



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Educação



Relatório Final de Estágio **Licenciatura em secretariado - Escola Superior de Educação**

FeelSeguros - Mediação de seguros (Grupo Feel)

Tiago Alexandre dos Santos Ramiro

Orientadores

Orientadora de estágio: Dra. Filomena Silva (diretora financeira)

Supervisora de estágio: Professora Doutora Margarida Morgado

Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciado em Secretariado, realizado sob a orientação científica da Professora Doutora Margarida Morgado, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Junho de 2024

Composição do júri

Presidente do júri

Doutora, Cristina Maria Gonçalves Pereira

Professora adjunta, Escola Superior de Educação | IPCB

Arguente

Mestre, Lurdes Esteves

Professora equiparada a assistente convidada, Escola Superior de Educação | IPCB

Supervisora

Doutora, Maria Margarida Afonso de Passos Morgado

Professora coordenadora, Escola Superior de Educação | IPCB

Dedicatória

Tenho todo o orgulho em dedicar este relatório à minha bisavó já que um dos seus maiores sonhos era ver-me com a licenciatura terminada.

Agradecimentos

Gostaria de dedicar os meus agradecimentos à minha mãe, pelo esforço que fez para eu concluir os meus estudos, assim como ao meu pai, pois sem eles não o teria feito.

Posteriormente, um agradecimento especial à professora Eduarda Santos pela sua gentil forma de ser para com todos os seus alunos, por ter tido sempre uma palavra de ajuda para comigo e por me ter ajudado em qualquer situação em que eu necessitei de ajuda, desde o primeiro dia; de seguida, um agradecimento ao professor Luís Garcia que, devido à sua exigência nas aulas, conseguiu fazer-nos ultrapassar as nossas dificuldades de forma exímia. Por fim, um agradecimento à professora Margarida Morgado que conduziu a cadeira de inglês onde tive mais dificuldades ao longo destes três anos: nunca desistiu de mim e da minha aprendizagem e consegui concluir todas as cadeiras de inglês devido à sua paciência e ajuda para comigo, e também por ter aceitado ser minha supervisora nesta última etapa.

Por fim, o meu agradecimento à entidade que me acolheu, a FeelSeguros; um obrigado muito especial à Dra. Filomena pela forma como me recebeu e pela forma como me tem passado o seu vasto conhecimento; e também à comercial Clara, pela forma como me tem ensinado a sua profissão e pela paciência que tem tido para me explicar como tudo funciona as vezes que são necessárias.

Resumo

O presente relatório de Estágio é realizado no âmbito da licenciatura em Secretariado, lecionada na Escola Superior de Educação.

A entidade acolhedora que escolhi foi a FeelSeguros, uma empresa que opera no âmbito da mediação de seguros, apesar de esta ser apenas uma empresa do grupo Feel, que opera no comércio de casas, carros, construções, investimentos e remodelações de casas. Com este estágio que realizei tive oportunidade de contactar com cada um destes ramos de mercado dentro da empresa.

O estágio foi realizado no contexto de aquisição de um maior conhecimento sobre o comércio de mediação de seguros, permitindo pôr em prática os conhecimentos e técnicas aprendidos ao longo de três anos, tendo em conta as unidades curriculares mais relevantes para esta prática profissional como Gestão Administrativa de Recursos Humanos, TIC, Técnicas de Secretariado e Arquivo).

Este relatório contém quatro capítulos, sendo que o primeiro enquadra a história dos seguros, os critérios das seguradoras, a importância dos seguros a nível social, o surgimento das mediações de seguros, a intermediação e categorização de seguros assim como as vantagens e desvantagens dos mesmos, os seguros obrigatórios em Portugal, as apólices de seguros e o que as constitui, e informações necessárias acerca do ramo dos seguros.

O segundo capítulo aborda a entidade acolhedora, refere informações do estágio, apresenta os objetivos do estágio e do estagiário, apresenta a entidade, a sua hierarquia, a sua missão, visão e valores, os seus parceiros de negócio, os seguros comercializados e a sua presença nas redes sociais.

O terceiro capítulo aborda todas as tarefas desenvolvidas pelo estagiário, em detalhe.

Por fim o quarto capítulo analisa os conhecimentos adquiridos ao longo de três anos de licenciatura por comparação com as atividades desenvolvidas no estágio.

Palavras chave

Secretariado em Agências de Seguros; Seguros; Apólices; Mediação em seguros.

Abstract

This internship report is part of the degree in Office Management, taught at the School of Education.

The hosting company chosen was FeelSeguros, which operates in the field of insurance mediation, although it is just one company in the Feel group, which operates in the trade of houses, cars, construction, investments and home renovations. The internship activities touched upon all these market branches.

The internship was carried out in the context of acquiring a greater knowledge about the insurance mediation trade, allowing to put into practice the knowledge and techniques learned over three years, considering the most relevant curricular units for this professional practice such as Administrative Management of Human Resources, ICT, Secretarial Techniques and Archiving.

This report contains four chapters, the first of which covers the history of insurance, the criteria of insurers, the importance of insurance at a social level, the emergence of insurance mediations, the intermediation and categorization of insurance as well as its advantages and disadvantages, compulsory insurance in Portugal, insurance policies and what constitutes them, as well as necessary information about the insurance industry.

The second chapter addresses the host entity, refers to information about the internship, presents the objectives of the internship and the intern, presents the entity, its hierarchy, its mission, vision and values, its business partners, the insurance marketed and its presence on social networks.

The third chapter deals with all the tasks developed by the trainee in detail.

Finally, the last chapter analyses the knowledge acquired over three years of graduation compared to the activities developed in the internship.

Keywords

Office management in Insurance Companies; Insurance; Policies; Insurance mediation.

Índice Geral

Índice Geral	vii
Índice de figuras	ix
Índice de abreviaturas	x
Introdução	1
1 Fundamentos Teóricos	2
1.1 História dos seguros em Portugal.....	2
1.2 Critério das seguradoras.....	2
1.2.1 A importância dos seguros a nível social	2
1.2.2 Surgimento das mediações de seguro	3
1.2.3 Intermediação de seguros	3
1.3 Categorização dos seguros.....	3
1.3.1 Seguros de vida.....	3
1.3.2 Seguros não vida.....	4
1.3.3 Vantagens e desvantagens dos seguros	5
1.4 Seguros obrigatórios em Portugal	5
1.5 Apólices de seguros.....	5
1.5.1 O que constitui as apólices	6
1.6 O que é um contrato de seguro	6
2 Entidade acolhedora	7
2.1 Informação sobre o Estágio	7
2.2 Apresentação dos Objetivos	7
2.3 Apresentação da Entidade acolhedora FeelSeguros	7
2.3.1 A hierarquia	8
2.3.2 Visão, missão e valores	8
2.3.3 Parceiros de negócio	8
2.3.4 Seguros comercializados.....	8
2.3.5 Presença da FeelSeguros na internet.....	9
3 Atividades desenvolvidas	10
3.1 Submissão de contratos de venda de imóveis no IMPIC.....	11
3.2 Libax e submissão de apólices.....	11
3.3 Realização de simulações de seguros vida e não vida	12
3.4 Emissão de seguros vida e não vida.....	12
3.5 Contacto telefónico e presencial com clientes	12
3.6 Criação de publicidade.....	13

3.7 Contacto telefónico - <i>lead</i> Tranquilidade	14
3.8 Simulação de seguros multirriscos Tranquilidade.....	14
3.9 Simulação de seguro “cães e gatos”	14
3.10 Simulação de um seguro de caçador	14
3.11 Transferência de documentos	15
4 Análise crítica do estágio e conclusões.....	16
5 Referências bibliográficas.....	18
6 Anexos.....	19

Índice de figuras

Figura 1 Organograma da empresa	8
Figura 2 Homepage Feelseguros	9
Figura 3 Página do Facebook	9
Figura 4 Página do Instagram	9
Figura 5 Site do IMPIC	11
Figura 6 Site do libax.....	11
Figura 11 Publicidade para a FeelAuto.....	13

Índice de abreviaturas

IMPIC- Instituto dos mercados públicos do imobiliário e da construção

IPCB- Instituto Politécnico de Castelo Branco

TIC- Tecnologias da informação e comunicação

ICT- Information and communications technology

IAD- Invalidez absoluta definitiva

ITP- Invalidez total e permanente

RGPD- Regulamentação geral sobre a proteção de dados

PPR- Plano poupança e reforma

Introdução

Neste relatório será reportada toda a experiência do estudante desde o início até ao fim do período de estágio, sendo que este foi realizado na empresa FeelSeguros, uma empresa do grupo Feel, situada em Almeirim. O estágio de secretariado foi realizado na vertente da mediação de seguros ao longo dos três meses, embora o estagiário tivesse oportunidade de contactar com outras empresas do grupo, com o objetivo de adquirir o máximo de conhecimentos possíveis.

O presente relatório está inserido na unidade “Estágio curricular” da licenciatura em Secretariado, o mesmo foi orientado pela Professora Doutora Margarida Morgado da Escola Superior de Educação de Castelo Branco.

A escolha da instituição pelo estagiário decorre do seu interesse pela área e pelo facto de hoje em dia a maior parte da população possuir seguros; o estagiário quis perceber como funcionam as empresas de seguros, adquirindo assim experiência no mercado laboral e enriquecendo as suas faculdades ao nível do contacto com o público.

A estrutura do relatório consiste em quatro capítulos, seguidos de referências bibliográficas e anexos.

No primeiro capítulo apresentam-se fundamentos teóricos sobre a mediação de seguros, contemplando uma breve história dos primórdios dos seguros, critérios das seguradoras assim como a importância dos seguros a nível mundial, o surgimento das mediações de seguros, a intermediação de seguros, a categorização dos seguros (vida e não vida), as vantagens dos seguros, os seguros obrigatórios em Portugal, definição do que são apólices de seguros e o que cada uma constitui, o que é um contrato de seguro e por fim as informações que o segurador deve esclarecer.

No segundo capítulo apresenta-se uma breve contextualização acerca do estágio, com apresentação dos objetivos, apresentação da empresa e serviços pela mesma prestados, a hierarquia, missão visão e valores, assim como os seus parceiros e por fim os seguros comercializados pela mesma.

No terceiro capítulo procede-se a uma apresentação das tarefas desenvolvidas, das quais se sublinham: submissão de contratos no IMPIC, aprender como funciona o sistema operativo da empresa e trabalhar no mesmo, realização de simulações de seguro, emissão de apólices, contacto presencial e telefónico com clientes, criação de publicidade.

No quarto e último capítulo faz-se uma breve conciliação dos conceitos teóricos adquiridos ao longo da licenciatura com a prática atual dos mesmos durante o estágio.

1 Fundamentos Teóricos

1.1 História dos seguros em Portugal

A palavra “seguro” provém do latim “Securum” que se traduzia em uma operação onde o tomador do seguro era indemnizado caso ocorresse um sinistro. Esta história teve início em Portugal na atividade marítima devido aos Descobrimentos (Seguro, 2023).

Devido ao mencionado anteriormente e pela existência de seguros houve a necessidade de criar seguradoras. Estas empresas têm de ser legalmente autorizadas e regulamentadas e para isso existem dois pontos-chave na criação das mesmas: O risco e o acidente. Caso aconteça algum acidente ou imprevisto, o tomador está salvaguardado, pois o contrato de seguro deve dispor de variadas coberturas que possam pagar os prejuízos causados (Conceitos básicos sobre o Risco, s/d). O segundo ponto-chave é o acidente, um imprevisto de forma súbita que acabe por criar lesões corporais ao segurado, em relação ao qual não tenha qualquer culpa por ser alheio à sua vontade.

1.2 Critério das seguradoras

As seguradoras têm três principais critérios, que consistem em: gestão do risco ou incerteza, mutualismo e proteção financeira.

A gestão de riscos ou incerteza tem a ver com o facto de as seguradoras ajudarem as pessoas a prever possíveis acontecimentos inesperados que possam causar danos ou elevadas perdas financeiras. Para isso, em troca de um pagamento de um seguro, as seguradoras oferecem garantia financeira de modo a cobrir parte dos prejuízos (Pena, 2023).

O segundo critério das seguradoras é o compartilhamento de riscos ou mutualismo. Tal significa que, ao invés de uma única pessoa ou empresa acarretar sozinha com os prejuízos, variadas pessoas e empresas pagam uma menor quantia de modo a compartilhar os riscos de uma possível perda. (APP s/d).

O terceiro critério das seguradoras envolve a oferta de proteção financeira ou previdência em troca do pagamento de um prémio de seguro. As pessoas ou empresas podem estar descansadas em caso de imprevistos tais como: acidentes rodoviários, incêndio dentro da habitação, morte ou até uma doença grave, pois as seguradoras oferecem ajuda financeira para os seus clientes em tempos difíceis (UNIBANCO, 2024).

1.2.1 A importância dos seguros a nível social

A importância da aquisição de um bom seguro tem vindo a aumentar ao longo dos anos, pelo facto de as pessoas sentirem cada vez mais a necessidade de segurança, previdência e prevenção. Em termos de segurança, a realização de um seguro minimiza eventuais consequências de acontecimentos que podem ocorrer e um seguro oferece essa segurança às pessoas. Em termos de previdência, as pessoas sentem necessidade de se precaver de algo que pode ocorrer no futuro. E no caso da prevenção, um seguro apresenta características que defendem pessoas ou bens materiais de um possível desastre, e, estando as pessoas prevenidas, as mesmas sentem-se mais seguras (Ecoassist, 2023).

1.2.2 Surgimento das mediações de seguro

Devido ao crescimento da procura de seguros, o mercado viu-se obrigado a criar o que hoje se conhece como o ramo da Mediação de Seguros, que tem como função estabelecer ligação entre as seguradoras e o cliente.

Posto isto, o mercado da mediação de seguros tem vindo a aumentar cada vez mais, pois facilita o processo segurador-cliente, além de que é um negócio bastante lucrativo, uma vez que a maior parte das pessoas atualmente possuem seguros ou são obrigadas a ter seguros.

O crescimento deste ramo deve-se igualmente a outros fatores tais como: o desenvolvimento de inovadoras práticas de marketing, como é o caso de anúncios em televisão e placards em estradas movimentadas; a disponibilização de técnicas de ajuda a clientes, dando-lhe o máximo de informação possível de modo a estes tomarem as melhores decisões para o seu futuro; a redução de custos para os clientes, pois as mediações trabalham com diversas companhias, podendo assim apresentar ao cliente o melhor preço disponível no mercado; e, por fim, um serviço personalizado baseado no conhecimento do cliente, da sua disponibilidade financeira e na oferta do melhor produto em termos da relação qualidade/preço.

1.2.3 Intermediação de seguros

Os intermediários são os elementos-chave na comercialização de seguros, e por isso são distinguidos em três grupos: os agentes de seguros, os corretores de seguros e os angariadores de seguros.

Os agentes de seguros são intermediários livres, que podem exercer a sua profissão de forma exclusiva com uma seguradora, desde que possuam os requisitos mínimos que são uma estrutura mínima de gestão e volume mínimo de negócios. Após quatro anos de atividade, o intermediário livre pode solicitar o estatuto de corretor de seguros.

Os corretores de seguros são mediadores autónomos que oferecem aos seus clientes os melhores prémios através de negociações. O corretor de seguros obtém a sua remuneração através de comissões de corretagem, cobrança e mediação.

Os angariadores de seguros são profissionais geralmente ligados a uma seguradora, com a função de atrair novos clientes, geralmente através de propostas de seguros, não realizando cobranças de forma a cativá-los (Pinheiro, 2011).

1.3 Categorização dos seguros

Existem duas formas de classificar os seguros, nomeadamente **seguros de vida, e seguros não vida** (Kagan, 2024).

1.3.1 Seguros de vida

Nos seguros de vida é assegurado um pagamento de uma determinada quantia, que é previamente estipulada, aos herdeiros, caso o segurado faleça. Além desta garantia, caso algo

aconteça ao segurado pode-lhe ser entregue uma determinada quantia caso lhe seja atribuído um determinado grau de incapacidade, descrito no contrato. Estes seguros podem ser de IAD (invalidez absoluta definitiva) ou ITP (invalidez total e permanente) caso o segurado possua invalidez igual ou superior a 60%.

Além do mencionado, este ramo inclui:

- **Seguros de vida:** Contrato onde o segurador se compromete com o pagamento previamente acordado em caso de morte da pessoa segura ou sobrevivência do mesmo.

- **Seguros de natalidade:** Contrato em que se realiza um determinado pagamento em caso de casamento ou do nascimento de filhos do segurado.

- **Seguros de fundos de investimento:** Neste caso o risco de investimento é assumido pelo tomador do seguro, exceto nos casos de “capital garantido” ou “rendimento mínimo garantido” caso existam. Pode, no pior cenário, não haver lugar a quaisquer rendimentos ou até implicar a perda total do investimento e, no melhor cenário, o segurado pode receber todo o capital investido, assim como a valorização dos ativos.

- **Operações de capitalização:** Contratos onde o segurador se compromete a pagar um valor previamente descrito durante um determinado número de anos, em troca de pagamentos de prémios únicos ou periódicos.

1.3.2 Seguros não vida

Nos seguros não vida o principal objetivo é proteger bens patrimoniais, sendo compostos por:

- **Seguro automóvel:** Este seguro pode ser influenciado pela cilindrada do veículo, o ano, o tipo e os capitais que pretende assegurar.

- **Seguro de saúde:** Neste caso existem duas hipóteses de seguro:

- ▶ **Rede especializada:** A companhia disponibiliza uma variada rede de serviços que o cliente pode escolher tendo em conta as suas necessidades;

- ▶ **Reembolso:** Neste caso, após o cliente usufruir de algum serviço de saúde, o mesmo pode pedir o reembolso que será total ou parcialmente coberto pela seguradora.

- **Seguro de acidentes pessoais:** Caso algum imprevisto aconteça ao segurado durante o seu quotidiano, por exemplo: atropelamento, o cliente recebe uma quantia monetária acordada previamente, durante o período previamente acordado.

- **Seguro habitacional:** Este seguro tem por objetivo proteger a habitação do segurado assim como o seu recheio.

- **Seguro de viagem:** Esta é uma opção bastante vantajosa para quem gosta de viajar pois cobre imprevistos tais como: morte, invalidez, transporte aéreo quando os cuidados são urgentes, envio de medicação, etc..

- **Seguro de acidentes de trabalho:** Tem como principal objetivo o pagamento de despesas causadas por meio de um acidente, no horário de trabalho.

- **Seguro multirriscos:** Este seguro abrange cobrir riscos relativos a comércio e empresas (roubos, incêndios, inundações, etc.).

1.3.3 Vantagens de desvantagens dos seguros

Mesmo sendo um mercado bastante delicado devido a todas as obrigações a que as empresas de mediação de seguros estão expostas, já evoluiu o suficiente para se poderem destacar vantagens.

Uma dessas vantagens é o suporte financeiro: caso haja algum imprevisto em horário laboral é oferecido aos trabalhadores um montante financeiro. Existe, assim, uma diminuição de riscos já que as seguradoras assumem em conjunto com as empresas e trabalhadores individuais imprevistos que possam acontecer.

Uma outra vantagem é a existência de maior facilidade na obtenção de um empréstimo, caso uma empresa ou pessoa individual pretenda adquirir um empréstimo, existindo uma maior probabilidade de o mesmo ser aprovado, visto que já possui um seguro de vida.

Uma outra vantagem é a estabilidade empresarial, pois caso o cliente obtenha um seguro, pois este que pode ajudar na gestão de perdas imprevistas.

Uma última vantagem é a isenção de impostos, pois no caso de o tomador do seguro falecer, o seu beneficiário receberá um pagamento isento de impostos.

Este mercado também apresenta desvantagens e problemas, como por exemplo: Caso haja muitos acidentes de trabalho, os seguros tendem a aumentar os seus preços. Em certos casos, existem taxas adicionais, além do pagamento do prémio.

Algumas seguradoras tendem mais em preocupar-se com a venda do seguro, do que com as necessidades do tomador, e isso que pode trazer prejuízo ao tomador, pois está a comprar algo que não se adequa às suas necessidades. Neste ramo o mediador deve estar bem informado, caso contrário pode baralhar quem vai adquirir o seguro.

Existem também prémios difusos na idade, isto é, à medida que a idade do tomador aumenta, o preço do seguro também tende a aumentar. E, por fim, existe a falta de informação por parte do tomador do seguro, já que é importante que o tomador seja informado de modo a não pagar coberturas que não lhe são necessárias ou benéficas (Roseta, 2022).

1.4 Seguros obrigatórios em Portugal

Em Portugal existem diversos seguros que são obrigatórios, como seja o caso de: Acidentes de trabalho (trabalhadores por conta própria ou de outrem); Acidentes pessoais (alunos, atletas bombeiros, etc.); Danos (seguro que cobre bens materiais); Responsabilidade civil (para empresas que prestem serviços a terceiros); Vida (para quem pretende adquirir um crédito); Doença (obrigatório para engenheiros ou estrangeiros); Roubo (para empresas privadas de segurança ou entidades promotoras de exposição de obras de arte) (Novobanco, 2024).

1.5 Apólices de seguros

A apólice de seguros é um documento que descreve o serviço que a pessoa está a comprar ou contratualizar e que estipulada as condições do produto ou serviço (Kagan, 2024).

1.5.1 O que constitui as apólices

As apólices são constituídas pela identificação, número de apólice, e a identificação dos documentos que a compõem, identificação das partes envolvidas, natureza do seguro, riscos cobertos, duração e os países onde o seguro é válido, direitos e deveres de todas as partes envolvidas, valor disponibilizado pelo seguro em caso do mesmo ser acionado.

A apólice deve conter destacadas as seguintes informações: Quando e por que razão o contrato se pode tornar inválido, renovado, suspenso ou cessado, as cláusulas onde está definido o que está ou não está coberto, bem como as cláusulas onde estão mencionados os prazos para o tomador do seguro, ou beneficiário (no caso da continuação ou não do contrato).

Caso o contrato de seguro seja objeto de publicidade por parte do segurador, este não pode conter condições controversas ao que foi acordado, a menos que as condições do contrato sejam mais benéficas do que as da publicidade, tenha decorrido o período de um ano desde o fim da publicidade até a realização do contrato, e, por fim, que a própria publicidade indique datas específicas e o contrato seja celebrado fora dessas datas.

1.6 O que é um contrato de seguro

Um contrato de seguro traduz-se em um acordo mútuo entre a seguradora e o tomador, onde a seguradora assume determinados riscos, que podem ser indemnizações, ou na possível ocorrência de sinistros, a totalidade do estrago, tudo nos termos acordados entre ambos. Por outro lado, o tomador do seguro é obrigado a pagar o prémio acordado à seguradora.

A prestação que ficou acordada pode ser paga à pessoa ou entidade que o seguro cobre, ou a terceiros, desde que previamente descrito no contrato, ou ainda a uma terceira pessoa ou entidade que tenha sofrido prejuízos causados pelo tomador.

Os seguros podem ser obrigatórios quando a respetiva celebração é exigida por lei (ASF, s/d).

O segurador deve descrever o que o seguro vai cobrir, agravamentos, possíveis bónus, as formas de pagamento e as consequências por falta do mesmo, o que o seguro não cobre, o valor mínimo para o capital do seguro, no caso dos seguros obrigatórios, a durabilidade do contrato, incluindo os prazos de renovação e secessão, como é que o cliente pode fazer uma reclamação, os meios de proteção jurídica e a autoridade responsável pela supervisão.

2 Entidade acolhedora

2.1 Informação sobre o Estágio

De acordo com o Regulamento dos Estágios Curriculares da Escola Superior de Educação, a finalidade da realização do estágio consiste em proporcionar o contato aprofundado com o mercado de trabalho, visando a inserção do estagiário na vida ativa através de atividades a concretizar no posto de trabalho.

O estágio teve a duração de três meses, compreendido entre os dias 12 de fevereiro de 2024 e 24 de maio de 2024 e foi realizado na Empresa FeelSeguros, situada em Almeirim.

A orientadora do estágio foi a Dra. Filomena Laranjeira Silva, que desempenha as funções de diretora financeira na Empresa FeelSeguros. A supervisora de estágio foi a Professora Doutora Margarida Morgado da Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e Humanas da Escola Superior de Educação.

2.2 Apresentação dos Objetivos

O estágio revela-se uma oportunidade significativamente importante para proporcionar um contacto profundo com a atividade profissional no âmbito da Secretariado e visa promover a perceção e a aprendizagem em contextos socioprofissionais, ao permitir a convivência com os problemas do quotidiano relacionados com o exercício da profissão.

O estagiário tem como objetivos contactar o mundo organizacional e adquirir experiências de trabalho não adquiridas em contexto académico, aplicar e consolidar os conhecimentos relacionados com a sua área de formação, desenvolver competências, atitudes e capacidades no contexto laboral, em que se destacam, a responsabilidade, o espírito crítico, a capacidade de trabalho em equipa, entre outros, como expresso no Anexo 2.

O relatório de estágio tem por objetivo descrever, com o grau de pormenor adequado, as atividades desempenhadas pelo estagiário durante o período de estágio e os principais contributos e conclusões resultantes da sua realização, relacionando-as com os conhecimentos teóricos e práticos apreendidos ao longo do período de formação superior em sala de aula.

2.3 Apresentação da Entidade acolhedora FeelSeguros

A empresa FeelSeguros foi fundada em 08/02/2010. Sediada em Almeirim, a FeelSeguros é uma das empresas do grupo Feel, que inicialmente se inseriu no mercado através do comércio de automóveis, que atualmente se chama FeelAuto. Após 24 anos no mercado, o grupo Feel opera em variados ramos do mercado, nomeadamente nos ramos imobiliário, automóveis, renovações, construções e investimentos.

2.3.1 A hierarquia

Apesar de muito conceituada no mercado, a empresa possui um organograma simples: na direção está a Dr.ª Filomena Silva, sócia-gerente e diretora financeira; hierarquicamente abaixo, a funcionária Edite Pereira é responsável pelos sinistros e pelo *back office*; e, por fim, existem três comerciais: as funcionárias Clara Conceição, Arlindo Alves e um comercial externo, Luís Fidalgo, como evidenciado na Figura 1.



Figura 1 Organograma da empresa

Fonte: elaboração própria

2.3.2 Visão, missão e valores

A empresa FeelSeguros possui como missão disponibilizar a possibilidade de forma rápida, próxima e esclarecida, a emissão de todos de tipos de seguros, tendo como objetivo maior, análise á realidade individual de cada cliente.

A sua visão é de Segurança total, com seguros adequados a cada realidade!

Os valores que promove são os seguintes, articulados no lema: “Só é bom para a gente, se for bom para o cliente”: Proximidade; Confiança; Disponibilidade; Competitividade; Qualidade; Simpatia.

2.3.3 Parceiros de negócio

A FeelSeguros estabelece parcerias com as seguintes companhias: Zurich; Tranquilidade; Mapfre; Allianz; Liberty; Caravela; Mgen; Victoria; e Lusitania.

2.3.4 Seguros comercializados

A FeelSeguros possui um vasto leque de soluções para quem pretende adquirir um seguro, sendo pessoa singular ou coletiva, podendo ser seguros do ramo vida ou do ramo não vida, apresentando-se de seguida algumas hipóteses:

- **Ramo vida:** Seguro de vida e PPR (soluções de poupança reforma).
- **Ramo não vida:** seguros automóvel, multirriscos, acidentes pessoais, acidentes de trabalho, caça, saúde, entre outros.

2.3.5 Presença da FeelSeguros na internet

A FeelSeguros é uma empresa bastante ativa nas suas redes, pois é a melhor forma atualmente de publicitar o trabalho desenvolvido. Por essa razão a empresa possui uma página web (figura 2) consta com presença no Facebook (figura 3) e no Instagram (figura 4).

Link do site: <https://feelseguros.pt/>

Link página do Facebook: https://www.facebook.com/feelseguros/?locale=pt_PT

Link página Instagram: <https://www.instagram.com/feelseguros/reel/C2kzhwKLS95/>



Figura 2 Homepage Feelseguros

Fonte: <https://feelseguros.pt/>

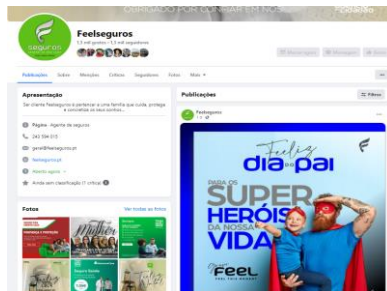


Figura 3 Página do Facebook

Fonte: https://www.facebook.com/feelseguros/?locale=pt_PT

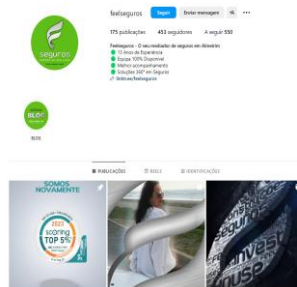


Figura 4 Página do Instagram

Fonte: <https://www.instagram.com/feelseguros/reel/C2kzhwKLS95/>

3 Atividades desenvolvidas

Conforme presente no plano de estágio (Anexo 2) as atividades que me propus a desenvolver com a empresa foram as seguintes:

- Receção e atendimento presencial/telefónico;
- Apoio à gestão da entrada e saída de correspondência;
- Acompanhamento da preparação e secretariado de reuniões;
- Receção, seleção, ordenação, encaminhamento e arquivo de documentos;
- Produção documental – cartas, relatórios, apresentações ou outros;
- Organização de deslocações dos executivos da instituição;
- Planificação, divulgação, implementação de eventos e gestão da imagem da organização;
- Realização de traduções;
- Utilização de aplicações informáticas de apoio às tarefas administrativas;
- Criação e gestão de bases de dados;
- Assessoria à gestão organizacional;
- Acompanhamento da gestão de agenda;
- Gestão das presenças, férias, contratos de trabalho, salários e abonos diversos;
- Participação em ações de recrutamento e seleção;
- Organização, classificação e registo de documentos contabilísticos;
- Preparação da informação e documentação no âmbito das funções de aprovisionamento;
- Contacto com o publico, presencial e telefónico.

Durante o período de estágio, o estagiário percebeu que algumas atividades não iriam ser realizadas e que haveria outras, que não constavam no plano, que iria desenvolver, nomeadamente:

Atividades propostas não realizadas: apoio à gestão de entrada e saída de correspondência, produção documental, organização de deslocações de executivos da instituição, planificação, divulgação, implementação de eventos e gestão da imagem da organização, criação de base de dados, gestão das presenças, férias, contratos de trabalho, salários e abonos, participação em ações de recrutamento e seleção

Atividades não propostas realizadas: submissão de contratos no IMPIC (ramo imobiliário), tarefas específicas da área dos seguros, o caso de simulações e emissão de apólices, criação de publicidade para as diversas empresas do grupo.

Seguidamente apresentam-se com algum pormenor as atividades desenvolvidas durante o estágio.

3.1 Submissão de contratos de venda de imóveis no IMPIC

Durante a tarefa de submissão de contratos de venda de imóveis na plataforma de gestão eletrónica IMPIC (Portal de Dados Abertos da República Portuguesa, 2024) na figura 5, o estagiário estava a trabalhar em uma outra empresa do grupo Feel, a FeelHouse.

A atividade consiste em, sempre que um imóvel é vendido, a entidade que o vende ter de dar conhecimento a esta plataforma, pois o IMPIC (Instituto dos Mercados Públicos e da Construção) possui a missão de fiscalizar e regular o setor imobiliário.

A tarefa do estagiário consistia em analisar ao pormenor os contratos de vendas e colocar na plataforma de forma discriminada os seguintes elementos: nome dos intervenientes, moradas (conservatórias e do imóvel) número de transações, assim como o tipo e o valor da certificação energética.

The screenshot shows a web form titled 'Identificação da Entidade Comunicante'. It contains several input fields and labels:

- Identificação:** A dropdown menu with 'IMPIC' selected.
- Tratado/Entidade pelo IMPIC, Lda:** A text input field.
- Nome (Denominação):** A text input field containing 'I.M.C. - I.º M.C. - MEDIACAO IMOBILIARIA LDA'.
- Morada/Endereço Social:** A text input field containing 'R. L. 1'.
- Código Postal:** A text input field containing '2610-117'.
- Localidade:** A text input field containing 'ALMARRAZ'.
- País:** A text input field containing 'PORTUGAL'.
- ICAE:** A text input field containing 'S.º 1.º - Activ. Inter. C.º - Inter. Imobiliária'.

Figura 5 Site do IMPIC

Fonte: site do Impic

3.2 Libax e submissão de apólices

Na atividade de submissão de apólices na plataforma de gestão eletrónica Libax, na Figura 6, o estagiário aprendeu como funciona o Libax (sistema informático a operar na entidade) e, após perceber o funcionamento do mesmo, começou a trabalhar na atualização de dados dos clientes, assim como também a submeter apólices de seguros (vida e não vida) na ficha de cada respetivo cliente. O estagiário aprendeu também como realizar a importação de recibos e como criar um novo cliente na base Libax.

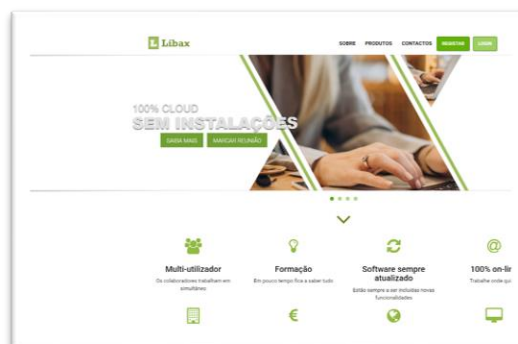


Figura 6 Site do libax

Fonte: site do libax

3.3 Realização de simulações de seguros vida e não vida

A tarefa de simulação de seguros vida e não vida foi bastante interessante, sendo a tarefa provavelmente mais repetida ao longo do estágio, pois é realizada diariamente e mais que uma vez por dia.

A tarefa de um seguro não vida, seja ele de um carro ou de uma moto, consiste em simular em diversas companhias e perceber em qual companhia o cliente pretende realizar o contrato.

Para se realizar o contrato são necessários todos os documentos pessoais (cartão de cidadão ou cartão de residência), o cartão da viatura e o documento que comprove a inspeção, pois não se pode realizar um seguro num veículo sem inspeção.

No caso de seguros vida é também necessário o cartão de cidadão e um atestado de doenças pré existentes, pois podem ser fornecidos ao cliente variados serviços, dependendo do valor que o mesmo esteja disposto a pagar, assim como uma listagens das clinicas e hospitais onde o seguro esteja em vigor, ou, em certos casos, como o cliente pode ser reembolsado do valor hospitalar uma vez já pago.

3.4 Emissão de seguros vida e não vida

Quando o cliente aceita a simulação e pretende avançar com o contrato, tem de se emitir um seguro e para isso são necessários os dados do cliente e perceber como quer realizar o pagamento, sendo que o primeiro pagamento é um pouco mais caro devido ao pagamento da apólice e do selo.

Há casos em que o pagamento por débito direto traz regalias ao cliente. Existem quatro formas de pagamento: mensal, trimestral, semestral e anual, sendo que há companhias que só aceitam pagamento anual e outras em que o pagamento anual fornece melhores condições remuneratórias ao cliente. Quando o cliente realiza o seguro, por exemplo automóvel, tem de ter em consideração vários aspetos que modificam os preços da apólice, como no caso de: ano, cilindrada, e as coberturas que pretende.

3.5 Contacto telefónico e presencial com clientes

O contacto presencial com os clientes é diário, pois é quem realiza os seguros que os recebe e tem de possuir a destreza de entender qual o seguro que mais se adequa às necessidades de cada cliente. O estagiário passou uma semana a realizar contactos telefónicos com clientes da Zurich, a pedido da companhia, de modo a formalizar o máximo de clientes digitais possíveis.

Este processo passava pelos seguintes passos: telefonar, confirmar dados (email e número de telefone), de seguida, quando se confirmam estes dados, os clientes recebem uma mensagem da Zurich com um código de 6 dígitos, código esse que deve ser fornecido ao mediador de modo a confirmar a adesão do cliente digital, confirmando assim autorização para manter os dados em sistema (segundo o RGPD- Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).

3.6 Criação de publicidade

O estagiário esteve envolvido na criação de publicidade conforme demonstrado nas Figuras 7, 8, 9, 10 e 11. O estagiário, mais uma vez trabalhou para outras empresas do grupo, nomeadamente: FeelHouse, Feelauto, FeelInvest, Feelconstruções e House360, OFEECINA e FeelSeguros. Foi realizado um vídeo publicitário para cada uma destas empresas de modo a atualizar as televisões internas. O vídeo consiste em apresentar os produtos que as empresas têm para oferecer, assim como preços e serviços prestados, contactos e moradas. Foi ainda realizado um vídeo promocional para um terreno do grupo, situado em Fazendas de Almeirim.



Figura 7 Publicidade para a FeelConstruções

Fonte: Elaboração própria



Figura 8 Publicidade para a house 360

Fonte: Elaboração própria



Figura 9 Publicidade para a FeelHouse

Fonte: Elaboração própria



Figura 10 Publicidade para a FeelInvest

Fonte: Elaboração própria



Figura 7 Publicidade para a FeelAuto

Fonte: Elaboração própria

3.7 Contacto telefónico - *lead* Tranquilidade

Nesta tarefa o estagiário teve de no portal da Tranquilidade, abrir o separador *lead*, e fazer uma breve análise para perceber o pretendido pelo cliente. O *Lead* consiste em o cliente estar no conforto da sua casa e decidir por si mesmo abrir o portal da seguradora e realizar uma simulação de gastos. Como não é uma pesquisa realizada por uma mediação existe uma discrepância de valores. Porém a empresa no seu papel de mediadora tem acesso pormenorizado ao processo do cliente e à simulação realizada pelo cliente, sendo que a seguradora pretende que a empresa de mediação faça o acompanhamento da simulação, entrando em contacto com o cliente, de modo a poder fornecer outros tipos de preços ou até mostrar outros seguros de complemento ao pretendido.

3.8 Simulação de seguros multirriscos Tranquilidade

A simulação de seguros multirriscos da Tranquilidade faz parte de uma campanha e serve muitas vezes como um seguro de complemento, isto é, é um seguro bastante acessível em que o cliente paga aproximadamente 35 euros anual e fica com cobertura do seu recheio até 30 mil euros. Este seguro cobre o recheio em caso de incêndio, furto, roubo ou inundação, e pode ainda conter extensão a riscos elétricos.

Como é um seguro bastante acessível, uma das grandes vantagens é que no caso de clientes com uma só apólice na companhia (os visados para esta campanha) ao realizar este seguro torna-se cliente total, isto é, detém duas ou mais apólices na companhia. A vantagem de ser cliente total é que na data de vencimento do seguro, a mediação consegue realizar um desconto no seguro já existente.

Para a realização deste seguro a mediação necessita dos seguintes dados: número de casas de banho, ano de construção da habitação (o da última renovação) e os metros quadrados de área coberta.

3.9 Simulação de seguro “cães e gatos”

Como indicado pelo nome, este é um seguro para animais. O estagiário realizou uma simulação de seguro para um cão.

Para a realização deste seguro é necessário saber a raça, cor, peso, idade, e é exigido o boletim de vacinas do animal de estimação.

Após a realização deste seguro é informado ao cliente o período de carência, o caso de cirurgias (90 dias) e a rede clínica que o mesmo deve frequentar de modo a ser válido o seguro.

3.10 Simulação de um seguro de caçador

Nesta tarefa o estagiário realizou um seguro de caçador, e para isso necessário saber o número de armas que o cliente possui, o seu cartão de cidadão e se o mesmo realiza o ato venatório com ou sem animais.

3.11 Transferência de documentos

Nesta tarefa o estagiário teve de entrar no portal de duas seguradoras (Allianz e Tranquilidade), abrir o perfil de um cliente que possui vários automóveis, pois trabalha como Uber, e retirar do portal os seguintes documentos: Apólice e carta verde, e posteriormente enviar os documentos ao cliente.

4 Análise crítica do estágio e conclusões

Durante os três anos da licenciatura o conhecimento adquirido pelo estagiário foi notável, o que se deve à capacidade dos docentes do IPCB para lecionar, assim como ao seu nível de exigência e profissionalismo. Os conhecimentos adquiridos permitiram que a adaptação à instituição onde decorreu o estágio e às tarefas propostas fosse fácil para o estagiário.

Os conhecimentos teóricos que o estagiário operacionalizou relacionam-se com os conteúdos de algumas unidades curriculares, a saber:

- **Técnicas de secretariado, sobre** a forma como nos devemos organizar numa empresa de forma a otimizar o nosso tempo.

- **Inglês para fins empresariais:** Dada a necessidade de ter de conversar com pessoas de várias nacionalidades para realizar um seguro, esta unidade curricular deu-me bases muito necessárias.

- **Análise e produção de texto:** Talvez possa ser considerada uma das áreas científico-técnicas mais úteis, devido ao facto de para tudo ser necessária uma escrita limpa e correta.

- **Gestão empresarial,** que ajudou o estagiário a entender o funcionamento de uma empresa.

- **Comunicação interpessoal nas organizações,** que ajudou o estagiário a compreender como se deve comportar na organização bem como a maneira de se exprimir e entender os restantes trabalhadores.

- **TIC:** Esta unidade curricular providenciou valiosos conhecimentos ao estagiário, de forma a facilitar o tratamento de publicidade assim como compreender e dominar aspetos técnicos de diversas plataformas usadas pelas seguradoras.

- **Espanhol para fins empresariais:** Para o estágio foi uma unidade curricular com pouca relevância apesar de o estagiário considerar que pode vir a ser útil na sua vida profissional futura.

- **Gestão de recursos humanos:** Esta unidade curricular, a par de outras mencionadas acima ajudou o estagiário a compreender e a saber lidar com as variadas pessoas que estão inseridas no seu local de estágio.

- **Contabilidade e finanças:** O estagiário acredita que esta unidade curricular lhe será muito útil na vida futura, apesar de não ter tido oportunidade de aplicar diretamente os conhecimentos e competências adquiridos.

- **Tradução técnica:** Esta unidade curricular tanto na vertente de espanhol como de inglês foi muito importante por motivos já mencionados, pois como o estagiário realizou diversos seguros a indivíduos de nacionalidade estrangeira. por vezes o diálogo foi facilitado através da escrita e tradução.

- **Técnicas de documentação e arquivo:** Foi uma unidade curricular muito útil pois o estagiário necessitou de arquivar apólices atrasadas que a empresa possuía e utilizou técnicas aprendidas.

- **Contabilidade de gestão:** Como mencionado acima em relação a uma outra unidade curricular de contabilidade, o estagiário acredita que será essencial na sua vida profissional futura, embora não tenha posto em prática conhecimentos e competências adquiridos.

- **Empreendedorismo:** O estagiário acredita que os conhecimentos e competências adquiridos nesta unidade curricular serão úteis no futuro, na eventualidade de querer abrir um negócio pessoal.

- **Estatística aplicada à empresa:** Os conhecimentos e competências adquiridos nesta unidade curricular poderão vir a ser úteis na vida pessoal e profissional do estagiário, embora não tenham tido uma aplicação direta no estágio.

•**Protocolo e gestão de eventos:** O estagiário acredita que esta foi uma unidade curricular com conhecimentos e técnicas muito interessantes, embora sem aplicação direta no estágio que realizou.

De modo geral, o curso de licenciatura em Secretariado é muito completo e fornece aos estudantes as bases necessárias para se enquadrar numa empresa e desempenhar o seu papel de forma exímia, não esquecendo que todos devemos estar sempre dispostos a aprender o máximo possível, e haverá sempre ferramentas de trabalho, competências e conhecimentos que se adquirem com a experiência profissional.

Uma das vantagens deste curso é a variedade de áreas que abrange e, por essa razão, as bases fornecidas ao estudante são vastas, o que se torna uma mais valia para quem está disposto a aprender e para quem possui o objetivo de ser um bom profissional.

O leque de professores selecionado foi muito bem escolhido, pois cada um, à sua maneira, conseguiu transmitir conhecimento e ensinamentos muito importantes para a vida pessoal e profissional.

Em modo de conclusão, este curso apesar do seu foco teórico-prático, é bastante produtivo ao preparar os alunos para entrarem no mundo de trabalho com o conhecimento adequado e as competências necessárias.

Ao longo do estágio o estagiário sentiu-se muito bem acompanhado o que facilitou a aprendizagem das diversas áreas e do que é uma mediação de seguros. Para o estagiário, o estágio constituiu uma mais-valia para o seu futuro, pois além de conhecimentos e técnicas, o estagiário adquiriu ferramentas de comunicação e de como se deve lidar com diversos tipos de clientes, que exigem tratamentos, acompanhamentos e seguros diferentes. O anexo 1 apresenta a avaliação do trabalho do estagiário pela orientadora.

No decorrer da elaboração do relatório, o estagiário notou evolução no seu conhecimento pessoal e competências, desde o início da licenciatura até ao final da mesma, particularmente evidente no modo como foi capaz de realizar uma pesquisa e de integrar conhecimentos e competências adquiridos em diversas unidades curriculares para definir o seu desempenho profissional.

O presente relatório documenta a complexidade da área dos seguros, talvez pouco conhecida da maioria das pessoas, que só possuem seguros de veículos e desconhecem a importância de um seguro pessoal. Ao refletir sobre a minha prática no estágio, concluo que como existe muita falta de informação por parte da maioria das pessoas, estas optam por um seguro mais barato e não por um seguro adequado a si e às suas necessidades. Nota-se por parte das pessoas muito desconhecimento acerca dos variados tipos de seguros existentes ou até mesmo às cláusulas específicas e ao que se tem direito quando se possui um seguro. Por último, concluo que o acesso aos seguros está a ser cada vez mais facilitado, o que pode ser devido ao facto de cada vez mais haver mais seguros obrigatórios.

Pela prática, o estagiário aprendeu que deve aconselhar as pessoas a escolher um mediador de confiança que saiba explicar os pontos positivos, negativos, assim como os direitos e obrigações da toma de um seguro. O mediador deve saber orientar de forma correta o cliente e perceber o tipo de seguro adequado às necessidades de cada um; deve saber avaliar o melhor seguro e o mais económico para o cliente; e deve ser capaz de comparar os preços e as condições entre companhias, pois os preços diferem acentuadamente entre cada uma das companhias a operar no mercado dos seguros.

5 Referências bibliográficas

- APP – A PREVIDÊNCIA PORTUGUESA (s/d). O mutualismo.
<https://www.aprevenciaportuguesa.pt/mutualismo/>
- ASF - AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES (s/d). Contrato de Seguro. <https://www.consumidor.asf.com.pt/seguros/contrato-de-seguro>
- Conceitos Básicos sobre o Risco. (s/d). O cantinho do Mucusse.
<https://mucusse.no.comunidades.net/conceitos-basicos-sobre-o-risco>
- Feelseguros (2023). Homepage. <https://feelseguros.pt/>
- Generali Tranquilidade (2024). Homepage. <https://www.tranquilidade.pt/>
- Gilberto, F. (2021). *Manual Prático dos Seguros*. Lidel.
- Kagan, J. (2024). Insurance: Definition, How It Works, and Main Types of Policies. Investopedia.
<https://www.investopedia.com/terms/i/insurance.asp>
- Novobanco (2024). Seguros Portugal: conheça os obrigatórios.
<https://www.movingtoportugal.pt/dia-a-dia/seguros-portugal/>
- O seguro como parte fundamental do desenvolvimento social (2023, março 30). In Econews.
<https://www.linkedin.com/pulse/o-seguro-como-parte-fundamental-do-desenvolvimento-social/>
- Pena, W. (2023). Gestão de Riscos e Seguros,.
<https://www.sinoinvestimentos.com.br/gest%C3%A3o-de-riscos-e-seguros>
- Pinheiro, R. (2011). O que é um angariador de seguros, PACONTAS.
<http://www.pacontas.pt/blog/201111/o-que-e-um-angariador-de-seguros.aspx>
- Portal de Dados Abertos da República Portuguesa (2024). IMPIC.
<https://dados.gov.pt/pt/organizations/impic-i-p-instituto-dos-mercados-publicos-do/>
- Queiroz, A. (2020). Editorial: Seguros & Cidadania. *Seguros & Cidadania. O Presente e o Futuro da Atividade Seguradora*. Lisboa: APS.
https://www.apseguradores.pt/Portals/0/doc/publicacoes/RevistaAPS06_PT.pdf?ver=2020-12-04-093526-393
- Roseta, P. (2022). Principais Vantagens e Desvantagens de ter um Seguro de Saúde, MAXFINANCE – Solutions. <https://maxfinancesolutions.com/segurosdesaude/>
- Seguro. (2013, dezembro 22). In Wikipedia. <https://pt.wikipedia.org/wiki/Seguro>
- UNIBANCO (2024). Crédito pessoal. <https://www.unibanco.pt/seguros/protecao-financeira/plano-protecao-financeira-credito-pessoal/>
- Zurich (s/d). Homepage. <https://www.zurich.com.pt/pt-pt/home>

6 Anexos

Anexo 1 - Avaliação do Orientador



ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO

AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO CURRICULAR PELA INSTITUIÇÃO / EMPRESA

Nome do/a Estagiário/a (s):

Tiago Alexandre dos Santos Ramiro

Curso: Licenciatura em Secretariado

Período de Estágio: Início em 12/02/2024 Fim 24/05/2024

Entidade Acolhedora: Feelseguros Sociedade de Mediação de Seguros, Lda


Monitor do Estágio: Filomena da Glória Laranjeira da Silva


Cargo ou Função: Sócia Gerente

Professor(a) Responsável: _____

Indique o seu grau de satisfação em relação ao estágio curricular realizado pelo(s) aluno(s), assinalando com uma cruz a sua opção relativamente a cada um dos itens. Classifique de acordo com uma escala de 1 a 5 (1 – Muito Fraco; 2 – Fraco; 3 – Médio; 4 – Bom; 5 – Muito Bom):

I- Competências Pessoais	Muito Fraco (1)	Fraco (2)	Médio (3)	Bom (4)	Muito Bom (5)
1. Assiduidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Pontualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Espírito Crítico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Iniciativa e Autonomia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Sentido de Responsabilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Saber Ouvir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Capacidade de Comunicar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

 <small>Faculdade de Engenharia da Universidade de Coimbra</small> <small>Relatório Final</small>					
II- Integração na Instituição/Empresa	Muito Fraco (1)	Fraco (2)	Médio (3)	Bom (4)	Muito Bom (5)
1. Aderção à estrutura organizacional da Instituição/Empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Capacidade de Integração em Equipa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Relacionamento Interpessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

 <small>Faculdade de Engenharia da Universidade de Coimbra</small> <small>Relatório Final</small>					
III- Desempenho Profissional	Muito Fraco (1)	Fraco (2)	Médio (3)	Bom (4)	Muito Bom (5)
1. Qualidade do Trabalho Desenvolvido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Capacidade para Intervir em áreas diversas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Capacidade de Organização e Cumprimento de Prazos e Tarefas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Domínio Técnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Criatividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Conhecimento teórico evidenciado no desempenho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Questões de Síntese:

1 – Pretende continuar a receber estudantes do IPCB para realizarem estágios?

Sim Não

2 – Quais os pontos fortes do desempenho do estudante no estágio?

O estagiário Tiago, revelou-se um profissional muito interessado em apreender o máximo de informação possível, tentando sempre incrementar ideias novas no trabalho que lhe foi sendo dado a desenvolver. Profissional de grande valor, que se inseriu em contexto de trabalho de forma aximla, polivalente, versátil, autónomo, disponível, empático e de relacionamento fidal, com uma adaptação à equipa de trabalho, muito acima do normal.

Foi mesmo um privilégio tê-lo tido connosco este período.



3 – Quais os pontos fracos que detetou no desempenho/formação do estagiário?

Inexistentes.

4 – O que entende sobre a duração do período de estágio?

Insuficiente Suficiente

5 – Sugestões para a melhoria da formação do estagiário?

Sem sugestões de relevo a apresentar. Talvez ter tido a oportunidade de conhecer alguém responsável pelo estágio, de maneira a ir dando um feed back no decurso do estágio.

Almeirim 24 de maio de 2024



Anexo 2: Plano de estágio

ATIVIDADES A DESENVOLVER EM ESTÁGIO:

<p>Devido ao facto de que o meu estágio irá ser em uma empresa de mediação de seguros, eu irei desempenhar as seguintes tarefas assinaladas na tabela em baixo.</p> <p>No primeiro mês:</p> <p>Receção e atendimento presencial/telefónico; Apoio à gestão da entrada e saída de correspondência; Receção, seleção, ordenação, encaminhamento e arquivo de documentos; Produção documental – cartas, relatórios, apresentações ou outros; Realização de traduções; Utilização de aplicações informáticas de apoio às tarefas administrativas; Acompanhamento da gestão de agenda.</p> <p>No segundo mês:</p> <p>Acompanhamento da preparação e secretariado de reuniões; Organização de deslocações dos executivos da instituição.</p> <p>No terceiro mês:</p> <p>Planificação, divulgação, implementação de eventos e gestão da imagem da organização; Gestão das presenças, férias, contratos de trabalho, salários e abonos diversos.</p> <p>No último mês:</p> <p>Criação e gestão de bases de dados; Assessoria à gestão organizacional.</p> <p>E durante os quatro meses de estágio irei desempenhar:</p> <p>Organização, classificação e registo de documentos contabilísticos; Preparação da informação e documentação no âmbito das funções de aprovisionamento; contacto com o público, presencial e telefónico.</p>
--

CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES A DESENVOLVER (as atividades a seguir descritas são apenas exemplos de possíveis ações a realizar; o que não interessar pode ser eliminado e incluídas outras atividades a desenvolver)

ATIVIDADES	Ano letivo 20.../20...			
	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4
Receção e atendimento presencial/telefónico	x			
Apoio à gestão da entrada e saída de correspondência	x			
Acompanhamento da preparação e secretariado de reuniões		x		
Receção, seleção, ordenação, encaminhamento e arquivo de documentos	x			
Produção documental – cartas, relatórios, apresentações ou outros	x			
Organização de deslocações dos executivos da instituição		x		
Planificação, divulgação, implementação de eventos e gestão da imagem da organização			x	
Realização de traduções	x			
Utilização de aplicações informáticas de apoio às tarefas administrativas	x			
Criação e gestão de bases de dados				x
Assessoria à gestão organizacional				x
Acompanhamento da gestão de agenda	x			
Gestão das presenças, férias, contratos de trabalho, salários e abonos diversos			x	
Participação em ações de recrutamento e seleção				
Organização, classificação e registo de documentos	x	x	x	x



ATIVIDADES	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4
contabilísticos				
Preparação da informação e documentação no âmbito das funções de aprovisionamento	x	x	x	x
Contacto com público, presencial e telefónico	x	x	x	x

Anexo 3: Parecer de admissibilidade a provas públicas



Parecer de admissibilidade a provas públicas

(Conforme o n.º 2 do artigo 15º do Regulamento de Estágio/Trabalho de Projeto)

Após leitura e análise do relatório final de Estágio/Trabalho de Projeto da aluna
Tiago Alexandre dos Santos Ramiro

Concordo

com a sua admissibilidade a provas públicas para efeitos de avaliação final.

Não concordo

com a sua admissibilidade a provas públicas para efeitos de avaliação final,
porque

Castelo Branco, 19 de junho de 2024

O Supervisor

Maria Margarida Afonso de Passos Morgado

Assinado por: **Maria Margarida Afonso de Passos
Morgado**
Num. de Identificação: 05359630
Data: 2024.06.19 15:29:11+01'00'

