Libax é extremamente importante para a organização e para o normal funcionamento da GS na medida em reúne e organiza a principal informação de todos os clientes das várias seguradoras num só sítio.

É fulcral para a empresa ter as informações dos clientes de diversas seguradoras concentradas num portal, na medida em que se o cliente se deslocar a uma loja numa determinada semana, sendo na semana seguinte nessa mesma loja atendido por outro colaborador, é de extrema importância que esse colaborador, embora possa não conhecer o cliente em causa, tenha conhecimento do seu processo e do que ficou tratado na visita anterior com o colaborador anterior.

O *software* denominado Libax é uma aplicação diária integralmente empregada pela GS. Este programa abriga minuciosos registos que abrangem a totalidade dos clientes da empresa, incluindo informações detalhadas sobre todas as apólices, independentemente de estarem ativas ou canceladas. A ficha individual de cada cliente contém não apenas os dados pessoais do cliente, mas também o número de apólices que este tem, as seguradoras onde foram emitidas essas mesmas apólices, simulações feitas, etc, e ainda informações imprescindíveis para a emissão de novas apólices.

Uma das tarefas que foram incumbidas foi precisamente a constante atualização dos dados do Libax, nomeadamente:

- ❖ **Atualização dos dados dos clientes** - Manter a ficha de cliente sempre o mais atualizada possível, isto é, nome completo, contribuinte, morada atualizada, IBAN do cliente, data de nascimento, identificação da loja e gestor associados;
- ❖ **Anulação de apólices** – Sempre que uma apólice estiver anulada na seguradora, a mesma apólice terá de ser anulada no Libax;
- ❖ **Unificação de entidades duplicadas** - Pode acontecer que, na exportação que o Libax faz das seguradoras, aconteça a situação em que a entidade é carregada duas vezes, ficando como duas entidades no Libax. Neste caso é necessário unificar as entidades bem como todas as apólices que possam vir a ter.

5.4 Envio de avisos de prazo de pagamento excedido

O pagamento do seguro é feito para o período que precede o pagamento. Como exemplo, hoje é pago um seguro anual, para todos os benefícios e proteção nos próximos 365 dias.

No caso das renovações o processo é o mesmo. Muitos clientes sabem que ao aproximar-se o fim do contrato de seguro têm de efetuar o respetivo pagamento para efetivamente renovar o seguro. No entanto, existem clientes que ao chegar o prazo para pagar o seguro, não o fazem, e é aqui que surge a tarefa de enviar um *short message system* (SMS) de aviso de prazo de pagamento excedido, através da plataforma do Libax, para o número de telemóvel do cliente.

É extraída, semanalmente, uma listagem de recibos do Libax cuja data limite de pagamento se encontra excedida ou próxima. Uma vez extraída essa listagem é necessário entrar em cada recibo com prazo de pagamento excedido no portal da respetiva seguradora para confirmar se de facto o recibo ainda não foi pago. Considerando que o Libax pode não estar 100% atualizado, é sempre importante ir ao portal de cada seguradora confirmar.

O pagamento pode ser feito diretamente à seguradora, ou ser feito diretamente à GS, que depois entrega esse valor à seguradora ficando com a respetiva comissão. No caso de o pagamento ser feito diretamente à seguradora, podem ocorrer dois cenários. O primeiro, e mais comum, é o pagamento ser feito por débito direto, ou seja, a seguradora vai à conta bancária do cliente e retira o valor em causa. A outra modalidade é através de entidade e referência, na qual são fornecidos os dados para pagamento ao cliente de modo que o mesmo o possa efetuar.

No caso de o cliente pagar à GS, pode fazê-lo através de transferência bancária, *Mbway*, cheque ou pagamento físico.

Na listagem retirada do Libax, depois de confirmado na respetiva seguradora que o recibo não está liquidado e o prazo para pagamento encontra-se excedido, é enviado um SMS para o cliente a avisar o prazo excedido onde por sua vez consta o *international bank account number* (IBAN) da empresa GS e número de telemóvel para pagamento por *Mbway*.

No caso de o pagamento do recibo estar por débito direto e o prazo para pagamento estar excedido, é dado um intervalo de 10 dias úteis, uma vez que pode acontecer que o

problema tenha sido da própria seguradora a não ter acedido à conta bancária do cliente. Se ao fim dos 10 dias úteis o recibo ainda não tiver sido liquidado, aí sim, é enviado um SMS para o cliente.

5.5 Plataformas utilizadas

Para o normal funcionamento de uma empresa mediadora de seguros, neste caso a GS, é necessária, não só a constante utilização das diversas plataformas das demais seguradoras, como também a utilização da plataforma Libax, para controlo e organização dos diversos clientes, conforme já indicado anteriormente.

Aquando do estágio, tive a oportunidade de alargar conhecimentos, quer nas várias plataformas das seguradoras, quer na base de dados utilizada no mercado de seguros, Libax, cujo portal é evidenciado na Figura 7.

Figura 7. Portal Libax



O Libax, funciona como uma biblioteca de informações acerca da carteira de seguros da GS. No que concerne aos procedimentos de cobranças de recibos, simulações de seguro, alteração de coberturas, entre outros, é necessária, a consulta das cinco plataformas das companhias principais com quem a GS trabalha, nomeadamente a Açoreana, evidenciada na figura 8, a Allianz evidenciada na figura 9, e a Ageas evidenciada na figura 10.

Figura 8. Portal Açoreana



Figura 9. Portal Allianz

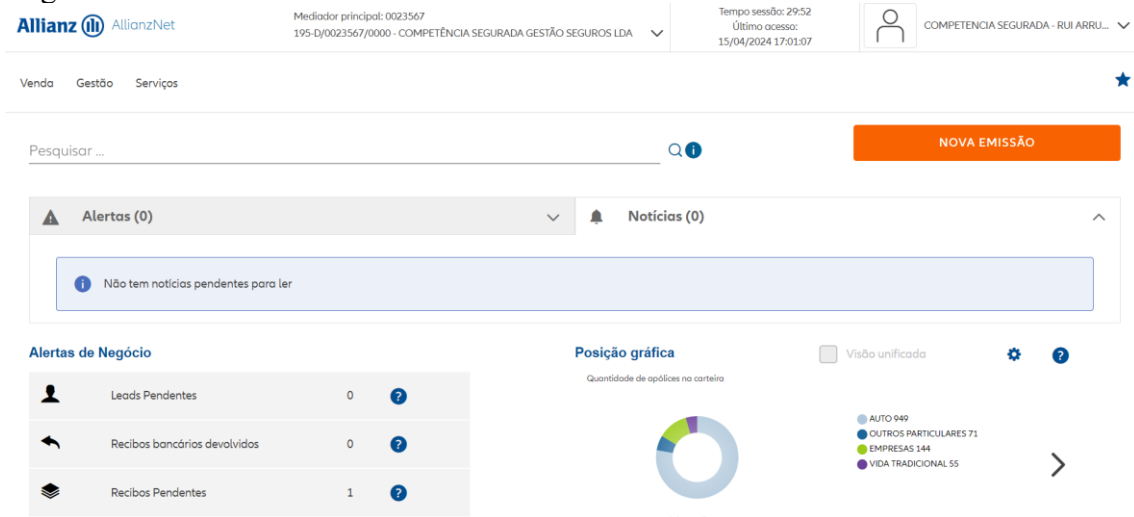


Figura 10. Portal Ageas



Por fim, é possível visualizar o portal da Una e da Fidelidade, através das figuras 11 e 12, respetivamente.

Figura 11. Portal Una

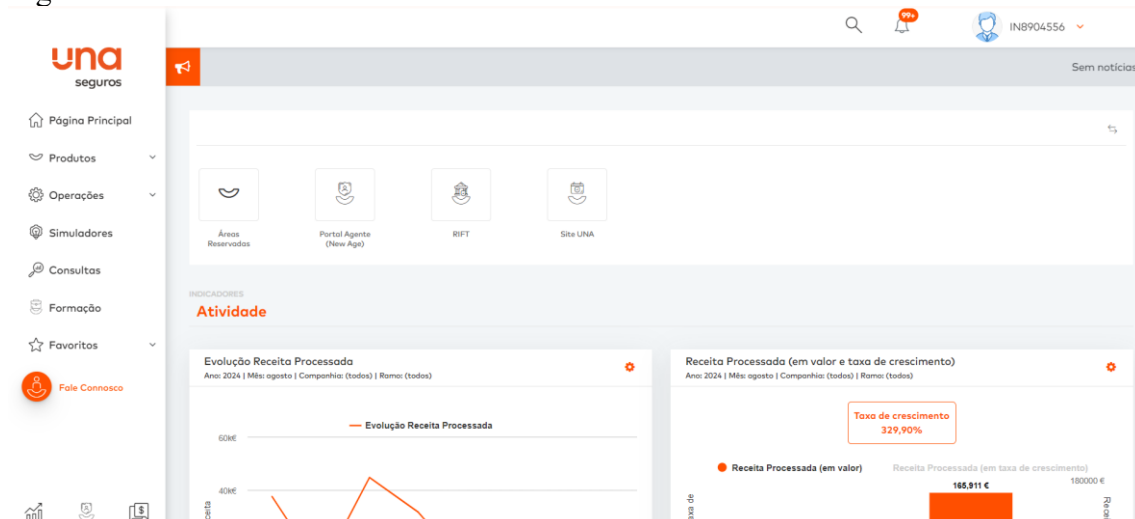


Figura 12. Portal Fidelidade



Em resumo, este capítulo descreve minuciosamente todas as atividades desenvolvidas durante o estágio, nomeadamente o atendimento ao público, o controlo dos vários parâmetros da empresa, a atualização da base de dados no Libax e o envio de avisos de prazo de pagamento excedido. Foram apresentadas ainda todas as plataformas utilizadas, em cada uma dessas atividades.

CAPÍTULO VI – ANÁLISE CRÍTICA AO ESTÁGIO

Neste capítulo, é feita uma análise crítica à instituição de acolhimento e às atividades nela realizadas, bem como dada a conhecer as dificuldades sentidas durante o estágio. Ademais, irá ser realçada a aplicação dos conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e o mestrado aquando do desempenho das tarefas realizadas.

6.1 Análise crítica à instituição de acolhimento

O estágio realizado na GS distinguiu-se pela peculiaridade da sua abordagem à gestão e por uma incursão enriquecedora no domínio dos seguros.

No decorrer do estágio curricular, interagi com todos os colaboradores da empresa, provenientes dos diversos departamentos da empresa. Durante essa experiência, evidenciou-se o facto de o Dr. Carlos Rego ser um profissional altamente motivado nas suas atividades diárias, destacando-se na resolução de problemas tanto internos quanto externos, mantendo uma abordagem proativa e comprometida tanto com a empresa como com os clientes. Ao Dr. Carlos Rego e ao Dr. Albano Viveiros cabem a responsabilidade pelo desenvolvimento de todos os projetos da unidade de negócio, bem como a organização e delegação de tarefas, além da definição de objetivos e estratégias para cada departamento, bem como para cada colaborador.

A colaboração com a equipa foi gratificante, onde foi possível a compreensão da importância do trabalho em conjunto para atingir as metas coletivas, enquanto o espírito de equipa e solidariedade contribuíram para a integração na empresa. Todavia, a dinâmica de trabalho por vezes suscitava desafios de comunicação, uma vez que a informação fornecida pelos clientes nem sempre era totalmente precisa e poderia ser intercetada por diversos membros da equipa, resultando em duplicações desnecessárias de esforços na resolução de problemas.

6.1.1 Análise SWOT

De acordo com Hofrichter (2017), a análise SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, threats*) é um processo que gera as informações úteis para igualar as metas, programas e capacidades de uma organização ou grupo ao ambiente social em que a mesma atua.

Na análise SWOT são relacionadas as oportunidades e ameaças do meio envolvente com os pontos fortes e fracos da empresa, onde também são consolidados todos os aspetos relevantes do negócio, tais como o cliente, o mercado, o ambiente competitivo, riscos no negócio, legislação, competências internas, entre outros. Segundo Oliveira (1987), as ameaças e oportunidades são variáveis externas e não controláveis, e as forças e fraquezas são variáveis internas e controláveis.

De acordo com a figura 13, abaixo apresentada, poderá ser observado o conjunto de forças, fraquezas, ameaças e oportunidades que constituem a empresa, através de uma análise SWOT.

Figura 13. Análise SWOT



A GS tem como pontos fortes, primeiramente, uma equipa altamente competente, dividida em 4 pontos da ilha, sempre disposta a ajudar o cliente e garantir a máxima satisfação do mesmo. Por outro lado, a empresa oferece uma variedade diversificada de tipos de seguro de modo a poder abranger o máximo de clientes e das suas necessidades.

Como fraquezas, a empresa apresenta um número de colaboradores reduzido face ao elevado número de clientes, podendo levar por certas vezes à sobrecarga de trabalho. É de realçar ainda que, como mediadores de seguros, estamos «dependentes» das

seguradoras, na medida em que sempre que houver novos procedimentos e/ou alterações, temos de nos adaptar às novas políticas das empresas seguradoras.

No que concerne às oportunidades, temos primeiramente a constante entrada de novos clientes, sejam estes particulares ou empresas. A entrada de um novo cliente abre a porta a inúmeras possibilidades e à emissão de mais contratos de seguros para além do primeiro seguro de que o cliente efetuou. Com o desenvolvimento das parcerias que temos com as seguradoras, é-nos possível aumentar e melhorar a relação mediador – seguradora, podendo originar um aumento dos apoios financeiros por parte das seguradoras, aumento de confiança, respeito, etc.

Por fim, mas não menos importante, como ameaças, existe o elevado nível de concorrência no mercado. Neste ponto é necessário mostrar aos clientes as vantagens que temos em relação aos nossos concorrentes, apesar de, por vezes, o preço mais baixo ser o único fator decisivo para o cliente emitir o seu seguro em outra empresa.

6.2 Análise crítica às atividades realizadas

6.2.1 Análise crítica ao atendimento ao público

O atendimento ao público foi a atividade mais importante no estágio, pois foi a primeira interação que houve com clientes e isto permitiu adquirir conhecimentos na utilização do Libax e de todas as plataformas das seguradoras. No entanto, foi ainda através desta tarefa que foi possível aprender todas as funcionalidades e procedimentos das diversas plataformas, pois muitas vezes os clientes pediam revisões dos preços ou até mesmo simulações para novos tipos de seguros.

No que respeita às dificuldades desta atividade, a mais desafiante foi o facto de ser uma atividade complexa e ser necessário ter muitos conhecimentos técnicos para manusear as diversas plataformas. A partir do momento em que um cliente entra no escritório, podem existir inúmeras razões que o levaram a deslocar-se lá, tendo em conta que pode ser sobre qualquer assunto, em relação a qualquer tipo de seguro e em qualquer uma das 5 seguradoras. Significa isto que é necessário ter os conhecimentos técnicos das 5 diversas plataformas para resolver qualquer situação. Revela-se que, em alguns casos, não foi possível, perante o cliente, solucionar o problema sozinho, tendo sido necessário, nestes casos, solicitar a ajuda dos colegas.

Apesar de ter sido uma dificuldade no início, com o passar do tempo e dada a constante prática do atendimento ao público, esta deixou de ser uma dificuldade.

6.2.2 Controlo dos vários parâmetros da empresa

Esta atividade revelou-se simples de se desenvolver, e foi a tarefa através da qual eram utilizados os conhecimentos de *Excel*, adquiridos ao longo do percurso académico.

A extração e envio da análise semanal, na qual constava a produção total da empresa e individual de cada gestor, era sempre feito no final de cada semana. Uma das dificuldades sentidas, foi conciliar esta tarefa, com todas as outras tarefas, tendo em conta que a extração da análise semanal acima mencionada tinha de ser iniciada e terminada no próprio dia.

6.2.3 Atualização da base de dados no Libax

O processo de atualização da base de dados Libax foi simples e impulsionou o conhecimento mais profundo desta ferramenta. Inicialmente era um pouco complicado dadas as várias funções e a sua complexidade, mas com o passar do tempo tornou-se uma atividade relativamente fácil.

As primeiras tarefas desenvolvidas no estágio foram precisamente no Libax, pelo que, trabalho com esta plataforma desde o primeiro dia. Não apresentei grandes dificuldades ao desenvolver esta tarefa, considerando que esta plataforma, serve «apenas» para controlo próprio e qualquer erro cometido pode ser rapidamente corrigido, o que nem sempre acontece nas plataformas das seguradoras.

6.2.4 Envio de avisos de prazo de pagamento excedido

O envio de avisos de pagamento excedido foi, sem dúvida, a atividade mais complexa desenvolvida no decorrer do estágio.

Apesar da própria seguradora também enviar avisos por e-mail e/ou por carta, a GS como mediadora compromete-se a avisar os seus clientes dos seus seguros a pagamento, visto que somos nós quem fala e lida diretamente com os clientes. Nesta tarefa, a margem

para erro tem de ser mínima, porque se a GS não avisou o cliente sobre o prazo de pagamento excedido, significa que não foi enviado o aviso, detetando-se assim um erro aquando do desempenho da mesma, que recai sobre o estagiário.

Não foram sentidas dificuldades ao praticar esta tarefa, uma vez que, com o passar do tempo acaba por haver um padrão para desenvolver esta tarefa e os procedimentos são rotineiros. Porém, sente-se o peso da responsabilidade, tendo em conta que era a única pessoa na empresa com esta função.

6.3 Aplicação de conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e mestrado

Durante o estágio na GS houve oportunidade de aplicar conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Gestão bem como no primeiro ano do mestrado em Ciências Económicas e Empresariais.

Primeiramente, houve a oportunidade de aplicar conhecimentos do programa *Excel*, adquiridos nas unidades curriculares de Matemática Aplicada e Avaliação de Projetos, produzindo tabelas dinâmicas, para mensurar o sucesso ou insucesso de diversos indicadores. Semanalmente eram extraídos mapas em *Excel* referentes à produção de cada colaborador na plataforma Libax, que depois necessitavam do respetivo tratamento e filtragem de dados com a finalidade de dar a conhecer a todos os colegas de trabalho, para que todas as metas e objetivos propostos pudessem ser alcançados.

Em segundo lugar, e com auxílio do Capítulo – Diferenciação e Posicionamento da unidade curricular de Marketing I, fui capaz de perceber qual a vantagem competitiva que a GS oferece ao cliente, no momento da venda de um produto, ao invés da oferta da concorrência. Em qualquer mercado é necessário criar uma vantagem competitiva em relação à concorrência, no qual nos posicionamos num patamar diferente e nos diferenciamos. Neste caso a vantagem competitiva da GS não se baseia no preço, mas sim no serviço prestado ao cliente, e com isto utilizo uma frase do meu colega Rúben Reis, onde o mesmo afirma que «Nós não estamos a vender um preço, mas sim um serviço.»

No âmbito de algumas políticas desenvolvidas na empresa, designadamente a seleção de um segmento de clientes com características semelhantes e apresentá-los um produto,

foi possível relembrar a importância da divisão do mercado em grupos etários distintos, que apresentava diferentes necessidades e características que necessitam de abordagens diferentes, com o auxílio do capítulo – Segmentação e *Targeting*, da unidade curricular de Marketing I.

Aplicaram-se, ainda, alguns conhecimentos adquiridos no capítulo – Análise do Mercado da unidade curricular de Marketing I, através do qual foi possível entender quais as forças que rodeiam uma organização e afetam a sua capacidade de servir os clientes, nomeadamente a concorrência e os consumidores, cujo comportamento de compra pode ser influenciado pelo seu rendimento, idade e fase do ciclo de vida.

Resumindo, neste capítulo foi efetuada uma análise crítica à instituição de acolhimento, na qual foi dada uma sincera opinião da experiência no estágio. Em segundo lugar, foi realizada uma análise SWOT da empresa onde foram expostas as forças, fraquezas, oportunidades e fraquezas, da mesma. Posteriormente foi feita uma crítica às atividades desenvolvidas ao longo do estágio, mencionando, conseqüentemente, as dificuldades sentidas em cada atividade. Finalmente, foi feita uma referência às unidades curriculares da licenciatura e mestrado, que proporcionaram inúmeros conhecimentos e que contribuíram para o meu melhor desenvolvimento das tarefas praticadas no estágio.

CAPÍTULO VII - CONCLUSÃO

O estágio realizado na GS e a elaboração deste relatório transcenderam o que era previsto inicialmente, pois foram de extrema relevância para o desenvolvimento tanto pessoal quanto profissional, permitindo aprofundar conhecimentos e superar desafios diários sob uma ótica de autoformação e autoconhecimento.

Com este trabalho, nomeadamente no segundo capítulo, foi explorada a evolução histórica dos seguros em Portugal, além de se abordar a entidade reguladora do setor a nível nacional, denominada de Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Segundo esta, no ano de 2022 operavam em solo português 63 empresas. Adicionalmente, nos dados estatísticos do mercado apresentados, foi possível verificar um decréscimo na produção total de seguro no mercado segurador em 2022 comparativamente a 2021 com base em informações publicadas pela ASF.

A empresa, fundada em 2017, conta com 6 colaboradores atualmente, e oferece uma variada gama de tipos de seguro, nos ramos vida e não vida. Tem presença ativa nas redes sociais Facebook e Instagram, e tem parceria com 5 seguradoras, tais como a Açoreana, Allianz, Ageas, Fidelidade e Una. Possui um website próprio onde os clientes podem saber informações acerca dos seguros comercializados pela GS, bem como pedir simulações de seguro.

A empresa conta com 4 escritórios localizados nas freguesias de Arrifes, Candelária, Fajã de Baixo e Lagoa, sendo composta por 3 departamentos. No que concerne a estes últimos, o Departamento Administrativo, é responsável por fornecer dados, resultados e progressos de diversos indicadores à gerência e garantir o normal funcionamento da empresa. O Departamento Comercial tem como principal objetivo a angariação de novos clientes e, por fim, o Departamento de Sinistros recebe e trata de todos os processos de sinistros.

Relativamente às atividades desenvolvidas ao longo do estágio, algumas destas, apresentaram-se inicialmente como desafios, mas que com o passar do tempo, foram ultrapassados rapidamente com o auxílio dos colegas de escritório. O atendimento ao público exige um nível elevado de conhecimento para a sua execução. Relativamente ao controlo dos vários parâmetros da empresa, a atualização da base de dados no Libax e o envio de avisos de prazo de pagamento excedido, são tarefas, também, de extrema importância para o normal funcionamento da empresa, mas que não exigem um contacto

direto com os clientes. Para a execução das tarefas acima mencionadas foram utilizadas as plataformas das 5 seguradoras parceiras, e também a plataforma Libax, que funciona como uma biblioteca de informações dos clientes.

Por fim, na análise crítica à instituição de acolhimento, foram avaliadas as atividades desempenhadas, destacando as principais dificuldades na realização das tarefas. A complexidade do atendimento ao público e a conciliação de todas as tarefas de um modo geral, foram as principais dificuldades sentidas ao longo do estágio. Ademais, foram correlacionados os conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e o mestrado com as atividades do estágio, em particular nas disciplinas de Marketing I, Matemática Aplicada e Avaliação de Projetos.

Em suma, considero que esta experiência de estágio foi bastante enriquecedora, quer do ponto de vista profissional como pessoal, tendo em conta que proporcionou uma visão abrangente e prática do funcionamento de uma empresa, a qual contribuiu para o meu crescimento pessoal e para a consolidação dos conhecimentos teóricos adquiridos durante a minha formação académica.

REFERÊNCIAS

- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. (2023). *Relatório do Setor Segurador e dos Fundos de Pensões: 2022*. Conselho de Administração da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. https://www.asf.com.pt/documents/42559/1541206/RSSFP_2022.pdf/5a4468fd-7369-4898-e9a0-512e97fbcf49?version=1.0&t=1697193468341
- Cooper, L. G. e Nakanishi, M. (1988). *Market-share analysis*. International series in quantitative marketing.
- Diário da Lagoa (2022, 9 de fevereiro). *Estivemos cerca de um ano e meio sem tirar qualquer salário*. <https://diariodalagoa.pt/estivemos-cerca-de-um-ano-e-meio-sem-tirar-qualquer-salario/>
- Decreto-Lei n.º 145/79, de 23 de maio do Ministério das Finanças e do Plano - Secretaria de Estado do Tesouro. Diário da República n.º 118/1979, Série I de 1979-05-23. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/145-1979-382777>
- Decreto-lei nº 72/2008 de 16 de abril do Ministério das Finanças e da Administração Pública. Diário da República n.º 75/2008, Série I de 2008-04-16. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/72-2008-249804>
- Gestão de Seguros (2022). *Sobre a GS*. <https://www.gestaodeseguros.com/sobre>
- Gilberto, F (2021). *Manual Prático Dos Seguros* (3ª ed). Lidel – Edições Técnicas, Lda.
- Hofrichter, M. (2017). *Análise SWOT: Quando usar e como fazer*. Simplíssimo.
- Lacombe, F. e Heilborn, B. (2008) *Comportamento organizacional fácil*. (2ª ed) Editora Saraiva
- Levesque, P. (1999) *Planejar para o sucesso: 8 estratégias para mudar os rumos de sua empresa*. Futura.
- Oliveira, D. D. P. R. D. (2018). *Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e prática* (34ª ed): Atlas
- Schreiber, D. (2013). *Inovação e aprendizagem organizacional*. Editora Feevale.

UNIVERSIDADE DOS AÇORES

Faculdade de Economia e Gestão

Rua da Mãe de Deus

9500-321 Ponta Delgada

Açores, Portugal

**A prática de gestão numa empresa mediadora de seguros: O caso da Competência
Segurada – Gestão de Serviços, Lda.**

Rui Silva Arruda



RE

2024