



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Gestão



Relatório de Estágio Curricular

Beira Dinâmica Mediação de Seguros

YASMIN MEDEIROS

Orientador

Fábio Nunes

Relatório de Estágio Curricular apresentado à Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova do Instituto Politécnico de Castelo Branco e à empresa Beira Dinâmica Mediação de Seguros para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciado em Gestão Comercial, realizada sob a supervisão da Professora Adjunta Doutora Sara Margarida Isidoro Frade de Brito Filipe, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Julho, 2024

Composição do júri

Presidente do júri

Professor Doutor Pedro Manuel Rodrigues de Carvalho

Vogais

Professora Doutora Sara Margarida Isidoro Frade de Brito Filipe

Professora Adjunta da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova do Instituto Politécnico de Castelo Branco (Supervisora)

Professor Mestre António José Fonseca Gaiola

Professor Adjunto da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova do Instituto Politécnico de Castelo Branco (Arguente)

Dedicatória

Dedico este projeto à minha amada família, cujo grande apoio tem sido o alicerce sólido em minha jornada acadêmica e pessoal. Expresso minha profunda gratidão aos meus pais, Cleidemar Oliveira e André Medeiros, que foram verdadeiros pilares, que de um começo humilde, e com nada além de determinação e amor, construíram um futuro cheio de possibilidades para mim.

Ao meu irmão, Deyvid Oliveira, à minha amada avó, Diomar Malafaia, cujo amor e encorajamento foram fundamentais em cada passo que dei, e à Rosemere, que foi e continua sendo uma das maiores incentivadoras do meu desenvolvimento, tanto pessoal quanto profissional. Este relatório é uma singela homenagem à importância que todos vocês têm em minha vida. Cada conquista alcançada é também a de vocês.

Ao meu admirável namorado, Matheus Fernandes, que tem sido meu apoio constante, sempre oferecendo ajuda, compreensão e até mesmo paciência nos momentos mais desafiadores da minha jornada acadêmica e pessoal. O seu suporte é minha força essencial, inspirando-me a perseverar mesmo nos momentos mais difíceis.

Dedico também este trabalho a todos os meus amigos que estiveram ao meu lado em todas as ocasiões, partilhando tanto os momentos bons quanto os desafiadores. Em especial, agradeço à Julia Vettorello, cuja amizade e companhia tornaram minha jornada acadêmica verdadeiramente inesquecível.

Por fim, expresso minha sincera gratidão à minha supervisora, Professora Doutora Sara Brito Filipe, onde orientação e disponibilidade foram inestimáveis ao longo deste projeto. Agradeço também ao Sr. Fábio Nunes e à equipa da empresa Beira Dinâmica por proporcionarem-me uma oportunidade única de crescimento profissional, ao lado de pessoas excepcionalmente acolhedoras e dedicadas, sempre prontas para oferecerem suporte.

Resumo

O presente trabalho foi realizado no âmbito da Unidade Curricular de Estágio, inserida no segundo semestre do terceiro ano da Licenciatura em Gestão Comercial, sendo realizado na Beira Dinâmica, uma empresa de mediação de seguros localizada em Castelo Branco.

O objetivo deste relatório consiste em proporcionar um maior entendimento sobre as atividades realizadas e sobre os conceitos aprendidos no setor de seguros, que possibilitou uma experiência prática e enriquecedora. Serão abordados diversos pontos fundamentais e relevantes com o intuito de oferecer uma visão ampla sobre esta área. De entre eles, a caracterização da empresa; os eventos promocionais realizados; as atividades desenvolvidas, como as simulações de seguros; o tratamento de processos de sinistros; a importância da atualização da base de dados e do RGPD, entre outras atividades executadas.

Para o desenvolvimento deste trabalho, foram utilizadas informações e documentos fornecidos pela própria empresa, conhecimentos adquiridos ao longo do curso, pesquisas bibliográficas, entre outras.

Presume-se que o conhecimento adquirido neste relatório possa ser útil não apenas para futuros profissionais da área de gestão comercial, mas também para todos os interessados que queiram conhecer um pouco mais sobre o setor de seguros.

Palavras-chave

Estágio; Relatório; Seguradora; Mediadora; Seguros.

Abstract

The present work was carried out as part of the Internship Curricular Unit, included in the second semester of the third year of the bachelor's degree in Commercial Management, and was conducted at Beira Dinâmica, an insurance brokerage company located in Castelo Branco.

The objective of this report is to provide a greater understanding of the activities performed and the concepts learned in the insurance sector, which enabled a practical and enriching experience. Therefore, several fundamental and relevant points will be addressed to offer a broad perspective on this area, including the characterization of the company; promotional events conducted; activities developed, such as insurance simulations; handling of claims processes; the importance of updating the database and GDPR compliance, among other activities executed.

For the development of this work, information and documents provided by the company itself were used, along with knowledge acquired throughout the course, bibliographic research, and other informations.

It is assumed that the knowledge acquired in this report may be useful not only for future professionals in the field of commercial management but also for all those interested in learning more about the insurance sector.

Keywords

Internship; Report; Insurance Company; Brokerage; Insurance.

Índice geral

1. Introdução	1
2. Enquadramento Teórico	2
2.1. Definição e Importância do Estágio Curricular.....	2
2.2. Conceitos, Desafios e Oportunidades na Área da Gestão Comercial.....	3
2.3. A Importância da Comunicação Interpessoal no Atendimento ao Público	4
2.4. Princípios Fundamentais de Empresas Mediadoras de Seguros	5
3. Entidade Acolhedora	8
3.1. Caracterização da Empresa	8
3.2. Histórico e Desenvolvimento	8
3.3. Equipa e Estrutura	9
3.4. Serviços Oferecidos e Parceiros	10
3.5. Localização e Expansão	11
3.6. Eventos Empresariais	11
3.6.1 Sucesso do Evento Anual e Aumento da Visibilidade	12
4. Atividades Desenvolvidas	17
4.1. Atualização de Base de Dados e RGPD	17
4.2. Controlo e Gestão de Recibos Continuados das Apólices.....	20
4.2.1. Importância de Controlar e Informar os Aumentos aos Clientes.....	20
4.2.2. Envio de Avisos de Pagamento de Apólices.....	21
4.3. Abertura e Fecho do Caixa	21
4.3.1. Abertura do Caixa	21
4.3.2. Transações Durante o Dia.....	21
4.3.3. Fecho do Caixa.....	22
4.4. Simulação e Emissão de Apólices.....	22
4.4.1. Simulação de Seguros.....	23
4.4.1.1. Plataformas de Assistência.....	25
4.4.2. Emissão de Apólices.....	26
4.5. Sinistros.....	26
4.5.1. Notificação de Sinistros e Deveres do Segurado.....	27
4.5.2. Participação/Reclamação de Sinistro	28
4.5.3. Controlo do Estado dos Processos de Sinistro	36
4.5.4. Marcação de Peritagens Automóveis	36
4.5.5. Pedido de Veículo de Substituição por Avaria ou Acidente.....	37
4.5.6. Agendamento de Consultas para Sinistrados de Acidentes de Trabalho	38
4.5.6.1. Reembolsos em Processos de Acidentes de Trabalho	39
4.6. Atendimento a Clientes	42
5. Apreciação Crítica sobre o Estágio Desenvolvido	44
6. Conclusão	47
Bibliografia	48
Webgrafia	49
Anexos	50

Índice de figuras

Figura 1 - Organograma	9
Figura 2 - Seguradoras Parceiras	10
Figura 3 - Localização das Lojas.....	11
Figura 4 - Conversas Dinâmicas.....	12
Figura 5 - Conversas Dinâmicas.....	13
Figura 6 - Documentação sobre Dados Pessoais	18
Figura 7 - Documentação sobre Dados Pessoais	19
Figura 8 - Plataforma Liberty Connect.....	23
Figura 9 - Plataforma Zurich	24
Figura 10 - Plataforma Caravela	24
Figura 11 - Plataforma Libax.....	25
Figura 12 - Plataforma ASF.....	25
Figura 13 - Plataforma AutoDoc	26
Figura 14 - Declaração Europeia de Acidente	29
Figura 15 - Declaração Amigável.....	30
Figura 16 - Documento de Participação de Sinistros	32
Figura 17 - Documento de Participação de Sinistros	33
Figura 18 - Documento de Participação de Sinistros	34
Figura 19 - Plataforma Participação Eletrónica	35
Figura 20 - Documento de Acidente de Trabalho	40
Figura 21 - Local do Sinistro	41
Figura 22 - Veículo do Sinistrado	41
Figura 23 - Peritagem da Mota.....	42

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

CTT – Administração Geral dos Correios, Telégrafos e Telefones

DAAA – Declaração Amigável de Acidente de Automóvel

RPGD – Regulamento Geral de Proteção de Dados

UC – Unidade Curricular

AT – Acidente de Trabalho

1. Introdução

No âmbito da Unidade Curricular de Estágio da Licenciatura em Gestão Comercial da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, pertencente ao Instituto Politécnico de Castelo Branco, foi elaborado o presente relatório, que regista a experiência de estágio curricular realizada na Beira Dinâmica Mediação de Seguros, localizada em Castelo Branco. Este estágio teve a duração de dois meses e quinze dias, tendo sido efetuado entre os dias 01 de abril e 18 de junho de 2024.

A escolha da Beira Dinâmica Mediação de Seguros como local de estágio resultou de uma indicação, através da qual se obteve uma ótima oportunidade de aprendizagem, uma vez que havia um interesse particular e uma predisposição pela área da gestão em geral. Assim, devido à reputação da empresa na área de mediação de seguros e à oportunidade de aplicar, na prática, os conhecimentos adquiridos durante a licenciatura, bem como à possibilidade de desenvolver competências profissionais num ambiente corporativo dinâmico e desafiador, esta situação revelou-se uma possibilidade oportuna.

O estágio foi orientado pelo Sr. Fábio Nunes, empresário, gestor e fundador da Beira Dinâmica Mediação de Seguros, e supervisionado academicamente pela Professora Doutora Sara Brito Filipe, docente da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova. A supervisão direta e a orientação académica, proporcionaram um suporte significativo para o desenvolvimento das atividades e para a concretização dos objetivos estabelecidos.

O propósito deste relatório consiste em apresentar de forma detalhada as atividades desenvolvidas durante o período de estágio, observar a utilização dos conhecimentos teóricos na prática profissional, e analisar as competências adquiridas e os desafios enfrentados.

A metodologia utilizada para a elaboração deste relatório incluiu a observação direta das atividades diárias na empresa, convivência com os colaboradores, análise documental, a execução de tarefas específicas sob supervisão e o contato direto com clientes, permitindo uma compreensão ampla e aprofundada das operações da empresa.

O relatório está organizado em capítulos que abordam diferentes aspetos da experiência de estágio, que incluem uma breve contextualização teórica sobre conceitos e abordagens desenvolvidas ao longo do estágio, a apresentação e descrição da empresa e do setor de atuação; as atividades realizadas durante o estágio; a aplicação dos conhecimentos teóricos na prática e as competências desenvolvidas, e uma perspetiva individual sobre a experiência, destacando os principais desafios e aprendizagens.

Assim, este relatório visa não apenas relatar a experiência prática vivenciada, mas também contribuir para a integração dos conhecimentos teóricos praticados em sala de aula, com a prática profissional.

2. Enquadramento Teórico

2.1. Definição e Importância do Estágio Curricular

O estágio curricular vai muito além da simples inserção do estudante no mundo do trabalho. Ele desempenha um papel fundamental no desenvolvimento do aluno, oferecendo diversos benefícios que contribuem para sua formação completa.

No que se refere ao desenvolvimento profissional e pessoal, o estágio permite ao estudante aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula em situações reais, facilitando a compreensão e o desenvolvimento dos conceitos aprendidos, proporcionando uma visão prática das matérias estudadas e contribuindo para um melhor entendimento de como elas são utilizadas no ambiente profissional. Habilidades como técnicas de trabalhos, procedimentos operacionais e situações específicas, tornam-se mais complexas de adquirir apenas através de estudos teóricos, sendo necessário introduzir e fundamentá-las no quotidiano, como mencionado por Silva e Silva (2021).

Para além disso, o estágio permite aos alunos uma adaptação à cultura corporativa, absorvendo valores, normas, e determinados comportamentos sociais, como relacionamentos interpessoais, observação de código de conduta e ética profissional. Consequentemente, acaba por também aperfeiçoar ou desenvolver habilidades, como a comunicação, o trabalho em equipa, a resolução de problemas, a gestão do tempo, confiança e responsabilidade, competências que estão sendo cada vez mais valorizadas no mercado de trabalho e fundamentais para o sucesso profissional.

“As instituições não são estabelecidas nem funcionam de qualquer maneira e ao arbítrio de cada membro. O seu estabelecimento e funcionamento obedecem a normas ou outros modelos sociais existentes”. (Gameiro, 1987, p.17)

Para mais, esta experiência permite que o aluno explore diferentes setores dentro da sua área, de forma a conseguir identificar quais vertentes mais lhe interessam e aquelas que menos lhe agradam. Este processo é de extrema relevância na escolha de uma especialização e / ou decisões a serem tomadas a seguir.

Por conseguinte, esta unidade curricular também serve como uma grande oportunidade para os estudantes construírem uma rede profissional de contatos, visto que ao conhecer pessoas influentes na área de atuação, podem criar possibilidades de empregos futuros através de referências e recomendações positivas de supervisores e colegas, capazes de tornarem-se benéficas ao procurar postos de trabalho.

Com a realização do estágio na empresa Beira Dinâmica, foi possível aplicar os conceitos de algumas das unidades curriculares do plano de estudos da licenciatura em Gestão Comercial, contribuindo para uma assimilação do teórico com o prático, sem deixar de lado a importância e a consciência de que também é preciso estar em constante aprendizagem para acompanhar a evolução como um todo.

“O conhecimento é a informação que muda algo ou alguém, quer por transformar-se em base para a acção, quer por fazer um indivíduo ou uma organização ser capaz de acções diferentes e mais efectivas...O conhecimento é o resultado de um processo entre o saber acumulado e a informação adquirida e é diferenciado, devido às peculiaridades de cada um.” (Serrano e Fialho, 2005, p. 49).

2.2. Conceitos, Desafios e Oportunidades na Área da Gestão Comercial

“...a tarefa da gestão é interpretar os objectivos propostos e transformá-los em acção empresarial, através do planeamento, organização, direcção e controlo de todos os esforços realizados em todas as áreas e em todos os níveis da empresa, a fim de atingir esses mesmos objectivos.” (Teixeira, 1998, p. 3).

Portanto, de acordo com Teixeira (1998), podemos concluir que o planeamento é um processo fundamental de antecipação daquilo que deve ser feito e da forma que deve ser realizado.

Por outras palavras, a gestão também pode ser definida como *“... o processo de se conseguir obter resultados (bens ou serviços) com o esforço dos outros. Pressupõe a existência de uma organização, isto é, várias pessoas que desenvolvem uma actividade em conjunto para melhor atingirem objectivos comuns.” (Teixeira, 1998, p. 3).*

Deste modo, podemos definir o gestor comercial como um profissional responsável e essencial para o sucesso de qualquer organização, tendo como função planear, executar, verificar e atuar nas atividades comerciais, compreendendo a definição de estratégias de vendas, a gestão da equipa comercial, a análise de mercado e concorrência, e uma procura constante por novas oportunidades de negócios para satisfazer as necessidades atuais e futuras dos seus clientes.

A função de um gestor comercial envolve um alto grau de influência e autoridade, trazendo consigo inúmeros desafios. Gerir uma equipa e atender a clientes não é uma tarefa simples, pois exige um conjunto específico de competências interpessoais. Entre essas, a inteligência emocional destaca-se como uma capacidade fundamental, pois abrange habilidades essenciais como a escuta ativa, comunicação assertiva e eficaz, e empatia para saber lidar consigo mesmo e para com o próximo.

“Já não competimos apenas com produtos, mas também na forma de aproveitar o pessoal.” (Goleman, 1998, p. 15).

“Compreendemos a necessidade de aproveitar melhor o nosso pessoal - maximizar os nossos recursos humanos - ... para isso estamos a tentar tornar a companhia emocionalmente mais inteligente.” (Goleman, 1998, p. 16).

A inteligência emocional é a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, e conseqüentemente, ser capaz de motivar e gerir bem as emoções nas relações. No contexto da gestão comercial, a inteligência emocional consiste numa competência essencial para o sucesso dos gestores, resultando também no sucesso da organização.

Por exemplo, a autoconsciência e autocontrolo permitem ao gestor reconhecer as suas próprias emoções e como elas impactam o seu comportamento e decisões, obtendo uma gestão mais consciente e equilibrada, prevenindo reações impulsivas que possam vir a prejudicar o ambiente de trabalho, e permitindo a construção de relações de confiança e respeito com a sua equipa e os clientes.

Estas habilidades, entre muitas outras, são indispensáveis para o êxito na gestão comercial, pois contribuem para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho cooperativo e produtivo, resultando em maior satisfação e bem-estar no trabalho.

“De entre as acções importantes mas não urgentes é necessário que incluamos a melhoria da comunicação com as pessoas, o facto de tomar melhor conta de si próprio e o desenvolvimento pessoal... Estes são os elementos aos quais não prestamos atenção suficiente porque as nossas acções são mais orientadas com base no paradigma da urgência do que no da importância, enquanto que são as coisas importantes que é preciso pôr em primeiro lugar.” (Couvreur, 1999, p. 19).

2.3. A Importância da Comunicação Interpessoal no Atendimento ao Público

A comunicação interpessoal no atendimento ao público é fundamental no fornecimento de informações ou resolução de problemas, assim como para estabelecer uma conexão genuína entre o profissional e o cliente, criando um ambiente propício para a compreensão mútua e a construção de relacionamentos positivos.

Esta comunicação de forma eficaz permite que o profissional compreenda as necessidades e expectativas do cliente de forma precisa, não se limitando apenas ao que é verbalizado, mas também à interpretação da linguagem corporal, expressões faciais e tom de voz, elementos que muitas vezes transmitem mais do que palavras.

Além disso, as pessoas são únicas em suas características e experiências de vida. Cada indivíduo traz consigo uma bagagem cultural, social e emocional distinta, influenciada pelo seu meio social e suas vivências pessoais, como é referido por Leclerc (1999). No contexto do atendimento ao público, essa diversidade requer dos profissionais habilidades de adaptação e compreensão para ajustar o atendimento de acordo com as necessidades e expectativas específicas de cada cliente. A capacidade de reconhecer e respeitar essas diferenças não apenas melhora a qualidade do serviço prestado, mas também fortalece os laços de confiança e satisfação entre a empresa e seus clientes.

Segundo Gameiro (1986) os profissionais que se dedicam a ajudar os outros precisam de saber que as pessoas que vão ajudar não são iguais na sua maneira de ser, reações e comportamento. Com isso, é possível concluir a importância da flexibilidade e compreensão na área de atendimento ao público. Sendo assim, a adaptação não é apenas uma habilidade, mas sim uma necessidade essencial para proporcionar assistência significativa e de qualidade.

“Todos os povos (nações) que são colectividades ou sociedades globais têm o seu modo peculiar de pensar, comunicar, sentir, comportar-se, trabalhar. Têm os seus heróis, os seus costumes, as suas normas de viver e funcionar. ... A tudo isso se chama cultura. Cultura é, pois, a maneira de ser e de exprimir dum povo”. (Gameiro, 1987, p.13)

A comunicação interpessoal desempenha um papel de extrema relevância na área de gestão de seguros, pois através de uma comunicação aberta e transparente desde o início, os profissionais podem identificar potenciais pontos de conflito ou mal-entendidos antes que se transformem em problemas maiores, fortalecendo assim, a confiança do cliente na capacidade da empresa de resolver questões de forma rápida e eficaz. Exemplo disto é a atividade de atualização regular da base de dados e RGD, visto que para manter registos precisos, como endereços, números de telefone, e-mails e detalhes das apólices de seguro, é necessário uma comunicação contínua e precisa com os clientes. Isto não só permite oferecer um serviço mais eficiente e personalizado, atendendo eficazmente às necessidades dos clientes, mas também ajuda na gestão do controlo dos recibos continuados das apólices, seja para o envio dos mesmos ou informando quando há aumentos, uma vez que através da monitorização detalhada e da gestão eficaz dos recibos, garante que os clientes sejam informados de forma clara sobre quaisquer alterações em suas apólices.

Por fim, o atendimento ao cliente é uma atividade essencial da gestão comercial em mediadoras. Este aspeto abrange a entrega de assistência e serviços de alta qualidade aos segurados, desde a venda inicial até a resolução de sinistros e eventuais problemas ou dúvidas que possam surgir. A eficácia no atendimento ao cliente garante a satisfação e a fidelidade, fortalecendo a reputação da mediadora no mercado.

2.4. Princípios Fundamentais de Empresas Mediadoras de Seguros

O estágio realizado numa mediadora de seguros permitiu perceber com mais clareza o papel relevante das companhias de seguros no quotidiano da população, ao assegurar proteção financeira contra riscos circunstanciais para a segurança das famílias e empresas.

Este tipo de organização proporciona garantia e tranquilidade, permitindo que os segurados se dediquem às suas atividades sem demasiadas preocupações com perdas potenciais. Conforme mencionado no site da empresa Beira Dinâmica, *“Os imprevistos acontecem, analisamos as suas necessidades para lhe apresentar as soluções que melhor garantem a sua proteção em qualquer etapa da vida.”* Com esta afirmação, percebemos

a importância de uma análise cuidadosa das necessidades dos clientes para oferecer soluções de seguro adequadas e eficazes.

O setor de seguradoras e mediadoras começou a se desenvolver antes da Revolução Industrial no século XIX. No entanto, foi a partir desse período que houve um crescimento significativo, impulsionado pelo aumento das atividades industriais e comerciais. As seguradoras começaram a diversificar suas ofertas, introduzindo seguros de vida, incêndio, acidentes e, posteriormente, automóveis. Simultaneamente, as mediadoras evoluíram ao atuar como intermediárias entre as seguradoras e os clientes, mencionado por Rew Engenharia (2020).

Com o tempo, a introdução das tecnologias de computação transformou a indústria, permitindo uma análise de dados mais precisa, uma melhor gestão de riscos e maior eficiência operacional. Isso resultou em cálculos de seguros mais exatos, personalização de ofertas e aprimoramento geral na gestão de riscos.

Em resumo, a história do setor de seguradoras e mediadoras é marcada por uma contínua adaptação e inovação, impulsionada pelas mudanças nas necessidades humanas, pelo desenvolvimento econômico e pelos avanços tecnológicos. Dessa forma, a indústria se tornou uma parte essencial da infraestrutura econômica global, proporcionando segurança e estabilidade para indivíduos, empresas e sociedades como um todo, como foi mencionado por Alba Notícias (2024).

A gestão comercial em seguradoras envolve a criação e execução de estratégias para vender produtos de seguros, tais como seguros de vida e não vida, para clientes particulares ou empresas. Este processo inclui várias etapas fundamentais, como a personalização de produtos e serviços, que consiste na pesquisa de seguros que atendam às necessidades específicas dos clientes. Esta fase exige uma compreensão dos riscos que os clientes enfrentam e a capacidade de oferecer produtos que tenham a cobertura necessária.

Portanto, a gestão comercial em mediadoras é um processo complexo e multifacetado que vai além da simples venda de seguros. De acordo com Levitt (1960), o propósito do negócio é criar e manter um cliente. Logo, a empresa deve entender as necessidades do cliente e satisfazê-las de forma lucrativa.

Além dos aspectos comerciais, é de extrema relevância considerar o cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), que é fundamental na gestão de dados pessoais no setor dos seguros. O RGPD foi aprovado em 2016, mas só entrou em vigor em 2018, sendo aplicável em toda a União Europeia, com a implementação de normas rigorosas para o tratamento de dados pessoais, garantindo que as informações dos clientes sejam utilizadas de maneira transparente, segura e com consentimento explícito.

O Tratamento de Dados é definido pelo RGPD como qualquer operação ou conjunto de operações realizadas sobre dados pessoais, seja por meios automatizados ou não. Isto inclui atividades como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a

conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, assim como a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição desses dados. Em resumo, qualquer ação que envolva dados pessoais é considerada tratamento de dados, sendo sua implementação crucial para garantir a segurança e a privacidade das informações dos clientes.

Assim, a conformidade com o RGPD e a implementação dessas práticas são essenciais para a operação eficiente e ética das mediadoras de seguros. Estas normas não apenas cumprem os requisitos legais, mas também promovem uma cultura de respeito e proteção dos dados pessoais dos clientes, o que é vital para o desenvolvimento e reputação das empresas no mercado.

Por fim, ao combinar uma gestão comercial eficaz com uma rigorosa conformidade ao RGPD, as mediadoras de seguros conseguem oferecer um serviço de alta qualidade e personalizado, que atende às necessidades específicas dos clientes, ao mesmo tempo em que protege seus dados pessoais e assegura a sua confiança.

3. Entidade Acolhedora

A empresa Beira Dinâmica é dedicada à prestação de serviços no setor de seguros. Fundada em 2020, obteve a certificação na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), que a habilita a exercer a mediação de seguros nos ramos vida e não vida.

3.1. Caracterização da Empresa

Desde a sua existência, a empresa tem desempenhado um compromisso sólido com a disciplina, integridade e credibilidade em todas as suas atividades e projetos, com o objetivo de criar e estabelecer relacionamentos duradouros com os seus clientes e parceiros, garantindo a qualidade e a satisfação das eventuais necessidades.

Está localizada em três localidades do Distrito de Castelo Branco (Beira Baixa), nomeadamente em Castelo Branco, em Alcains e em Idanha-a-Nova.

A missão da Beira Dinâmica é desenvolver uma relação de confiança e acompanhamento técnico e profissional, garantindo soluções abrangentes e personalizadas de cobertura e proteção, adaptadas às necessidades individuais de cada cliente, sejam particulares ou empresas.

A Mediadora visa ser reconhecida pela qualidade do seu serviço e pela capacidade de proporcionar uma gestão de riscos eficaz, assegurando uma experiência agradável e funcional.

3.2 Histórico e Desenvolvimento

Fábio Nunes, fundador da empresa Beira Dinâmica, iniciou a sua carreira no setor de seguros em 2008, atuando como empresário em nome individual. Em outubro de 2013, inaugurou um escritório de mediação de seguros em seu nome, em Castelo Branco.

No ano de 2018, o funcionário David juntou-se à empresa, seguido por Cristina no ano seguinte, 2019. Estes foram os primeiros membros da equipa que mais tarde se tornaram colaboradores da Beira Dinâmica.

A mediadora foi oficialmente fundada em fevereiro de 2020 e registada com o nome atual, que foi definido devido à sua origem no interior de Portugal, conhecido como "Beira"; e a palavra "Dinâmica" para transmitir uma abordagem ativa e inovadora.

Com o crescimento do negócio, em agosto de 2021, a empresa contratou mais uma colaboradora, que atualmente não faz mais parte da empresa, sendo Daniela a nova contratada responsável pela parte dos sinistros.

Em março de 2023 foi inaugurado o escritório de Alcains para atender à crescente procura na área e explorar o seu potencial de crescimento na região. Com isso,

escolheram uma nova integrante para a equipa, Beatriz, que foi selecionada por ser nascida e criada no local, sendo a responsável para gerir este escritório devido ao seu conhecimento da zona.

Por fim, a abertura do escritório em Idanha-a-Nova, em 2023, foi uma decisão estratégica a médio e longo prazo, considerando a baixa densidade populacional da região e a ausência de agências de seguros. No entanto, ainda não possui um funcionário fixo, sendo o responsável da empresa que está encarregue de frequentar o local quando necessário.

3.3. Equipa e Estrutura

A Beira Dinâmica é formada por uma equipa qualificada de cinco colaboradores, o que permite oferecer um serviço ímpar e especializado. A empresa disponibiliza consultoria e gestão de riscos, oferecendo as melhores opções de seguros para atender às diferentes necessidades. A equipa está preparada para atender as especificidades de cada cliente, garantindo soluções adequadas e proteção eficiente dos seus ativos e responsabilidades.

Para atuar no setor de seguros, é necessário ter dois cursos profissionalizantes. Todos os funcionários da Beira Dinâmica estão devidamente certificados, garantindo a competência e a qualidade do serviço prestado. Entretanto, o Sr. Fábio Nunes é o único com licença para operar a seguradora, destacando-se pela sua vasta experiência e qualificação na área.

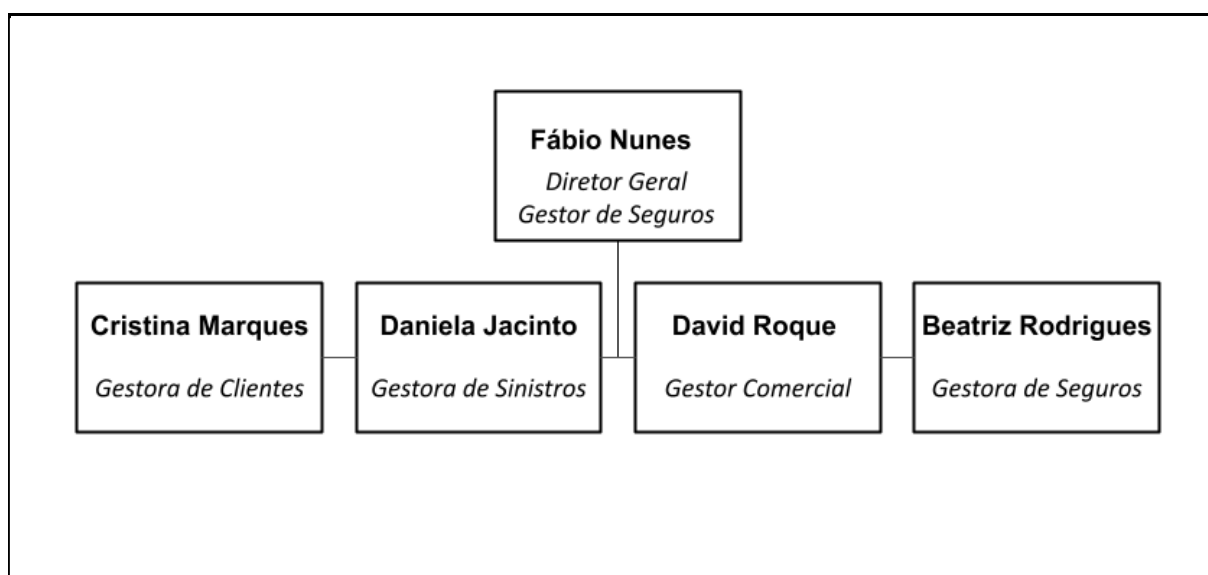


Figura 1 - Organograma
Fonte: Elaboração própria

3.4. Serviços Oferecidos e Parceiros

A Beira Dinâmica oferece uma ampla gama de seguros para particulares e empresas, sendo eles:

Particulares: Acidentes Pessoais; Animais Domésticos; Automóvel; Caça e Pesca; Embarcações de Recreio; Multirriscos; Habitação; Saúde; Viagem; Vida; Saúde Dentária.

Empresas: Acidentes pessoais; Acidente de Trabalho; Crédito; Cyber Risk; Mercadorias; Multirrisco; Responsabilidade Civil; Saúde; Vida.

Tem várias seguradoras parceiras, conforme se pode visualizar na figura 2, nomeadamente as seguintes - Liberty Seguros; Tranquilidade; Generali; Allianz; Zurich; Ageas; Victoria; Mgen; Prevoir; Medis; AdvanceCare; Future Health Care; Dentinet; RNA; Europ Assistance; Coface; Allianz Worldwide Care; Allianz Care; Caravela.



Figura 2 - Seguradoras Parceiras
 Fonte: <https://www.beiradinamica.pt/parceiros/>

3.5. Localização e Expansão

A Beira Dinâmica está localizada em três localidades do Distrito de Castelo Branco, no centro de Portugal (Beira Baixa), e distribuídas da seguinte forma:

- Castelo Branco (Sede);
- Alcains;
- Idanha-a-Nova.

A empresa encontra-se numa região conhecida por sua beleza natural e qualidade de vida, onde o turismo e a agricultura são atividades económicas relevantes, contribuindo para um clima acolhedor, tradicional e sereno.

Além disso, o Distrito conta com uma localização estratégica, sendo um importante centro urbano na região central de Portugal e tornando-se um ponto de referência regional e nacional, possuindo fácil acesso a importantes vias de transporte, que conectam o Norte com o Sul de Portugal, tornando-a num ponto notável de centralização para o transporte de pessoas e mercadorias, bem como com a fronteira espanhola, tornando-se também numa área de conexão entre os dois países.



Figura 3 - Localização das Lojas
Fonte: Google Maps

3.6. Eventos Empresariais

A empresa Beira Dinâmica organizou, pelo segundo ano consecutivo, o evento “Conversas Dinâmicas”, dirigido à comunidade empresarial. Este evento tem como principal objetivo incentivar a partilha de experiências e ideias, promovendo o desenvolvimento pessoal e profissional dos participantes, bem como facilitar a criação de uma rede de contactos.

As “Conversas Dinâmicas” proporcionam um ambiente propício à reflexão, à aprendizagem e à inspiração mútua, contribuindo significativamente para fortalecer os laços profissionais e impulsionar o crescimento coletivo nas organizações. Este encontro anual destaca-se como uma iniciativa fundamental para fomentar a cooperação e a inovação entre profissionais e empresas da região.

Ao promover este evento, a Beira Dinâmica reafirma o seu compromisso com o progresso e a criação de oportunidades para o crescimento sustentável das empresas e colaboradores.

A primeira edição desse evento teve início no ano passado, 2023, sendo a primeira “Conversa Dinâmica” sobre como se constrói o sucesso. Consistindo numa oportunidade para a troca de experiências e pareceres entre empresários e empreendedores.

Este ano conta com a segunda edição, tendo como tema *“Como se constrói a felicidade organizacional”*, sendo um assunto cada vez mais importante dentro das organizações, visto que um ambiente de trabalho positivo promove melhor saúde mental e física entre os funcionários, diminuindo a falta de produtividade e aumentando a eficiência geral.



Figura 4 - Conversas Dinâmicas

Fonte: <https://www.beiradinamica.pt/conversas-dinamicas/>

3.6.1 Sucesso do Evento Anual e Aumento da Visibilidade

O sucesso do evento do ano anterior foi significativo, de tal forma que gerou um impacto positivo tanto para as empresas participantes quanto para a empresa organizadora. Este ano, o evento não só manteve os mesmos valores, mas também alcançou uma maior visibilidade, o que resultou em notícias em jornais locais, como o “Diário Digital Castelo Branco”.

O evento é apresentado de uma forma dinâmica e detalhada, apresentando os convidados, que são especialistas no tema, e a finalidade do mesmo, destacando a relevância e a importância do tema abordado.

A atenção dada a este tema nas organizações enfatiza a importância de iniciativas que visam melhorar o bem-estar e a satisfação dos colaboradores, pois como o próprio fundador da Beira Dinâmica e criador do evento diz, *“O tema da felicidade nas empresas nunca esteve tão presente e é cada vez mais crescente... é impossível não encarar este desafio porque não há dúvidas de que colaboradores mais felizes são mais produtivos”*.

Em suma, a criação deste evento empresarial traduz o empenho da empresa na procura da melhoria contínua dentro das organizações. Além disso, o evento não possui fins lucrativos, apenas conta com um contributo solidário para ajudar as instituições da região, como no ano passado e este ano, onde o valor simbólico da inscrição foi doado à Associação de Apoio à Criança de Castelo Branco.



Figura 5 - Conversas Dinâmicas

Fonte: <https://www.beiradinamica.pt/conversas-dinamicas/>

O evento da empresa Beira Dinâmica contou com a participação de quatro especialistas renomados na área de felicidade no trabalho e liderança humanizada. Estes profissionais, altamente capacitados e com vasta experiência, foram convidados para partilhar seus conhecimentos e habilidades, proporcionando um enriquecimento significativo para todos os que estavam presentes.

Álvaro Cidrais

Líder de Projetos e Treinador de Equipas, Conselheiro, Consultor, Idealizador de Projetos, Formador, Docente Universitário e Pós-Graduado em diferentes áreas da Gestão. Possui uma ampla experiência em empreendedorismo, inovação social, colaboração e na dinamização de redes e de processos colaborativos e comunitários.

O mesmo evidenciou que *“a felicidade treina-se, cultiva-se e aprende-se”*, concluindo que a felicidade é uma maneira de estar e não um destino, além de apontar que não devemos realizar tarefas multiplicadoras da infelicidade.

Newton Villa Verde

Administrador de Empresas e Economia, possui mais de trinta anos de experiência na The Coca-Cola Co. e Nissan do Brasil e Co-Founder da Atman Wellness Co., com experiência em ambientes multiculturais e multifuncionais.

Conhecido por ser um líder habilidoso com pensamento estratégico, com foco em liderar ideias inovadoras de negócio e habilidade comprovada na liderança de equipas e um comunicador eficiente com capacidade de integrar visões múltiplas e encontrar soluções inovadoras.

Durante o evento o senhor destaca a importância de resolver problemas, considerando ser o melhor a se fazer visto que *“o aquilo que não se mede, não se gere”*. Outro aspeto abordado consiste na importância da visão que possuímos, e que devemos ter em conta de que existem diversos pontos de vista a serem analisados frequentemente, *“eu, comigo; eu, com a minha família; eu, com minhas finanças; eu, com meu trabalho.”*, sendo relevante para conseguir organizar a própria vida.

Por fim, menciona que *“a falta de doença não significa saúde”*, o que leva a entender que estar saudável não é apenas não estar doente, mas que envolve também um estado de completo bem-estar físico, mental e social.

Ausenda Oliveira

Presidente da Comissão Técnica 219 | Bem-Estar e Felicidade Organizacional, Coordenadora da Pós-Graduação em Gestão do Bem-Estar e da Felicidade Organizacional (Egas Moniz), Certificação Profissional em Executive Coaching (Henley Business School), Investigadora Colaboradora no projeto "Perspetivas sobre a Felicidade: Contributos para Portugal no World Happiness Report (ONU)", Pós-Graduada em Coaching Executivo (Nova SBE), Pós-Graduada em Gestão de Pessoas e Felicidade Organizacional (Universidade Atlântica), Bucket List Coach (Certificada).

Docente no Ensino Superior (1985-2014), Mestre em Biotecnologia - Engenharia Bioquímica (IST/UTL), Licenciada em Química Aplicada/Biotecnologia (FCT/UNL).

Ausenda afirma que o bem-estar é algo passageiro, enquanto a felicidade consiste em momentos significativos. Ela também destaca a importância de entender os limites dos outros para evitar ultrapassá-los, sublinhando o respeito e a consideração nas interações interpessoais. Além disso, a profissional enfatiza a relevância da comunicação não verbal, categorizando-a como fundamental para a construção de relacionamentos.

A comunicação não verbal é a transmissão de informações e emoções sem o uso de palavras, utilizando gestos, expressões faciais, posturas corporais, e outros sinais visuais. Esta forma de comunicação é essencial, pois complementa a comunicação verbal, reforçando ou contradizendo as mensagens faladas.

Por fim, Ausenda Oliveira foi a principal idealizadora e criadora da norma NP 4590:2023, tendo como objetivo criar e manter uma cultura de bem-estar e felicidade organizacional, melhorando o desempenho e a sustentabilidade da organização.

Isso requer que a empresa defina uma política de bem-estar e felicidade, identificando as necessidades e expectativas dos trabalhadores e estabelecendo programas de melhoria e monitorização das condições de trabalho. A mesma é aplicável a todas as organizações, públicas ou privadas, independentemente do tipo, dimensão, personalidade jurídica ou atividade.

Em suma, esta norma já está a ser utilizada em algumas organizações, nacionais e internacionais, entretanto, a criadora mencionou que seu plano consiste em inserir esta norma em todas as empresas, para que todos os colaboradores possam trabalhar de forma digna num ambiente de trabalho saudável.

Ricardo Costa

Profissional reconhecido pela sua influência nas redes sociais, especialmente no LinkedIn de Portugal. Tem como foco principal promover uma liderança humanizada e implementar a felicidade no ambiente de trabalho. Um marco significativo na sua liderança foi a criação do primeiro Departamento da Felicidade em Portugal, pelo Grupo Bernardo da Costa, de forma a contribuir de forma positiva para o desenvolvimento e prosperidade de diversas regiões e organizações.

Durante a palestra, o orador destacou que as empresas são feitas para dar lucro, cada uma à sua maneira, mas também ressaltou a importância de ter consciência sobre os colaboradores e suas necessidades.

De início, o mesmo costumava realizar refeições com pessoas influentes para ampliar seu conhecimento e rede de contatos, entretanto, percebeu que mudar constantemente a perspectiva é fundamental, concluindo que era igualmente necessário conhecer as pessoas de sua própria empresa. Por isso, passou a realizar pequenos-almoços com os funcionários, com o objetivo de entender melhor o pessoal que estava ali todos os dias e ressaltando a importância de uma comunicação eficaz.

Além disso, incentivou a não ter medo de errar, ressaltando que *"não errei 1000 vezes, levei 1000 passos para encontrar a solução"*, reforçando a ideia de que errar faz parte do caminho para o sucesso.

O orador também trouxe à tona a ideia de *"vários nadas para sermos um pouquinho melhor a cada dia"*, destacando a importância de que pequenas ações contínuas contribuem para o aprimoramento pessoal e profissional.

Concluiu afirmando que o ideal muitas vezes carrega a perfeição, e que sempre esperar pelo ideal pode ser paralisante. Portanto, a melhor arma é acreditar e não desistir.

Cada um dos palestrantes trouxe uma visão única sobre como a felicidade no trabalho e a liderança humanizada podem transformar o ambiente corporativo. As apresentações foram fundamentais para inspirar e capacitar os participantes a implementar mudanças positivas em suas respectivas áreas de atuação.

"...o homem é também um ser social. A capacidade de compreender os outros, os seus humores, sentimentos e motivações é útil para viver em concordância para viver em nosso meio" (Couvreur, 1999, p. 71).

4. Atividades Desenvolvidas

No início do período de estágio na Beira Dinâmica, foi definido um plano de atividades com o intuito de promover uma experiência de maneira ampla e prática nas diversas áreas de operação da empresa. Este plano foi estruturado para proporcionar o alcance de conhecimentos e habilidades essenciais em diferentes setores dentro da área de mediação de seguros, contribuindo para uma formação completa e multidisciplinar.

O Plano e o Cronograma do Estágio Curricular (Anexo I) foram estabelecidos com a participação da estagiária (Yasmin Medeiros), com a supervisora (Professora Doutora Sara Brito Filipe) e o orientador da entidade acolhedora, (Sr. Fábio Nunes, Beira Dinâmica).

No primeiro dia de estágio, foi realizada uma reunião de apresentação da equipa, possibilitando a interação com todos os colegas e o conhecimento da estrutura organizacional da empresa, permitindo assim, uma ótima primeira impressão do ambiente da Beira Dinâmica, concluindo que a empresa valoriza e promove um bom relacionamento entre os seus colaboradores, construindo um ambiente harmonioso e cooperativo.

Ao longo do estágio foi disponibilizado o Plano de Marketing (Anexo II), para um melhor entendimento sobre a organização do marketing da empresa, todavia, não foi aprofundado pois procurou-se priorizar a obtenção de uma visão abrangente das diferentes áreas de atuação no setor de seguros, conforme se descreve de seguida.

4.1. Atualização de Base de Dados e RGPD

Durante o estágio na Beira Dinâmica, uma das primeiras atividades executadas e de grande importância foi a atualização da base de dados dos clientes, para assim, assegurar que todas as informações dentro da empresa estivessem em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Conformidade com o RGPD

Para garantir a conformidade com o RGPD, a Beira Dinâmica utiliza um documento específico para todos os clientes no momento da celebração do contrato. Este documento é essencial para obter o consentimento dos clientes para o tratamento de seus dados pessoais.

O documento de consentimento inclui informações detalhadas sobre como os dados serão utilizados, armazenados e protegidos.

A conformidade com o RGPD não só protege os direitos dos clientes, mas também protege a empresa de possíveis sanções e multas por não conformidade.

Além disso, também resulta em maior eficiência operacional e confiança por parte do cliente, por oferecer segurança nos serviços prestados.

As figuras 6 e 7 ilustram o documento com as respetivas informações sobre a utilização dos dados pessoais, acompanhado de uma autorização a ser preenchida pelos clientes para consentir o tratamento dos mesmos.

INFORMAÇÕES SOBRE DADOS PESSOAIS

No âmbito da gestão de contratos de seguro, bem como das inerentes diligências preparatórias contratuais, a Beira Dinâmica Mediação de Seguros Unipessoal Lda atua enquanto responsável pelo tratamento dos dados pessoais, na medida em que determine as finalidades e os meios de tratamento daqueles dados.

Neste contexto, a identidade e os contratos do responsável pelo tratamento dos dados pessoais são os seguintes:

Beira Dinâmica Mediação de Seguros Lda
Nif: 515 880 400
Morada: Estrada do Montalvão Nº67 Lj. 2
6000-050 Castelo Branco

O contato para o tema da Proteção de Dados é:
fabio.nunes@beiradinamica.com

Os dados pessoais recolhidos destinam-se à elaboração de proposta e gestão de contratos de seguro, incluindo-se aqui o tratamento de categorias especiais de dados e a comunicação dos dados às seguradoras onde o contrato de seguro esteja colocado.

Os dados pessoais são tratados, de acordo com aplicável, com o fundamento na execução de um contrato ou para diligências pré-contratuais, no consentimento e no âmbito de um interesse legítimo do responsável pelo tratamento, como sucede no caso da investigação e combate à fraude.

Caso tenha consentido, dados pessoais poderão ser também tratados para efeitos de Marketing, incluindo a apresentação de produtos e serviços, independentemente do meio utilizado para esse efeito, incluindo nomeadamente, o recurso ao correio eletrónico.

Os dados pessoais poderão ser comunicados às seguradoras onde os contratos de seguro estejam colocados. De igual modo, poderão ser partilhados com autoridades judiciais, fiscais e regulatórias para cumprimento de obrigações legais.

Os dados pessoais são conservados pelo tempo necessário à elaboração e gestão do contrato de seguro, bem como para cumprimento de obrigações legais e fiscais e regulatórias.

Tem o direito de solicitar à Beira Dinâmica Mediação de Seguros Unipessoal Lda, enquanto responsável pelo tratamento, acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como à sua retificação, ao seu apagamento e á limites previstos na legislação aplicável e da presente relação contratual. Tem ainda direito à portabilidade dos dados.

Qualquer um destes direitos poder ser exercido diretamente junto de Beira Dinâmica Mediação de Seguros Unipessoal Lda, por via dos contatos gerais e/ou do endereço de e-mail: fabio.nunes@beiradinamica.com

Sempre que o tratamento dos dados seja baseado no consentimento, tem o direito de retirar o consentimento em qualquer aturar, exceto quando os dados sejam indispensáveis para a execução do contrato de seguro e/ou para o cumprimento de obrigações legais.

Caso retire o seu consentimento, da licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado não fica comprometida.

Tem o direito de apresentar reclamações junto da Autoridade de Controlo.

Figura 6 - Documentação sobre Dados Pessoais
Fonte: Documento Cedido pela Empresa Beira Dinâmica

Para a contratação e execução do contrato de seguro, é indispensável o fornecimento e tratamento de dados pessoais. Sem esse fornecimento e tratamento, a celebração e gestão do contrato de seguro não é possível.

CONSENTIMENTO PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Nome: _____

Nif: _____

Consentimento o tratamento dos meus dados pessoais para a gestão dos meus contratos de seguro, incluindo-se aqui o tratamento de categorias especiais de dados e a comunicação dos dados às seguradoras onde o contrato de seguro esteja colocado.

Consinto o tratamento dos meus dados pessoais para a apresentação de outros produtos e serviços.

Consinto o tratamento dos meus dados pessoais para o envio de mensagens de saudação.

Foram-me concedidas as condições pré-contratuais de todos os produtos contratados.

Tomo conhecimento do meu direito de retirada do consentimento para tratamento de dados pessoais

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura:

E-mail:

Telem:

Figura 7 - Documentação sobre Dados Pessoais
Fonte: Empresa Beira Dinâmica

Este documento define de maneira clara a finalidade da utilização dos dados fornecidos pelo cliente. Após a autorização e assinatura, o mesmo é digitalizado para facilitar o armazenamento, permitindo a conservação segura e organizada das informações. Além disso, permite que os dados se encontrem de forma acessível para futuras consultas e para a prestação de serviços ao cliente.

Posteriormente, os documentos digitalizados são armazenados na base de dados da empresa, onde são mantidos de acordo com as normas de segurança e confidencialidade, assegurando a proteção das informações pessoais dos clientes, reforçando a confiança na empresa, demonstrando o compromisso com a transparência e a responsabilidade no manuseio das suas informações pessoais.

4.2. Controlo e Gestão de Recibos Continuados das Apólices

Este processo consiste em verificar e gerir os aumentos dos recibos. Neste contexto, o controlo e a gestão dos recibos continuados representam um aspeto fundamental para garantir a eficiência operacional e a satisfação do cliente. Esta atividade envolve a monitorização e a gestão detalhada de todos os recibos associados às apólices dos clientes da empresa. Assegura que todos estejam registados e sejam enviados de maneira correta; ou seja, todo início de mês, a estagiária analisava todos os recibos do mês seguinte para confirmar se havia algum aumento em relação aos valores anteriores, alguma alteração ou falta nos dados pessoais, como a morada e o e-mail de cada cliente, garantindo uma melhor gestão e o controlo do envio dos recibos.

4.2.1. Importância de Controlar e Informar os Aumentos aos Clientes

A gestão eficaz dos recibos das apólices de seguros é essencial por diversos motivos, visto que possibilita que os clientes estejam constantemente informados sobre quaisquer alterações em suas apólices, incluindo aumentos de prémios, seja por ajustes de inflação, fatores económicos, histórico de sinistros, entre outros. A transparência e a comunicação clara são indispensáveis para manter a confiança e a satisfação dos clientes, pois quando são informados de maneira apropriada e precisa sobre aumentos nos seus recibos, podem realizar uma melhor planificação financeira e tomar decisões informadas sobre a continuidade das suas coberturas.

Além disso, a empresa possui a possibilidade de realizar a “defesa de carteira” nos recibos, um procedimento conhecido como desconto no setor de seguros. Por exemplo, quando a estagiária verificava os recibos antes de enviá-los aos clientes e identificava um aumento de taxa superior a cinco euros, conforme estipulado pela própria gestão da empresa, o recibo em questão era destacado e entregue ao diretor geral da mediação para aplicação do desconto. Caso não fosse possível reduzir o valor no recibo, a empresa, atuando como mediadora de seguros com diversos parceiros, tinha a possibilidade de procurar um valor mais acessível junto de outra seguradora. Durante esta atividade, a estagiária teve a oportunidade de aplicar a “defesa de carteira” para alguns recibos.

Sendo assim, o controlo minucioso dos recibos ajuda a prevenir erros e desconformidades que podem levar a problemas de faturação ou cobertura inadequada, assegurando um relacionamento positivo com os clientes.

4.2.2. Envio de Avisos de Pagamento de Apólices

O envio de avisos de pagamento de apólices, é uma atividade que assegura que todos os clientes da empresa estejam cientes de suas obrigações financeiras de forma eficaz e dentro do prazo, evitando atrasos e possíveis lapsos.

Para garantir a eficiência deste processo, os avisos são preparados e enviados, com atenção aos pormenores, garantindo que a mensagem alcance todos os clientes, independentemente de sua preferência por comunicação digital ou em papel. O envio via correio eletrónico possibilita uma comunicação rápida e imediata, enquanto o uso dos Correios de Portugal (CTT) oferece uma alternativa física, para os clientes com a idade mais avançada ou aqueles que tenham preferência pelo tradicional.

A precisão e a atualização dos dados de contato dos clientes são indispensáveis para o sucesso desta comunicação. Caso os e-mails retornem como não entregues ou as correspondências enviadas pelo CTT sejam devolvidas, é imprescindível entrar em contato com os clientes para solicitar a atualização dos seus dados. Isso inclui confirmar e corrigir endereços de e-mail, números de telefone/telemóvel e endereços de morada, certificando que as futuras comunicações sejam bem-sucedidas.

Em suma, a tarefa de enviar avisos de pagamento de apólices aos clientes via e-mail e CTT, acompanhada pela atualização contínua dos dados de contato dos clientes, é vital para garantir uma boa comunicação entre a empresa e os clientes.

4.3. Abertura e Fecho do Caixa

Uma das responsabilidades atribuídas durante o estágio na Beira Dinâmica, foi a abertura e o fecho do caixa. Esta tarefa garante a precisão e totalidade dos valores recebidos e pagos ao longo do dia. O processo requer uma atenção minuciosa para assegurar que todas as transações financeiras sejam registadas corretamente e que o caixa esteja equilibrado no final de cada período de trabalho.

4.3.1. Abertura do Caixa

O processo diário começa com a abertura do caixa, onde o fundo inicial é verificado, sendo este essencial para começar o dia de trabalho com um montante base, que na Beira Dinâmica é fixado em 50 euros. Este passo é importante para garantir e prevenir erros e possíveis falhas.

4.3.2. Transações Durante o Dia

Ao longo do dia, o caixa recebe uma variedade de transações. Para facilitar este processo é utilizado a Folha de Caixa, que é feita no Excel, contendo um registo detalhado de todas as transações do dia, incluindo entradas e saídas de dinheiro, pagamentos com cartão e outras operações financeiras.

Todos os pagamentos em dinheiro e multibanco são cuidadosamente anotados, garantindo que cada entrada e saída de dinheiro seja contabilizada.

4.3.3. Fecho do Caixa

Ao final do dia, o fecho do caixa é uma tarefa que exige precisão e rigor. Este processo inclui:

- A Contagem do Dinheiro: todos os valores presentes no caixa são contados e verificados de acordo com o registo da Folha de Caixa do dia, garantindo que sejam evitados erros entre o dinheiro físico e os valores registados no sistema.

- A Verificação das Transações com Cartão: todas as transações realizadas com cartão são revistas. A máquina de cartão é encerrada, e é gerada uma fatura de todas as transações do dia. A fatura é comparada com os registos do sistema para garantir que todos os pagamentos eletrónicos estejam corretos, sendo colocadas também as comissões TPA (terminal de pagamento automático) na Folha de Caixa.

- Fundo de Caixa: no final do dia, o caixa deve conter um fundo fixo de 50 euros para o início do próximo dia de trabalho. Qualquer valor acima deste fundo é contabilizado e depositado de acordo com os procedimentos da empresa, para iniciar o dia seguinte com o valor determinado pelo responsável.

Em suma, este processo detalhado de abertura e fecho do caixa é fundamental e exige rigor, atenção aos detalhes e precisão, para garantir que os recursos financeiros estejam sempre equilibrados, contribuindo para a eficiência operacional da empresa.

4.4. Simulação e Emissão de Apólices

As empresas mediadoras de seguros desempenham um papel fundamental, atuando como intermediárias entre os segurados e as seguradoras, sendo uma das funções mais indispensáveis dessas empresas a simulação e emissão de apólices de seguros de vida e não vida. Estas atividades são essenciais para garantir que os clientes tenham acesso às coberturas adequadas, às suas necessidades particulares e condição financeira, proporcionando segurança, viabilidade e praticidade.

Portanto, uma empresa de mediação de seguros possibilita que o ato de simular possa ser feito em diversas companhias, permitindo a personalização das apólices, como por exemplo para seguros de vida, onde as necessidades podem alterar de acordo com a idade, estado de saúde e dependentes do segurado.

Outro ponto relevante é a transparência, visto que ao apresentar as diferentes opções de cobertura, permite ao cliente uma maior compreensão dos termos e condições de cada apólice antes de tomar qualquer decisão.

4.4.1. Simulação de Seguros

A simulação de seguros é o processo no qual a empresa mediadora analisa e apresenta as diferentes opções de seguradoras e coberturas para os seus clientes.

Sendo assim, a utilização dos sites especializados das Seguradoras Parceiras da empresa Beira Dinâmica, permite simular diferentes categorias de seguros, apresentando uma variedade de coberturas e cotações. Este processo permite ao cliente visualizar as diferentes alternativas e escolher a que melhor se adapta às suas necessidades e orçamento.

As figuras 8, 9 e 10 ilustram alguns dos sites de seguradoras parceiras da Beira Dinâmica, utilizados pela estagiária para realizar as simulações.

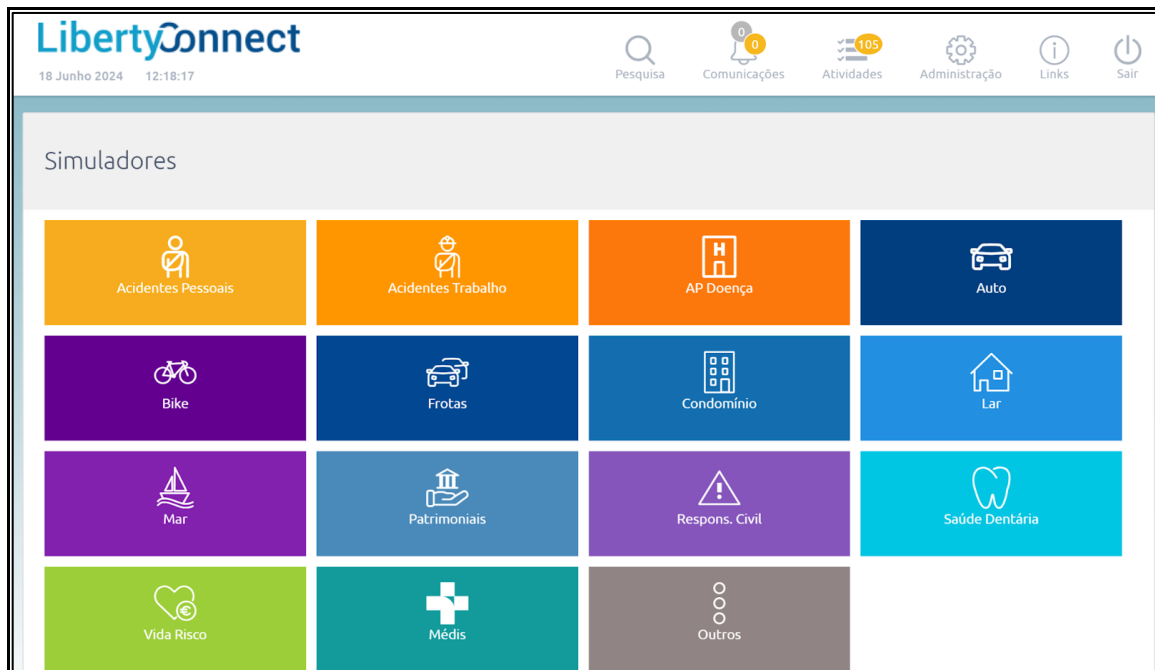


Figura 8 - Plataforma Liberty Connect
Fonte: Site da Liberty Connect

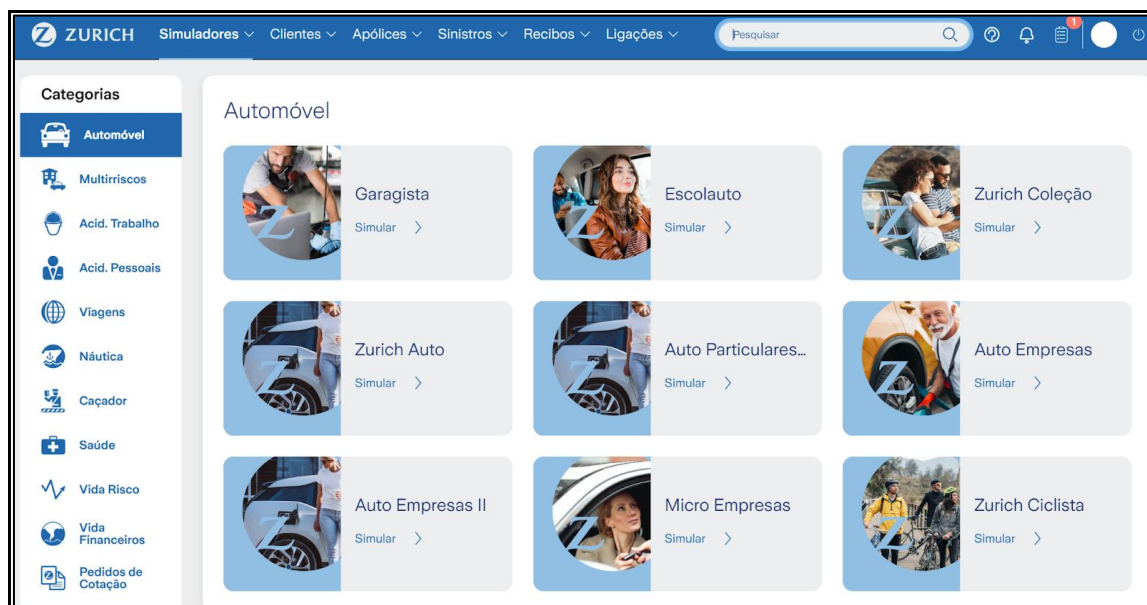


Figura 9 - Plataforma Zurich
Fonte: Site da Zurich

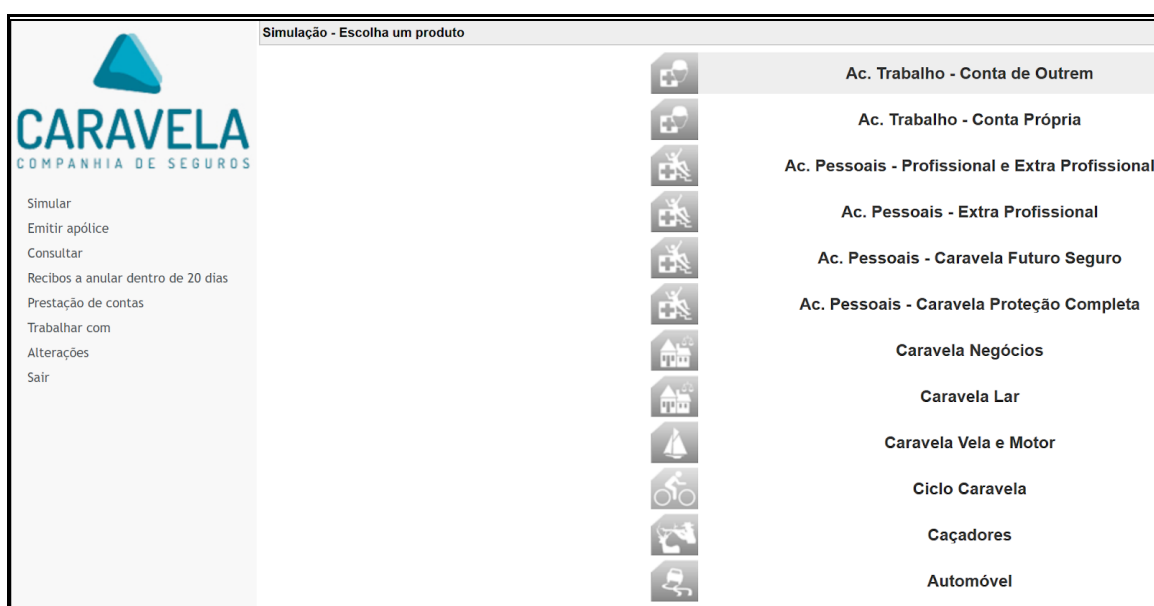


Figura 10 - Plataforma Caravela
Fonte: Site da Caravela

Para realizar esta atividade de forma simples e concisa, a estagiária foi instruída a solicitar alguns dados pessoais aos novos clientes, como por exemplo o nome completo, número do contribuinte, a data de nascimento, código postal da morada onde reside, matrícula do veículo e da carta de condução (caso esteja sendo feita uma simulação para um veículo), e caso seja um seguro do lar, saúde ou vida, são pedidos outros dados complementares, como por exemplo a área da casa (seguro do lar), se possui alguma doença ou se há dependentes (seguro de saúde ou vida), podendo assim realizar diversas simulações de acordo com as especificações de cada cliente, proporcionando a melhor cotação. Se for o caso de uma pessoa já segurada na empresa, esta atividade torna-se mais rápida, pois os dados pessoais já ficam disponibilizados no sistema.

4.4.1.1. Plataformas de Assistência

São utilizados sites específicos para auxiliar neste processo, como o Libax (figura 11), que funciona de maneira semelhante ao "Google". Este recurso é utilizado para facilitar as tarefas e contribuir na busca por informações pertinentes sobre os clientes já consolidados na empresa.

O Libax foi aplicado em diversas atividades pela estagiária, desde situações mais simples, como quando um cliente vai à loja para realizar o pagamento de um recibo pendente, até situações mais complexas, como a realização de simulações. Para clientes que já possuem seguro na empresa, o site permite a verificação de dados pessoais, apólices de seguro existentes, recibos de pagamento, emissão dos recibos continuados, entre outras informações, servindo assim como uma ferramenta de suporte essencial, otimizando o tempo gasto na recolha de dados.



Figura 11 - Plataforma Libax
Fonte: Site do Libax

Além do Libax, a estagiária contou com outros dois sites que auxiliam em tarefas específicas relacionadas com os seguros de veículos. Dado que esta atividade exige precisão e rigor, utilizou-se o site ASF (figura 12) para verificar se um veículo já possuía seguro em alguma companhia. Caso o veículo estivesse segurado, a plataforma permitia consultar a data de validade do seguro existente, o que facilitou na seleção precisa da data de início de um novo seguro.



Figura 12 - Plataforma ASF
Fonte: Site do ASF

Outra plataforma que a empresa aconselhou à utilização foi o AutoDoc (figura 13), que desempenhou um papel relevante na identificação precisa da marca e modelo dos veículos. Esta plataforma é essencial para garantir a segurança e a precisão necessárias durante o processo de simulação.

Ao utilizar o AutoDoc é preciso apenas a matrícula do veículo, possibilitando minimizar erros e otimizar o tempo, proporcionando um serviço mais eficiente e preciso aos clientes, tornando os processos internos mais ágeis e assertivos.

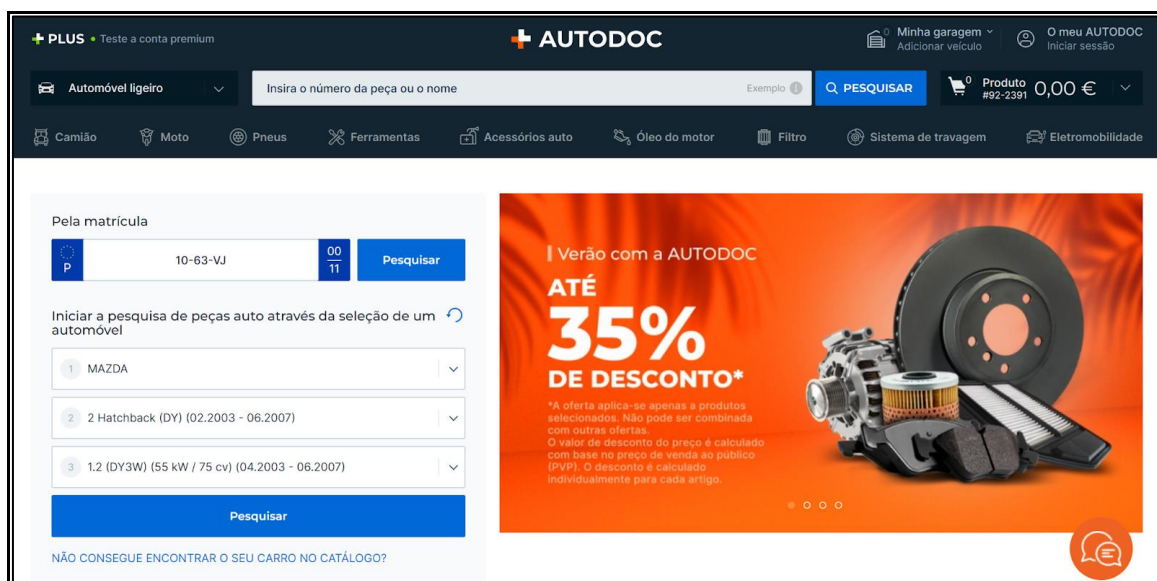


Figura 13 - Plataforma AutoDoc
Fonte: Site do AutoDoc

4.4.2. Emissão de Apólices

Após a escolha da melhor cotação e opção de cobertura através da simulação, a empresa mediadora de seguros, junto ao cliente, procede com a emissão da apólice, consolidando o contrato.

Este ato formaliza o acordo de seguro entre o cliente e a seguradora, especificando todas as coberturas, cláusulas, prémios e condições gerais e particulares. Com a emissão da apólice, o cliente tem acesso a um documento claro e detalhado, que facilita na gestão de riscos e a realização de eventuais reivindicações.

A estagiária teve a oportunidade de fazer algumas emissões de seguros, algumas seguidas das simulações feitas pela mesma, com a supervisão da gestora responsável pelo departamento.

4.5. Sinistros

A empresa Beira Dinâmica destaca-se de entre outras mediadoras por dispor de um setor dedicado apenas para a área de sinistro, o que permite ter uma maior atenção aos pormenores de cada processo. Além disso, esta estrutura proporcionou oportunidades

para que a estagiária participasse ativamente em várias atividades relacionadas, enriquecendo ainda mais a sua experiência prática.

O sinistro é uma ocorrência, ou uma série de ocorrências, de um risco coberto, originadas de um acontecimento inesperado, danos ou perdas, e que está dentro das condições da apólice de seguro contratada, permitindo que o segurado solicite a indenização ou os benefícios previstos nos contratos, como está prescrito no Artigo 1.º do Decreto-Lei n.º72/2008, de 16 de Abril: *“Por efeito do contrato de seguro, o segurador cobre um risco determinado do tomador do seguro ou de outrem, obrigando-se a realizar a prestação convencionada em caso de ocorrência do evento aleatório previsto no contrato, e o tomador do seguro obriga-se a pagar o prémio correspondente.”*.

Neste sentido, qualquer acidente ou imprevisto que não esteja listado no contrato do seguro não é considerado um sinistro, pois não representa um risco coberto.

Devido ao ciclo inverso de produção, o cliente só consegue efetivamente avaliar o serviço prestado pela mediadora de seguros e pela seguradora contratada, quando se verifica um sinistro que, só pela sua ocorrência, já envolve uma carga psicológica, muitas vezes negativa.

Uma gestão eficiente de sinistros é essencial para uma empresa mediadora de seguros, pois garante que os clientes recebam a assistência necessária quando mais precisam, mantendo a confiança e satisfação dos segurados, garantindo a fidelização e a criação de uma imagem institucional de qualidade.

4.5.1. Notificação de Sinistros e Deveres do Segurado

Quando ocorre um sinistro, a notificação deve ser feita dentro do prazo estipulado no contrato de seguro, geralmente logo após o acontecimento do sinistro, e nunca superior a oito dias a contar do dia da ocorrência ou do dia em que tenha conhecimento da mesma, para garantir a eficiência no processo de avaliação e resolução.

O tomador do seguro ou o segurado deve fornecer informações notificando os pormenores, disponibilizando todas as indicações e provas documentais e/ou testemunhas relevantes para uma descrição precisa dos danos. Além disso, é essencial apresentar qualquer evidência disponível que possa ajudar na avaliação do sinistro, como fotografias, vídeos ou relatórios de autoridades competentes. Estes detalhes são relevantes para que a seguradora possa conduzir uma análise precisa e justa, facilitando a rápida resolução do caso.

O cumprimento desses procedimentos não apenas concretiza as obrigações contratuais, mas também acelera o processo de indemnização, minimizando os inconvenientes e prejuízos para o segurado. Portanto, uma comunicação assertiva e eficaz é fundamental para uma boa gestão de sinistros e para a manutenção da confiança entre o segurado e a seguradora.

4.5.2. Participação/Reclamação de Sinistro

A participação ou reclamação de sinistro é um procedimento essencial em diversos tipos de seguros, seja automóvel, multirrisco ou acidente de trabalho. Consiste em informar a seguradora sobre o evento ocorrido, detalhar as circunstâncias, causas e consequências, além de apresentar evidências necessárias para a análise e avaliação por parte da seguradora. É estabelecido que a participação do sinistro pode ser realizada em formulário próprio fornecido pela empresa de seguros, conforme regulamentado pela ASF de Portugal, ou por outros meios de comunicação, desde que fique registado por escrito ou em gravação.

Neste contexto, a estagiária desempenhou um papel relevante no envio de participações/reclamações de sinistros. A sua função incluiu verificar e assegurar que todas as informações e evidências necessárias fossem apresentadas à seguradora de forma precisa e completa, sendo a mesma responsável por enviar e-mails para as seguradoras em questão, ou entrar em contato pela própria plataforma, garantindo que todas as circunstâncias, causas e consequências do sinistro fossem detalhadamente documentadas.

A correta participação ou reclamação de sinistro não apenas facilita a resolução rápida e eficaz do problema, mas também assegura que o segurado receba a assistência e compensação devida conforme estipulado no contrato de seguro. Sendo assim, os deveres do segurador consistem num conjunto de ações para confirmar que ocorreu o sinistro, como analisar as suas causas, circunstâncias e consequências, decidir se vai reparar os danos ou compensar os prejuízos resultantes do sinistro e determinar qual o valor da compensação.

O segurador tem a responsabilidade de reparar o dano ou realizar o pagamento conforme estipulado no contrato. A compensação oferecida pelo segurador pode ser feita em dinheiro, bens ou serviços.

A estagiária desempenhou esta tarefa relacionada com a participação de sinistros em diversos contextos, sempre acompanhada pela responsável do setor de sinistros da empresa Beira Dinâmica. A seguir, serão explicados os procedimentos realizados nas participações de sinistros de automóvel, multirrisco e acidente de trabalho.

Participação e Reclamação de Sinistro Automóvel

Este processo inclui fornecer detalhes completos sobre o acidente, como a data, hora e local do sinistro, identificação do(s) condutor(es), número da matrícula, número(s) da apólice, testemunhas (caso haja) e fotografias dos danos, além de descrever como ocorreu e outras informações relevantes solicitadas pela seguradora, como em caso de feridos, onde os serviços de assistência médica devem ser acionados, juntamente com as autoridades, para a elaboração do auto de ocorrência.

É recomendado preencher uma Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) se houver acordo entre as partes envolvidas, uma vez que para acelerar a

análise e resolução do sinistro é essencial fornecer a documentação adequada e colaborar com a seguradora. As figuras 14 e 15 ilustram imagens da Declaração Europeia de Acidente de Automóvel, documento a ser preenchido em caso de concordância entre ambas as partes.

Em situações onde não exista um acordo é feita a reclamação para a seguradora do outro condutor, o que torna o processo mais demorado e complexo, pois ambas as partes não se deram como culpadas.

INSTRUÇÕES	
UTILIZAR PARA TODOS OS TIPOS DE ACIDENTE AUTOMÓVEL	
PARA O CONDUTOR	
Em caso de acidente, quaisquer que sejam as circunstâncias, mantenha-se calmo e seja cortês.	
1 - Se houver somente danos materiais: Apresente, espontaneamente, o cartão de seguro e licença de condução e preencha, tranquilamente, mas com todo o cuidado e com o outro condutor, um só impresso de DECLARAÇÃO AMIGÁVEL DE ACIDENTE AUTOMÓVEL.	
2 - Se houver feridos, mesmo ligeiros: Chame a autoridade — G.N.R. ou P.S.P.	
COMO PREENCHER ESTE IMPRESSO	
No local do acidente:	
1 - Utilize um só impresso para o caso de colisão de 2 veículos, 2 impressos para o caso de 3 veículos, etc. Não importa quem fornece ou preenche o impresso. Use uma esferográfica e escreva de forma a que o duplicado fique bem legível.	
2 - Não esqueça de indicar o solicitado nas rubricas: 8 - Documento de seguro — Cartão, Certificado ou Carta Verde. 9 - Licença de condução. 10 - O ponto de embate inicial, com toda a precisão. 12 - Com uma cruz (X), todos os quadrados que se apliquem para cada veículo, de entre as várias CIRCUNSTÂNCIAS DO ACIDENTE e precisar, ao fundo, o número total de quadrados que foram assinalados. 13 - ESQUEMA DO ACIDENTE (traçado da via, direção dos veículos, posição no momento do embate, etc.).	
3 - Se existirem testemunhas, indique os seus nomes, moradas e telefones.	
4 - Assine e faça assinar a declaração pelo outro condutor. Entregue-lhe 1 exemplar e guarde o outro para si.	
PARA O SEGURADO	
1 - Complete os elementos necessários para a sua Seguradora, preenchendo a PARTICIPAÇÃO DE SINISTRO impressa no verso da DECLARAÇÃO.	
2 - Não se esqueça de indicar onde pode o seu veículo ser vistoriado por um perito, se necessário. Para o efeito, contacte a sua Seguradora.	
3 - Não altere, em nada, a DECLARAÇÃO AMIGÁVEL feita pelos condutores.	
4 - Remeta, com urgência, este impresso à sua Companhia num prazo inferior a 8 dias a contar da data da ocorrência (ver cláusula relativa às "Obrigações do tomador do seguro e do segurado" das Condições Gerais da Apólice).	
CASOS ESPECIAIS	
1 - Se o outro condutor tiver um impresso de DECLARAÇÃO AMIGÁVEL semelhante, mas em língua diferente, pode usá-lo, sem recibo, levando em conta que os números, num e noutro impresso, são de conteúdo e significado igual, podendo seguir com o olhar o impresso português como tradução correta das perguntas apresentadas, rubrica a rubrica.	
2 - Mas, para participar o sinistro à sua Seguradora, deverá o Segurado utilizar o impresso português (verso da DECLARAÇÃO AMIGÁVEL) que lhe for fornecido pela sua Companhia, à qual o deverá devolver, com urgência, depois de preenchido e assinado, juntamente com o exemplar da DECLARAÇÃO AMIGÁVEL assinado pelos condutores.	
3 - Este impresso (frente e verso) servirá, também, para comunicar, à sua Companhia sinistros de que resultem, exclusivamente, danos no veículo seguro.	
Após a utilização deste impresso, solicite outro exemplar à sua Seguradora e guarde-o na sua viatura.	
<small>Copyright 2001 Insurance Europe sabb. Todos os direitos reservados. Este formulário só pode ser reproduzido com o consentimento prévio por escrito da Insurance Europe sabb. Qualquer alteração, reprodução ou alteração não autorizada constitui uma violação dos direitos de autor.</small>	

DECLARAÇÃO EUROPEIA DE ACIDENTE

Conforme modelo da Insurance Europe

É ESSENCIAL MANTER A CALMA

SER CORTÊS

SER OBJETIVO

VER INSTRUÇÕES PARA UTILIZAÇÃO

Figura 14 - Declaração Europeia de Acidente
Fonte: Empresa Beira Dinâmica

DECLARAÇÃO AMIGÁVEL DE ACIDENTE AUTOMÓVEL

Folha 1/2

1. Data do acidente Hora: _____

2. Localização Local: _____ País: _____

3. Feridos, mesmo ligeiros
 não sim

4. Danos materiais
 noutros veículos que não A e B: não sim
 noutros objetos que não veículos: não sim

5. Testemunhas: nomes, moradas e telef.

12. CIRCUNSTÂNCIAS

↓ Marcar com uma cruz (X) no respetivo quadrado as circunstâncias aplicáveis a cada veículo para melhor compreensão do esquema do acidente ↓

<p>A</p> <p><input type="checkbox"/> 1 * Estava estacionado / Parado</p> <p><input type="checkbox"/> 2 * Saía de estacionamento / Abria uma porta</p> <p><input type="checkbox"/> 3 la estacionar</p> <p><input type="checkbox"/> 4 Saía de um parque de estacionamento, de local privado ou de um caminho particular</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Entrava num parque de estacionamento, local privado ou num caminho particular</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Entrava numa rotunda ou praça de sentido giratório</p> <p><input type="checkbox"/> 7 Circulava numa rotunda ou praça de sentido giratório</p> <p><input type="checkbox"/> 8 Embateu na traseira de outro veículo que circulava no mesmo sentido e na mesma fila</p> <p><input type="checkbox"/> 9 Circulava no mesmo sentido mas numa fila diferente</p> <p><input type="checkbox"/> 10 Mudava de fila</p> <p><input type="checkbox"/> 11 Ultrapassava</p> <p><input type="checkbox"/> 12 Virava à direita</p> <p><input type="checkbox"/> 13 Virava à esquerda</p> <p><input type="checkbox"/> 14 Recuava</p> <p><input type="checkbox"/> 15 Circulava na parte da faixa de rodagem reservada à circulação em sentido contrário</p> <p><input type="checkbox"/> 16 Apresentava-se pela direita (num cruzamento ou entroncamento)</p> <p><input type="checkbox"/> 17 Não respeitou um sinal de dar prioridade ou um semáforo vermelho</p> <p><input type="checkbox"/> ← indicar o número total de quadrados marcados com uma cruz (X)</p>	<p>B</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 6</p> <p><input type="checkbox"/> 7</p> <p><input type="checkbox"/> 8</p> <p><input type="checkbox"/> 9</p> <p><input type="checkbox"/> 10</p> <p><input type="checkbox"/> 11</p> <p><input type="checkbox"/> 12</p> <p><input type="checkbox"/> 13</p> <p><input type="checkbox"/> 14</p> <p><input type="checkbox"/> 15</p> <p><input type="checkbox"/> 16</p> <p><input type="checkbox"/> 17</p>
--	---

Deve obrigatoriamente ser assinada pelos DOIS condutores. Não constar reconhecimento de responsabilidade, mas a constatação dos factos e a identificação dos intervenientes, com vista a maior rapidez na regularização do sinistro.

13. Esquema do acidente no momento do embate

VEÍCULO A

6. Segurado/Tomador do seguro (ver documento de seguro)

APELIDO: _____
 Nome: _____
 Morada: _____
 Cód. postal: _____ País: _____
 Tel. ou e-mail: _____
 NIF: _____

7. Veículo

A. MOTOR	REBOQUE
Marca, modelo	
N.º de matrícula	N.º de matrícula
País de matrícula	País de matrícula


8. Companhia de seguros (ver documento de seguro)

NOME: _____
 Apólice n.º: _____
 N.º de Carta Verde: _____
 Apólice ou Carta Verde válida de: _____ a: _____
 Agência (ou representante ou corretor): _____
 NOME: _____
 Morada: _____
 Cód. postal: _____ País: _____
 Tel. ou e-mail: _____
 Os danos materiais deste veículo estão cobertos pela apólice? não sim

9. Condutor (ver licença de condução)

APELIDO: _____
 Nome: _____
 Data de nascimento: _____
 Morada: _____
 Cód. postal: _____ País: _____
 Tel. ou e-mail: _____
 Licença de condução n.º: _____
 Categoria (A, B, ...): _____
 Válida até: _____

10. Indicar por meio de seta → o ponto de embate inicial



11. Danos visíveis no veículo A:

14. As minhas observações:

VEÍCULO B

6. Segurado/Tomador do seguro (ver documento de seguro)

APELIDO: _____
 Nome: _____
 Morada: _____
 Cód. postal: _____ País: _____
 Tel. ou e-mail: _____
 NIF: _____

7. Veículo

A. MOTOR	REBOQUE
Marca, modelo	
N.º de matrícula	N.º de matrícula
País de matrícula	País de matrícula

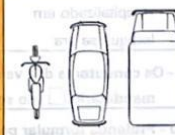
8. Companhia de seguros (ver documento de seguro)

NOME: _____
 Apólice n.º: _____
 N.º de Carta Verde: _____
 Apólice ou Carta Verde válida de: _____ a: _____
 Agência (ou representante ou corretor): _____
 NOME: _____
 Morada: _____
 Cód. postal: _____ País: _____
 Tel. ou e-mail: _____
 Os danos materiais deste veículo estão cobertos pela apólice? não sim

9. Condutor (ver licença de condução)

APELIDO: _____
 Nome: _____
 Data de nascimento: _____
 Morada: _____
 Cód. postal: _____ País: _____
 Tel. ou e-mail: _____
 Licença de condução n.º: _____
 Categoria (A, B, ...): _____
 Válida até: _____

10. Indicar por meio de seta → o ponto de embate inicial



11. Danos visíveis no veículo B:

15. Assinaturas dos condutores

A _____ B _____

14. As minhas observações:

Figura 15 - Declaração Amigável
 Fonte: Empresa Beira Dinâmica

Participação e Reclamação de Sinistro Multirrisco

No caso de sinistros envolvendo seguros multirriscos, como os de caráter residencial ou empresarial, o segurado deve tomar todas as medidas possíveis para prevenir ou minimizar as consequências do sinistro, o que pode incluir, dentro do razoável, conservar os bens salvados e não alterar os vestígios do sinistro sem a autorização da seguradora. Além disto, o segurado deve agir com boa-fé, não exagerando o montante dos danos ou indicando itens falsamente atingidos pelo sinistro, sendo fundamental informar as causas, extensão dos danos e as evidências documentais.

A cooperação e o cumprimento dos prazos estipulados são essenciais para garantir que a seguradora possa iniciar rapidamente a avaliação e tomar as medidas necessárias para reparar ou compensar os prejuízos.

Os deveres da seguradora incluem pagar ao tomador do seguro as despesas efetuadas para reduzir os efeitos do sinistro, desde que sejam razoáveis e proporcionais. A seguradora também deve pagar a indenização, ou autorizar a reparação ou reconstrução, assim que forem concluídas as investigações e peritagens necessárias para o reconhecimento do sinistro e a fixação do montante dos danos.

Se decorridos trinta dias após o apuramento das circunstâncias, causas e consequências do sinistro, e a indenização não for paga, ou a reparação/reconstrução não for autorizada, a seguradora deverá pagar juros sobre o valor da mesma.

As imagens 16, 17 e 18 ilustram o documento relativo à Participação de Sinistros/Ramos Diversos, sendo utilizado para solicitar a abertura de processos de Multirriscos, preenchido uma vez pela estagiária.

DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS A ANEXAR:

LAR

- Danos por água: orçamento de localização da rotura e reparação dos danos (independentemente da subscrição ou não da cobertura "reparação e localização de avarias")
- Furto: Cópia da participação às autoridades e envio de listagem discriminativa dos bens furtados, indicando valores

PROTECÇÃO CONDOMÍNIO

- Danos por água: orçamento da localização da rotura e reparação dos danos

MULTICOMÉRCIO

- Riscos Eléctricos e Avaria de Máquinas: relatório técnico indicando a avaria e orçamento de reparação ou substituição dos bens avariados
- Furto ou roubo : cópia da participação às Autoridades, orçamento da reparação dos bens danificados e cópia das facturas de aquisição dos bens furtados/roubados

CRISTAIS

- Orçamento da reparação dos danos ou cópia da factura-recibo das reparações efectuadas (original se forem particulares)

EQUIPAMENTO ELECTRÓNICO E AVARIA DE MÁQUINAS

- Orçamento da reparação ou substituição dos bens avariados
- Relatório técnico indicando a avaria

RESPONSABILIDADE CIVIL

1. RC Familiar
 - RC Proprietário de imóveis
 - RC Proprietário de animais
 - RC Largada de Touros
 - RC Lançamento de fogo de artifício

- juntar pelo segurado:
Cópia da cédula ou BI (caso seja menor) ou cópia da licença e certificação de vacinação (caso seja animal)
- juntar pelo lesado:
Reclamação escrita, descrevendo a ocorrência e discriminando os danos
Orçamento de reparação dos prejuízos (caso dano patrimonial)

2. RC Exploração
 - RC Produtos
 - RC Após trabalhos
 - RC Bens confiados
 - Atentados ao ambiente

- juntar pelo lesado:
Reclamação escrita, descrevendo a ocorrência e discriminando os danos
Orçamento de reparação dos prejuízos (em caso de dano patrimonial)

Liberty Seguros, Companhia de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal

Pessoa coletiva registada na Cons. Reg. Comercial de Lisboa sob o número único 980 630 495

Figura 18 - Documento de Participação de Sinistros
Fonte: Empresa Beira Dinâmica

Participação e Reclamação de Sinistro Acidente de Trabalho

De acordo com a Lei n.º 98/2009, “[é] acidente de trabalho aquele que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte”. Segundo o artigo 283.º e 284.º do Código de Trabalho, aplica-se a: Praticante, aprendiz, estagiário e demais situações tidas por formação profissional; administrador, diretor, gerente ou equiparado, não vinculado por contrato de trabalho, que seja remunerado por essa atividade; e prestador de trabalho, sem subordinação jurídica, que desenvolve a sua atividade na dependência económica.

Logo, seguir os procedimentos específicos estabelecidos pela empresa de seguros para sinistros dessa natureza, é fundamental para garantir que o trabalhador receba o suporte necessário e a seguradora possa realizar uma análise completa e justa do acidente.

Por fim, foi regulamentada a aprovação de um novo modelo uniforme para a participação de acidentes de trabalho, tornando-se obrigatório o envio por meio eletrónico, sob pena de contraordenação. Esta medida visa padronizar o processo, facilitando a comunicação e o tratamento das informações pelas seguradoras, garantindo maior eficiência e rapidez na resolução dos casos. A implementação deste modelo digital, contribui para a redução de erros nos dados fornecidos, de forma a melhorar a segurança e a transparência no tratamento dos acidentes de trabalho.

A estagiária pôde contribuir em alguns processos de Acidente de Trabalho preenchendo a participação eletrónica, ilustrada na figura 19, com o auxílio e supervisão da colaboradora responsável do departamento de sinistros.

aps | PARTICIPAÇÃO ELETRÓNICA DE ACIDENTES DE TRABALHO

NOVA PARTICIPAÇÃO

Nº Apólice:

Seguradora:

NIF:

Data do acidente: 
(i.e., 31-12-1981)

[Continuar Participação iniciada anteriormente?](#)

Iniciar Participação

Nova participação eletrónica de acidentes de trabalho: a participação eletrónica de acidentes de trabalho tem o seu regime legal estabelecido na Lei 98/2009, de 4 de setembro, no Decreto-Lei 106/2017, de 29 de agosto e na Portaria 14/2018, de 11 de janeiro. A participação de acidente de trabalho é obrigatória e deve ser efetuada por meio informático no prazo de 24 horas a partir da data do conhecimento do acidente pelo empregador para a respetiva seguradora, constituindo contraordenação grave a infração da obrigação.

A obrigatoriedade de envio informático aplica-se a todas as empresas à exceção de microempresa (empresas com menos de 10 trabalhadores), trabalhador independente e trabalhador do serviço doméstico, que podem remeter à seguradora a participação de acidente de trabalho em suporte papel. No entanto, caso prefiram fazê-lo eletronicamente podem e devem fazê-lo. A participação eletrónica é simples e de rápida concretização sendo vantajoso que, sempre que possível, a participação de acidente seja feita desta forma.

Todas as seguradoras estão habilitadas a receber uma participação eletrónica de acidentes de trabalho e a sua resposta a uma participação eletrónica é rápida em todas as abrangências, com benefícios claros para o trabalhador acidentado e para a entidade empregadora. Em caso de acidente de trabalho não hesite, utilize a participação eletrónica.

Figura 19 - Plataforma Participação Eletrónica
Fonte: Site do APS

4.5.3. Controlo do Estado dos Processos de Sinistro

Durante o estágio na Beira Dinâmica, uma das principais atividades realizadas pela estagiária foi o controlo do estado dos processos de sinistro. Esta tarefa envolve uma série de etapas para garantir a atualização dos processos e para informar os clientes sobre o progresso dos seus casos.

A primeira etapa do controlo dos processos de sinistro consistia em ligar para as linhas de sinistros das seguradoras parceiras da mediação. As ligações resumiam-se a obter informações atualizadas sobre o ponto de situação dos processos, onde a estagiária questionava se havia relatório de peritagem, e caso tivesse, se havia ordem de reparação (processo de sinistro automóvel), também se confirmava se havia falta de pagamento, entre outras questões que podiam ser relevantes. Este contato regular com as seguradoras é fundamental para garantir que os dados obtidos sejam precisos e recentes.

Após obter as informações necessárias das seguradoras, a próxima etapa era a atualização do MEMO, uma ferramenta online utilizada como um bloco de notas para registar o progresso dos processos de sinistro. A estagiária apontava no MEMO todos os detalhes relevantes sobre a evolução de cada processo, como novas informações, o número dos processos dos sinistros, os prazos de resolução, e qualquer outra atualização fornecida pelas seguradoras. Manter a ferramenta atualizada é essencial para assegurar que todas as partes interessadas tenham acesso às informações mais recentes.

Uma vez atualizadas, os clientes eram informados pela mesma sobre o estado atual dos seus processos de sinistro. Este contato era feito tanto por telefone quanto por mensagem, dependendo das preferências do cliente e da urgência da atualização. Durante essas comunicações, era necessário certificar-se de explicar claramente o progresso do processo, onde a estagiária respondia quaisquer dúvidas e fornecia orientações sobre os próximos passos.

O controlo do estado dos processos de sinistro é um acompanhamento contínuo, para assegurar que as novas atualizações sejam registadas e comunicadas. Este acompanhamento constante ajuda a garantir que os clientes sentem-se apoiados e informados durante todo o processo de sinistro, aumentando a satisfação e a confiança no serviço oferecido pela Beira Dinâmica.

4.5.4. Marcação de Peritagens Automóveis

A peritagem é um processo indispensável na gestão de sinistros de automóveis, que consiste na avaliação dos danos causados no veículo para determinar a extensão dos reparos necessários e autorizar ou não a sua realização, pois às vezes o veículo pode ser dado como perda total, que significa que o valor da reparação ultrapassa o valor do prémio do veículo.

O processo de peritagem envolve a inspeção detalhada do veículo danificado por um profissional especializado, conhecido como perito. Este profissional examina o veículo para identificar os danos do sinistro, estipular os custos de reparação e assegurar que todas as avarias sejam devidamente registradas. A peritagem é uma etapa importante para garantir que os reparos sejam precisos e justos, evitando fraudes e garantindo a satisfação do cliente.

A atividade de marcação de peritagens automóveis resume-se em agendar as inspeções dos veículos junto às seguradoras parceiras. Este processo iniciava com a estagiária a obter as informações necessárias sobre o sinistro, como a matrícula do veículo do cliente, e a oficina a qual o cliente tinha preferência. Em seguida, era necessário entrar em contato com a seguradora responsável para agendar a peritagem, que podia ser feita tanto por telefone quanto por e-mail.

Como referido anteriormente, a escolha das oficinas onde as peritagens são realizadas, na maioria das vezes, era feita pelo próprio cliente por questão de preferência por uma oficina específica, seja por confiança, localização ou serviços prestados anteriormente. Caso o cliente não tivesse preferência, o mesmo podia optar por uma oficina convencionada, que são oficinas que possuem acordos ou contratos com as seguradoras.

Ao agendar a peritagem, era necessário coordenar a logística para que o veículo estivesse disponível para inspeção, pois, na maioria das vezes, os peritos não dispõem de um horário exato para a peritagem, logo, o cliente precisava deixar o veículo na abertura da oficina selecionada no dia agendado, para que o perito pudesse realizar a avaliação ao longo do dia. Com isso, era necessário que a estagiária informasse o cliente sobre a necessidade de deixar o veículo na oficina e fornecer todas as instruções necessárias para facilitar o processo.

Após agendar a peritagem e selecionar a oficina, também eram confirmados todos os detalhes com a seguradora e com o cliente. Esta etapa era necessária para garantir que não existissem mal-entendidos e que todos estivessem preparados para a peritagem.

Uma comunicação clara e eficiente com todas as partes, que responda as possíveis dúvidas e assegure que o cliente saiba exatamente o que esperar, é importante para que não ocorram mal-entendidos ao longo do processo. Em suma, foi uma atividade que permitiu à estagiária desenvolver e aprimorar competências, como a escuta ativa e comunicação assertiva, para executar esta tarefa com êxito no decorrer do estágio.

4.5.5. Pedido de Veículo de Substituição por Avaria ou Acidente

Quando o veículo de um cliente fica indisponível devido a avarias ou acidentes, é essencial assegurar que o impacto da perda seja minimizado. Para isto, realiza-se o pedido de um veículo de substituição.

Primeiramente, a estagiária entrava em contato com a linha de atendimento da seguradora do sinistrado, fornecendo o número do processo e a matrícula do veículo afetado. Em seguida, eram confirmados os dados do cliente para assegurar a precisão das informações e a disponibilidade para o veículo de substituição.

Após a verificação e a confirmação dos dados, solicitava-se um veículo para o período necessário, conforme especificado pelo cliente e de acordo com o número de dias determinados no contrato da apólice. A seguradora, então, indicava o local onde o cliente poderia retirar o veículo de substituição, assegurando que o mesmo tivesse mobilidade contínua enquanto o seu próprio veículo estava a ser reparado.

Este processo sendo feito de maneira coordenada e eficiente, visa minimizar a inconveniência e garantir que os clientes possam continuar suas atividades diárias sem maiores interrupções.

4.5.6. Agendamento de Consultas para Sinistrados de Acidentes de Trabalho

O agendamento de consultas para sinistrados é uma tarefa que assegura que os funcionários lesionados recebam o atendimento médico necessário de forma eficiente, contribuindo para sua recuperação e retorno ao trabalho.

O primeiro passo no processo de agendamento envolvia entrar em contato com as seguradoras responsáveis pelos sinistros dos acidentes de trabalho, sendo preciso que a estagiária comunicasse às seguradoras a necessidade de agendar consultas médicas, sessões de fisioterapia ou outros tratamentos necessários para os funcionários lesionados, sempre com as devidas evidências para comprovar e conseguir realizar o agendamento.

Uma vez que as consultas e tratamentos eram agendados, o próximo passo era comunicar todas as informações relevantes aos sinistrados, certificando-se de fornecer detalhes claros e completos sobre os horários, locais, meios de locomoção e tipos de tratamento. Esta comunicação era feita de maneira empática e cuidadosa, garantindo que os sinistrados estivessem bem informados e tranquilos em relação à marcação da consulta.

Cada caso de sinistro é único, sendo fundamental adaptar o agendamento às necessidades específicas de cada sinistrado. Isto significa garantir que as consultas e tratamentos sejam marcados em locais acessíveis e convenientes para os pacientes, considerando suas condições de saúde e a gravidade das lesões. A personalização do atendimento é de extrema relevância para proporcionar um suporte adequado e eficiente durante este processo.

O contato para o agendamento era realizado por telefone ou por correio eletrônico, onde deviam ser fornecidas todas as informações e documentações pertinentes sobre o sinistro e sobre as necessidades específicas do sinistrado, como por exemplo o relatório clínico.

Além do agendamento inicial, o restante da atividade incluía o acompanhamento contínuo dos tratamentos dos sinistrados, disponibilizando meios de contato para o lesado, contatar a mediação em casos de mudanças na condição ou outras necessidades que pudessem vir a surgir, para reorganizar o atendimento e garantir que o processo de recuperação não fosse interrompido.

Por fim, o agendamento de consultas e tratamentos para sinistrados de acidentes de trabalho é uma atividade vital para assegurar a recuperação adequada dos funcionários lesionados. Esta tarefa exigia habilidades de comunicação, organização e empatia, além de um conhecimento sobre os procedimentos e as necessidades dos sinistrados.

4.5.6.1. Reembolsos em Processos de Acidentes de Trabalho

A necessidade e a importância do reembolso em casos de acidentes de trabalho são fundamentais para garantir que o lesado não suporte os custos financeiros decorrentes do acidente, permitindo-lhe focar-se na sua recuperação.

Nesta atividade, a estagiária encaminhava por e-mail os documentos necessários para solicitar o reembolso à seguradora para análise. Estes documentos incluíam receitas médicas, faturas/recibos de medicamentos, despesas com deslocação (como faturas/recibos de táxi, autocarro ou os quilómetros percorridos com veículo próprio).

A seguradora, por sua vez, analisava todos os comprovativos apresentados para determinar a possibilidade de reembolso ao cliente. Este processo de avaliação é rigoroso e visa assegurar que todas as despesas reembolsadas sejam justificadas e diretamente relacionadas com o acidente de trabalho.

Após a verificação e validação dos documentos, a seguradora procedia com o reembolso das despesas elegíveis, garantindo assim, um suporte financeiro durante o período de recuperação do lesado.

Caso o paciente necessitasse de assistência hospitalar, o hospital emitia uma declaração, como está ilustrado na figura 20, destinada à seguradora para que esta pudesse custear os tratamentos. Este documento inclui tanto as informações do sinistrado quanto as da seguradora responsável.

ACIDENTE DE TRABALHO <input checked="" type="checkbox"/> ACIDENTE DE VIAÇÃO <input type="checkbox"/> ACIDENTES PESSOAIS <input type="checkbox"/>	
<p>Declara-se que nos termos do art.º 38º, n.º 1, do Decreto n.º 360/71 de 21 de Agosto de 1971, nos responsabilizamos pelas despesas com a assistência prestada na Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, ao sinistrado acima identificado que é nosso (empregado, assalariado, etc.)</p>	
<p>Data ____ de _____ de ____</p> <p>Nome _____</p> <p>Morada _____</p> <p>Observações _____</p> <p>Assinatura _____</p>	<p>Carimbo da Companhia</p>
<p>A preencher quando a responsabilidade de pagamento é assumida por entidade seguradora</p>	
<p>Nome da Companhia _____</p> <p>Sede social e localidade _____</p> <p>N.º de Apólice _____ Ramo _____</p> <p>Nome do Segurado _____</p> <p>Morada _____</p> <p>Observações _____</p> <p>DATA _____ ASSINATURA DO RESPONSÁVEL _____</p>	<p>Carimbo da Companhia</p>
<p>Obs.: A não devolução deste termo de responsabilidade devidamente preenchido, no prazo de 3 dias úteis, obriga o sinistrado ao pagamento da despesa hospitalar.</p> <p>Mod - AD 18 - Cod 53 017 - ULS/REPROGRAFIA</p>	

Figura 20 - Documento de Acidente de Trabalho
Fonte: Empresa Beira Dinâmica

Esta atividade proporcionou uma valiosa experiência em coordenação e gestão de sinistros, destacando a importância de um atendimento eficiente para a recuperação dos trabalhadores, o que contribuiu para a satisfação dos clientes e para a eficiência geral do processo de gestão de sinistros da Beira Dinâmica.

Para um melhor entendimento do procedimento associado a um sinistro, apresenta-se de seguida um exemplo de um que foi acompanhado de perto pela estagiária.

Exemplo de um Sinistro que ocorreu com um cliente da Beira Dinâmica:

Um funcionário de uma empresa de vendas de veículos estava a testar uma mota para entregar ao comprador, mas, enquanto decorria o teste, um outro veículo ao fazer inversão de marcha, embateu na mota, causando ferimentos graves no condutor e criando danos materiais na mesma. Isto levou a uma abertura de processo tanto por Acidente de Trabalho, quanto por Automóvel. Foi chamada a GNR ao local, pois é a norma para acidentes mais graves, visto que existia um ferido. No caso de não existir uma DAAA, como foi o caso, avançou-se com uma reclamação para congénere (seguradora do terceiro).

Este acidente resultou em dois processos diferentes, um de Acidente de Trabalho, no qual o sinistrado está a ser acompanhado por uma clínica protocolada, e outro relativo ao Automóvel, que está a decorrer, visto que foi feita uma reclamação, pois a outra parte não se deu como culpada.

O processo está a ser analisado por peritos averiguadores até sair uma definição de responsabilidade.



Figura 21 - Local do Sinistro

Fonte: Imagem cedida pela empresa Beira Dinâmica



Figura 22 - Veículo do Sinistrado

Fonte: Imagem cedida pela empresa Beira Dinâmica

Neste processo, a estagiária teve a oportunidade de participar numa peritagem, o que é incomum, pois trata-se de uma mediação de seguros. Durante esta experiência, foi possível observar o funcionamento da peritagem e o perito analisando o veículo. No entanto, por se tratar de um caso mais complexo, não houve uma resposta imediata, e o perito ficou de regressar ao local posteriormente.



Figura 23 - Peritagem da Mota
Fonte: Autoria Própria

4.6. Atendimento a Clientes

O atendimento ao cliente desempenhou um papel indispensável e de extrema importância em todas as atividades citadas anteriormente, sendo algo essencial na relação entre a empresa e os seus clientes. Esta atividade vai muito além de simplesmente fornecer informações e assistência sobre produtos e serviços, trata-se de um processo que envolve paciência, empatia, calma e assertividade, para garantir uma experiência positiva e satisfatória para os consumidores.

A estagiária contribuiu significativamente neste processo, desempenhando funções essenciais de atendimento ao cliente, como a responsabilidade de encaminhar e-mails com informações e documentos necessários, atendimento no dia-a-dia e chamadas telefônicas, garantindo que os clientes se sentissem valorizados, compreendidos e respeitados. Este suporte eficiente e personalizado não só atende às procuras e necessidades dos clientes, mas também fortalece a relação de confiança e fidelidade com a empresa.

Sendo assim, com a prestação de um atendimento de qualidade, onde os profissionais não apenas respondem às perguntas e resolvem problemas apresentados pelos clientes, mas também disponibilizam a habilidade de antecipar necessidades e oferecer soluções proativas, acabam por contribuir significativamente para a satisfação do cliente, além de potencialmente gerar recomendações positivas, possibilitando assim, novas oportunidades de negócios.

Atualmente, este contexto de atendimento ao cliente assume um papel ainda mais crucial, especialmente considerando as mudanças sociais e culturais que têm vindo a ocorrer ao longo do tempo. Em Portugal, por exemplo, há uma significativa população idosa, que por diversas vezes necessita de atenção e aprecia conversas para combater a solidão do quotidiano, sendo então, clientes que valorizam interações mais humanas e genuínas, onde se sentem ouvidos e compreendidos, o que requer dos profissionais de atendimento uma dose extra de empatia e paciência, na tentativa de contribuir e ajudar estas pessoas com idade mais avançada, tornando as pequenas ações em momentos agradáveis e tranquilos.

Entretanto, a impaciência é uma característica cada vez mais comum na sociedade atual, principalmente entre os jovens, que estão cada vez mais acostumados ao imediatismo, proporcionado principalmente pela tecnologia, onde são esperadas respostas e soluções rápidas. Isso pode gerar conflitos e desafios no atendimento, especialmente quando clientes idosos ou outros grupos vulneráveis necessitam de um tempo maior para expor as suas preocupações e necessidades.

A pandemia acabou por alterar significativamente a percepção das pessoas sobre as interações sociais e o uso de serviços presenciais. Muitos clientes passaram a valorizar ainda mais o contato humano, enquanto outros passaram a utilizar e preferir o meio online. Empresas que antes dependiam predominantemente do atendimento presencial tiveram de adaptar-se, expandindo a sua presença para plataformas digitais como websites e redes sociais.

Com esta grande mudança, uma parte das pessoas acostumou-se com a praticidade e com a falta de um contato e comunicação pessoal contínua, não sabendo ou optando por não interagir socialmente como antes.

Neste contexto, o profissional de atendimento ao cliente desempenha um papel vital não apenas na resolução de problemas, mas também na promoção de um ambiente acolhedor e receptivo para todos os tipos de clientes, sendo assim, a paciência é necessária para ouvir atentamente e responder com calma às preocupações dos clientes, enquanto a empatia ajuda a criar conexões genuínas e a compreender as emoções envolvidas, sendo indispensável também uma comunicação clara e assertiva, que foram fundamentais para a estagiária para garantir que todas as questões fossem abordadas de maneira eficiente e satisfatória.

Portanto, o atendimento ao cliente não é apenas uma função operacional, mas sim uma estratégia central para o sucesso empresarial. Sendo assim, a Beira Dinâmica destaca-se pelos atendimentos personalizados oferecidos, já que possui uma diversificada carteira de clientes. Esta personalização no atendimento não é apenas um diferencial, pois ao adaptar-se às necessidades individuais de cada um, a empresa não só fortalece seus laços com o público, mas também demonstra um compromisso sólido com a excelência no atendimento.

Logo, a Beira Dinâmica não apenas presta serviços, mas cria experiências únicas e significativas que valorizam e respeitam a diversidade de seus clientes.

“Depois da sobrevivência, a Comunicação é a mais básica e vital de todas as necessidades humanas.” (Ribeiro, 1998).

5. Apreciação Crítica sobre o Estágio Desenvolvido

Ao longo do estágio na empresa Beira Dinâmica, a estagiária teve a oportunidade de vivenciar uma experiência transformadora e enriquecedora, com um impacto significativo no seu desenvolvimento pessoal e profissional. Ao conhecer o mundo das seguradoras, um setor até então desconhecido, encontrou um ambiente repleto de desafios e oportunidades de aprendizagem, que contribuiu para a evolução das suas competências e habilidades em diversas áreas.

Ingressar no ambiente profissional em Portugal foi uma experiência diferente, pois teve a oportunidade de conhecer melhor a cultura portuguesa, permitindo-lhe interagir com pessoas de diferentes idades e costumes. A convivência diária num ambiente profissional ensinou-a a lidar com novas situações de forma adaptativa e a encarar as situações com outras perspectivas. Aprendeu mais um pouco sobre a importância da empatia e da paciência, valorizando a diversidade e a inclusão.

No início, a complexidade das atividades, como a realização de simulações, parecia intimidante, pois trata-se de um processo que exige muita atenção a todos os detalhes para evitar prejuízos ao cliente ou à empresa, refletindo a seriedade e responsabilidade referente ao setor de seguros. Contudo, a paciência e o suporte contínuo da equipa foram fundamentais para que estas dificuldades fossem ultrapassadas.

A equipa da Beira Dinâmica demonstrou uma disposição admirável para ajudar, esclarecendo dúvidas em cada atividade nova e fornecendo as informações e documentos necessários para auxiliar na realização do relatório final de estágio. Esta atitude acolhedora e colaborativa facilitou a adaptação e aprendizagem natural das tarefas diárias, tornando todo o processo mais tranquilo e favorável para a estagiária.

Um aspeto particularmente desafiador foi o atendimento ao público, visto que esta interação exigiu habilidades como comunicação eficaz, empatia e gestão de conflitos. Por exemplo, houve uma situação em concreto, na qual um cliente não compreendeu que quem o atendia era apenas uma estagiária e, por esse motivo, reagiu de forma grosseira e impaciente, o que exigiu, da parte da estagiária, calma e profissionalismo para gerir a situação a melhor maneira possível, desafiando-a a ser mais assertiva e confiante.

Em termos de desenvolvimento pessoal, o estágio conferiu à estagiária maior responsabilidade, permitindo-lhe valorizar a importância do compromisso com a realização das tarefas, assim como lidar com prazos, gerir melhor o tempo, e compreender a necessidade de prestar informações precisas, permitindo entender a seriedade e impacto do seu trabalho. Emocionalmente, aprendeu a ser mais resiliente, a manter uma postura mais tranquila sob pressão e a desenvolver uma atitude positiva diante de adversidades.

Foi fundamental para o seu desenvolvimento a participação ativa em diversas áreas da empresa, o que lhe trouxe novas aprendizagens a cada dia, enriquecendo os seus conhecimentos e habilidades de forma contínua e progressiva.

Esta experiência de estágio foi significativamente enriquecida pelas diversas unidades curriculares do plano de estudos da licenciatura. Todos esses conteúdos forneceram as bases teóricas que permitiram atuar com mais competência no ambiente profissional de forma prática.

De entre todas as unidades curriculares frequentadas ao longo da licenciatura, destacam-se algumas que estiveram mais presentes no quotidiano do estágio:

A unidade curricular de Liderança e Gestão de Equipas, lecionada pela professora Marta Félix, onde se discutiu como a comunicação, cooperação e colaboração, confiança e respeito, são essenciais para trabalhar de forma eficaz. Além disto, o estudo da dinâmica de equipa, que consiste no desenvolvimento de relações interpessoais, resolução de conflitos, adaptação e flexibilidade, foi essencial para fomentar um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo.

Na disciplina de Comportamento do Consumidor, com o professor Nuno Guerra, percebeu-se as motivações e expectativas dos clientes, assim como a constante mudança de comportamentos dos mesmos. Este entendimento foi fundamental para oferecer um atendimento personalizado e eficaz, atendendo melhor às necessidades dos clientes da Beira Dinâmica.

Os conteúdos aprendidos em Técnicas de Comunicação, com a professora Sara Brito Filipe, foram diretamente aplicáveis ao atendimento ao cliente, visto que a clareza e eficácia na transmissão de informações são essenciais para evitar mal-entendidos e resolver questões de forma eficiente, sendo necessário levar em consideração a comunicação verbal e não verbal, como gestos, palavras e expressões.

Outra unidade curricular relevante, foi a de Técnicas de Negociação, com o professor Júlio Abrantes, onde se adquiriram habilidades essenciais para um gestor comercial conseguir negociar de forma assertiva e alcançar resultados benéficos para todas as partes envolvidas, como conhecer bem o produto/serviço, conhecer o funcionamento da empresa e conseguir procurar alternativas para realizar a venda. Uma atividade prática realizada durante as aulas, que foi de extrema relevância, consistiu numa apresentação de negociação de um produto, onde foi possível expor as técnicas ensinadas e praticar um pouco a argumentação.

Em relação à UC de Gestão da Força de Vendas, com o professor Fernando Paulico, foi apresentado o método SPIN, método aplicado pelos vendedores durante uma interação de vendas para entender as necessidades e preocupações do cliente (Situação; Problema; Implicação; Necessidade de solução). Outra unidade curricular lecionada pelo professor foi a de Gestão da Qualidade, onde se percebeu a importância da qualidade em todos os processos organizacionais. Este princípio permitiu guiar as ações no estágio, assegurando que todas as tarefas fossem realizadas com um elevado padrão de qualidade.

Por último, a unidade curricular de Sistemas de Informação para a Gestão, ministrada pelo professor Filipe Pires, foi fundamental para o uso eficiente do Excel, uma ferramenta indispensável no estágio, utilizada diariamente para a atualização da Folha de Caixa, para gerir dados de forma organizada e otimizar a eficiência das tarefas.

Em suma, os conteúdos lecionados ao longo da licenciatura foram primordiais para o desempenho da estagiária, não só por fornecerem o conhecimento necessário, mas também porque permitiram desenvolver habilidades práticas e comportamentais que possibilitaram atuar de forma eficiente e profissional na Beira Dinâmica.

Em conclusão, o estágio na Beira Dinâmica foi uma experiência altamente formativa. As dificuldades encontradas foram superadas devido ao apoio da equipa e à determinação da estagiária em aprender e evoluir.

A vivência num ambiente profissional diferente e a interação com uma nova dinâmica contribuíram significativamente para o desenvolvimento pessoal e profissional da estagiária, preparando-a para enfrentar melhor os futuros desafios e para se tornar uma profissional mais competente e resiliente.

6. Conclusão

Com a conclusão do estágio na Beira Dinâmica, foi também concluído um período de aprendizagem intenso e significativo, tanto no âmbito pessoal quanto profissional, assim como uma etapa fundamental na formação em Gestão Comercial, proporcionando uma experiência que complementou conhecimentos adquiridos durante o decorrer da licenciatura.

O principal objetivo do estágio, que era proporcionar a inserção num ambiente profissional, neste caso, na área de seguros, foi alcançado com êxito. Esta fase permitiu a convivência em situações do cotidiano num ambiente comercial, possibilitando uma percepção prática que complementa e enriquece o conhecimento teórico, permitindo um entendimento mais profundo.

A oportunidade de participar ativamente em diversas atividades foi fundamental para compreender a execução prática das ações, assumindo responsabilidades, desde a movimentação do caixa até à comunicação com clientes, destacando a importância da organização, da comunicação eficaz e da empatia, no relacionamento com os clientes e com a equipa.

Durante o avançar do estágio, foram aplicados conceitos e técnicas aprendidos em diversas unidades curriculares que foram fundamentais para desenvolver habilidades relevantes, entre as quais, a adaptabilidade e flexibilidade, cooperação e colaboração para o trabalho em equipa, comunicação efetiva, gestão do tempo, inteligência emocional, e resolução de problemas, ampliando os conhecimentos e competências, e preparando para enfrentar desafios com mais confiança.

Portanto, cada atividade realizada foi fundamentada por uma compreensão teórica do assunto, de forma a garantir que a execução fosse baseada em princípios sólidos. A unidade curricular do Estágio reforçou a importância de uma abordagem equilibrada, onde a teoria e a prática se complementam para alcançar um desempenho profissional de qualidade.

A experiência na empresa Beira Dinâmica enfatizou a necessidade de ser proativo e estar constantemente atualizado, pois enfrentar problemas e desafios diários no contexto laboral demonstrou que o mercado de trabalho exige flexibilidade e uma capacidade contínua de adaptação e aprendizagem. Esta conscientização prepara os estagiários para enfrentar futuros desafios com confiança e competência, mantendo-os sempre em busca de aperfeiçoamento e inovação.

Logo, o sucesso empresarial é resultado não apenas de um ponto de partida sólido, mas também da capacidade de evoluir e superar desafios ao longo do tempo.

Bibliografia

- Couvreur, C. (1999). *A Qualidade de Vida, Arte para viver no Século XXI*. Editions Racine.
- Fialho, A. S. (2005). *Gestão do Conhecimento, O novo paradigma das organizações*. Lisboa: FCA-Editora de Informática, Lda.
- Gameiro, A. (1986). *Noções de Psicologia e Relações Humanas*. Porto: Edições Salesianas.
- Gameiro, A. (1987). *Iniciação à Dinâmica das Sociedades e dos Grupos*. Porto: Edições Salesianas.
- Goleman, D. (1998). *Trabalhar com Inteligência Emocional*. Braga: Temas e Debates-Actividades Editoriais, Lda.
- Leclerc, G. (1999). *A Sociedade de Comunicação - Uma Abordagem Sociológica e Crítica*. Lisboa: A Triunfadora, Artes Gráficas, Lda.
- Michel, S. (s.d.). *Gestão das Motivações*. Porto, Portugal: RÉS- Editora, Lda.
- Ribeiro, D. L. (1998). *Comunicação Global, a Magia da Influência*. Lisboa, Portugal: Editora Pergaminho, Lda.
- Silva, E. S. (2020/2021). *Importância do estágio supervisionado para a formação docente em Geografia*. Porto: geTup - Revista de Educação Geográfica UP.
- Teixeira, S. (1998). *Gestão das Organizações*. Alfragide: McGRAW-HILL.

Webgrafia

<https://www.beiradinamica.pt/conversas-dinamicas/> acessado dia- 23/05/2024

<https://www.beiradinamica.pt/> acessado dia- 23/05/2024

<file:///C:/Users/yasme/Downloads/03Eduardo+Silva+e.pdf>

acessado dia- 12/07/2024

<https://apcergroup.com/pt/certificacao/pesquisa-de-normas/4040/np-4590>

acessado dia - 15/06/2024

<https://www.libax.com/> acessado dia 15/06/2024

<https://www.auto-doc.pt/?tduid=0530ecacae035c24c826473e159f21>

acessado dia -25/06/2024

<https://www.consumidor.asf.com.pt/servi%C3%A7os/verificar-seguro-atrav%C3%A9s-da-matr%C3%ADcula> acessado dia - 25/06/2024


<https://www.alba.com.br/noticias/tecnologias-revolucionam-mercado-de-seguros/> acessado dia- 17/07/2024

https://artigo80.pt/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw1920BhA3EiwAJT3lSf-KZSJkldPVH4FhNp3N5RCLe2Cei38WFBjZzLAI06Lgoea5tufdOxoCUMAQAvD_BwE
Acessado dia- 17/07/2024

<https://www.rewengenharia.com/blog/post/evolucao-das-normas-de-seguranca-industrial> Acessado dia 17/07/2024

Anexos


I- Cronograma e Plano de Estágio:

 <p>Instituto Politécnico de Castelo Branco Escola Superior de Gestão</p>																																																									
PLANO E CRONOGRAMA DE ESTÁGIO CURRICULAR																																																									
GESTÃO COMERCIAL																																																									
I – IDENTIFICAÇÃO DO ESTAGIÁRIO																																																									
Nome:	Yasmin da Silva Medeiros																																																								
II – ESTÁGIO																																																									
Entidade Acolhedora:	Beira Dinâmica Mediação Seguros Lda																																																								
Contactos da Entidade Acolhedora:	969502214 fabio.nunes@beiradinamica.com																																																								
Orientador:	Fábio Nunes																																																								
Supervisor:	Sara Brito Filipe																																																								
Data de Início:	01-04-2024																																																								
Data de Conclusão:	18-06-2024																																																								
Breve histórico da Entidade Acolhedora:	Somos uma empresa de mediação de seguros dos ramos vida e não vida desde 2008, trabalhamos com várias companhias de seguros e realizamos a gestão de sinistros dos nossos segurados. Sediados em Castelo Branco e contamos com 5 colaboradores.																																																								
Atividades a desenvolver em Estágio:	Atualização base dados de clientes, RGPD, apoio à produção e apoio aos sinistros. É importante conhecer as várias áreas desenvolvidas para que tenha um conhecimento mais diversificado.																																																								
Cronograma das atividades a desenvolver:																																																									
Atividades a desenvolver (adicionar colunas/linhas, se necessário)	2024																																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>MÊS</th> <th>MÊS</th> <th>MÊS</th> <th>MÊS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Maior</td> <td>Junho</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	Abril	Maior	Junho		Abril	Maior	Junho		Abril	Maior	Junho		Abril	Maior	Junho		Abril	Maior	Junho		Abril	Maior	Junho		Abril	Maior	Junho		Abril	Maior	Junho		Abril	Maior	Junho		Abril	Maior	Junho		Abril	Maior	Junho		Abril	Maior	Junho			Maior	Junho	
MÊS	MÊS	MÊS	MÊS																																																						
Abril	Maior	Junho																																																							
Abril	Maior	Junho																																																							
Abril	Maior	Junho																																																							
Abril	Maior	Junho																																																							
Abril	Maior	Junho																																																							
Abril	Maior	Junho																																																							
Abril	Maior	Junho																																																							
Abril	Maior	Junho																																																							
Abril	Maior	Junho																																																							
Abril	Maior	Junho																																																							
Abril	Maior	Junho																																																							
Abril	Maior	Junho																																																							
	Maior	Junho																																																							
Atualização Base Dados e RGPD	Abril Maior Junho																																																								
Controlo e gestão de recibos continuados das apólices	Abril Maior Junho																																																								
Atendimento a clientes	Abril Maior Junho																																																								
Simulação e emissão de apólices	Abril Maior Junho																																																								
Abertura e fecho da caixa	Abril Maior Junho																																																								
Envio por email e CTT avisos de pagamento de apólices	Abril Maior Junho																																																								
Controlo do estado ou/e ponto de situação de processos de sinistro	Abril Maior Junho																																																								
Marcação de peritagens automóvel	Abril Maior Junho																																																								
Agendamento de consultas para sinistrados de acidentes de trabalho	Abril Maior Junho																																																								
Pedido de veículo de substituição por avaria e acidente	Abril Maior Junho																																																								
Reembolsos em processos de acidentes de trabalho	Abril Maior Junho																																																								
Participação de sinistros automóvel e acidentes de trabalho	Maior Junho																																																								

II- Plano de Marketing da Empresa Beira Dinâmica 2023/2024:



IN DICE	INTRODUÇÃO ... 03
	USP - UNIQUE SELLING PROPOSITION ... 04
	POSICIONAMENTO ... 06
	ACÇÕES ... 08
	PLANO DE ACÇÃO ... 10



INTRODUÇÃO



03

INTRODUÇÃO

Acreditamos que só através de um conhecimento relevante do contexto do cliente poderemos selecionar convenientemente o conjunto de informações que importa recolher e, a partir daí, produzir orientações valiosas que permitam alavancar as vertentes mais relevantes do seu negócio.

Deste modo, o relatório-síntese que apresentamos resulta das sessões de consultoria realizadas em conjunto, tendo como objetivo, não apenas a **identificação dos principais elementos diferenciadores da Beira Dinâmica**, como também o modo como esses atributos únicos da empresa, se convertem em valor percebido pelo cliente.

A **clarificação do posicionamento** que a empresa aspira atingir a medio-longo prazo foi outro dos pontos analisados e o resultado dessa análise permite-nos identificar o ponto em que nos encontramos presentemente, comparando-o com o ponto em que queremos estar no futuro, no que respeita ao modo como somos vistos pelo mercado.

Dessa forma, estaremos em condições de adotar as ações necessárias para reduzir esse gap. Seguem-se os insights mais relevantes:

USP



04

USP - UNIQUE SELLING PROPOSITION

Este importante conceito centra-se essencialmente numa questão:

O que oferece a Beira Dinâmica ao cliente que este não possa encontrar num concorrente?

Num povoado universo de players do mesmo setor, é fundamental ter clareza nos elementos que fazem da Beira Dinâmica uma empresa absolutamente única e inimitável.


Se é certo que ter uma oferta diversificada e competitiva é um requisito fundamental para estar no mercado, é sabido que a Beira Dinâmica visa atingir resultados superiores e por isso o desígnio de **“Inovação com Proximidade”** (sobretudo num momento em que as ferramentas digitais tendem a despersonalizar as relações), só é possível de materializar através da combinação dos seguintes atributos:

> **Gestão focada no crescimento** (demonstrada pela sólida progressão do negócio);

> **Forte relacionamento com as companhias parceiras** (destaque para a Liberty – parceiro desde o ano de 2013 e para a Caravela), o que permite aceder em “primeira mão” às mais inovadoras soluções do mercado;

> **Forte capacidade negocial** junto das referidas companhias parceiras (alcançada pela posição de liderança que ocupa em Castelo Branco), o que permite obter as melhores soluções aos melhores preços;

> **Equipa profissional, empática e com uma heterogeneidade de perfis** que possibilita um **acompanhamento personalizado**, independentemente do tipo de cliente e desafio que se apresente;



BEIRA
DINÂMICA
MEDIÇÃO DE SEGUROS

05

> **Colaborador alocado especificamente à gestão de sinistros** (o que permite uma rápida e eficiente resolução de problemas);

O conjunto extremamente relevante de atributos elencados anteriormente permite à Beira Dinâmica, através da sua aplicação diária, oferecer aos seus clientes um verdadeiro diferencial face à concorrência que se traduz em:


- > **Profissionalismo** (quer no vasto conhecimento das soluções mais adequadas, quer na forma de as apresentar e de gerir os processos ao longo do relacionamento empresa-cliente);
- > **Proximidade** (quer fisicamente ao ter um atendimento diferenciado, quer nos canais digitais, quer no conhecimento profundo que a equipa tem da realidade local);
- > **Confiança** (promovendo relações sérias "win-win" com o cliente);
- > **Referência** (superior nível de serviço da Beira Dinâmica face à concorrência existente em Castelo Branco);

Identificados que estão os atributos, e o modo como estes se traduzem em valor, importa transmiti-los com clareza e consistência aos diversos stakeholders, tirando partido de cada interação para afirmar que **"Inovação com Proximidade"** não é apenas uma frase, mas um modo de estar no negócio.

Importa por isso **reforçar a mensagem** junto de:

- > **Equipa** (todos os colaboradores diretos que integram a organização);
- > **Parceiros** (fornecedores fora da organização);
- > **Clientes** (tanto particulares quanto empresariais);
- > **Outras** Entidades (tais como autarquias e outros agentes locais/regionais);

PO SICIO NAM ENTO



BEIRA
DINÂMICA
MEDIÇÃO DE SEGUROS

06

POSICIONAMENTO

Que lugar está a Beira Dinâmica a ocupar no mercado? De que forma a Beira Dinâmica é vista pelo mercado?


Existe alguma incoerência entre o modo como a Beira Dinâmica é vista e como gostaríamos que fosse vista?

Questões como estas levam-nos a refletir acerca do tipo de mensagem que estamos a transmitir ao mercado e permitem-nos afinar a comunicação, ajustando-a ao posicionamento pretendido.

Expressões como **"Queremos ser os melhores no que fazemos"** ou como **"Queremos ser a referência"** (proferidas por Fábio Nunes durante as sessões de trabalho), revelam a visão e o alto nível de compromisso da equipa da Beira Dinâmica que, ao assumir uma posição de liderança, estará a ocupar um lugar de destaque face aos restantes players, o que lhe garantirá a possibilidade de realizar mais e melhores negócios, tanto junto do cliente particular quanto junto do cliente empresarial.

A congruência desta assumida posição de liderança, será observável através dos diversos momentos em que parceiros, fornecedores e clientes se "cruzem" com a Marca (quer em interações presenciais, quer no canal digital), e é por esse motivo que devemos aproveitar cada oportunidade para afirmar essa liderança, projetando a Beira Dinâmica para um nível claramente superior à concorrência.

O posicionamento de liderança assumido pela Beira Dinâmica



07

deve refletir-se através da premissa “**Inovação com Proximidade**” e para que este desígnio seja observado e sentido pelo público, teremos de focar-nos em possibilitar:

- > **Facilidade de contactar com a empresa** (em loja e nos canais digitais);
- > **Interação diferenciada com consumidor** (em loja e nos canais digitais);
- > Colaboradores com **alto nível de conhecimento** dos mais recentes e inovadores produtos das seguradoras (em loja e nos canais digitais);
- > **Excelência na experiência** de consumidor oferecida (em loja e nos canais digitais);

Ao promover a “**Inovação com Proximidade**”, pretende-se reforçar a mensagem junto dos clientes existentes e também chegar a mais potenciais clientes com total humildade e pluralidade, mas, focando a atenção naqueles que compreendam que a Beira Dinâmica oferece um serviço que vai além dos melhores preços do mercado, a Beira Dinâmica oferece **empatia, profissionalismo, proximidade e confiança**.

O foco na disseminação da mensagem com consistência nos diversos canais irá contribuir decisivamente para a afirmação do desígnio da marca e aumentar a percepção de um posicionamento sustentado de liderança nos diversos interlocutores.

A
CÇ
ÕE
S



08

ACÇÕES

ACÇÃO 01 . Facebook
 Destinatário: Cliente Particular
 Descrição: Inserção de post orgânico com texto e imagem
 Temática: Comunicação dos pontos únicos (USP) + notícias + faq
 Sugestão: Promover mensalmente um post pago

ACÇÃO 02 . Instagram
 Destinatário: Cliente Particular
 Descrição: Inserção de post orgânico com imagem e descrição
 Temática: Comunicação dos pontos únicos (USP) + notícias + faq

ACÇÃO 03 . Site
 Destinatário: Cliente Particular
 Descrição: Inserção de artigo em blog
 Temática: Comunicação dos pontos únicos (USP) + notícias + faq


ACÇÃO 04 . Google my business
 Destinatário: Cliente Particular
 Temática: Comunicação dos pontos únicos (USP) + notícias + faq
 Sugestão: Promover publicação

ACÇÃO 05 . Email marketing
 Destinatário: Cliente actual
 Descrição: Envio de mail com título de tema de post com link para site
 Temática: Comunicação dos pontos únicos (USP) + notícias + faq

ACÇÃO 06 . LEADS EMPRESARIAIS
 Destinatário: Cliente empresarial
 Descrição: Construir uma proposta de valor direccionada a cada perfil de cliente, utilizando os dados reunidos no “momento 1” e agrupados no “momento 2”;
 - Produzir publicações para o LinkedIn (1 por segmento), relacionadas com a indústria em questão e o impacto positivo que a Beira Dinâmica pode causar nas referidas;

Momento 1 – Segmentar
 Objetivo: Utilizando os critérios “Cliente Final Empresarial” e “Parceiro”, vamos criar 2 segmentos para posteriormente identificar potenciais clientes.

ACÇÕES



09


Formato: 1 sessão de trabalho (Fábio/Paulo/Hugo)

Momento 2 – Mapear
 Objetivo: Vamos listar 40 empresas nacionais que tenham perfil para se enquadrar em cada um dos segmentos identificados no ponto 1 e que possam ser clientes da Beira Dinâmica.
 Formato: 1 sessão de trabalho (Fábio/Paulo/Hugo)

Momento 3 – Abordagem
 Objetivo: Aproximação aos decisores de cada empresa para marcação de reunião.
 Formato:
 1a Fase - Convide LinkedIn via perfil pessoal Fábio Nunes; (Hugo)
 2a Fase (após aceitação do convite) – Envio de mensagem direta para marcação de reunião; (Hugo)

ACÇÃO 07 . EVENTO EMPRESARIAL “COMO SE CONSTRUI O SUCESSO?”
 Destinatário: Clientes Beiradinâmica e empresas
 Data do evento: Abril / Maio
 Local: Castelo Branco
 Nº de pessoas: 100 a 150
 Duração do evento: 2 horas
 Formato: vai ter cocktail
 Nº de palestrantes: 1 Abel + Mecalbi + Beiradinâmica

OBJECTIVO:
 . Criar uma visibilidade empresarial para a Beiradinâmica
 . Gerar interesse nos empresários para serviços de Beiradinâmica
 . Criar um momento de networking para os empresários presentes



10

ACÇÕES	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV
ACÇÃO 01 . Facebook	● 4	● 4	● 4	● 4 X	● 4 X	● 4 X	● 4	● 4	● 4	● 4 X	● 4	● 4
ACÇÃO 02 . Instagram	● 4	● 4	● 4	● 4 X	● 4 X	● 4 X	● 4	● 4	● 4	● 4 X	● 4	● 4
ACÇÃO 03 . Site	● 1	● 1	● 1	● 1 X	● 1 X	● 1 X	● 1	● 1	● 1	● 1 X	● 1	● 1
ACÇÃO 04 . Google my business	● 1	● 1	● 1	● 1 X	● 1 X	● 1 X	● 1	● 1	● 1	● 1 X	● 1	● 1
ACÇÃO 05 . Email marketing	● 1	● 1	● 1	● 1 X	● 1 X	● 1 X	● 1	● 1	● 1	● 1 X	● 1	● 1
ACÇÃO 06 . Leads Empresariais												
ACÇÃO 07 . EVENTO EMPRESARIAL			● 26									
Abertura de loja Alcains	●											

TEMÁTICAS

- 1º trim, automóvel, vida risco e acidentes de trabalho
- 2º trim, automóvel, acidentes pessoais, saúde
- 3º trim, automóvel, multi-riscos habitação
- 4º trim, automóvel, vida risco
- 5º evento empresarial