

Joelma Afliciosa Bento Figueiredo Guadalupe

(O que se aprende num)

**Departamento Financeiro/Administrativo
de uma Entidade Seguradora**

Companhia de Seguros Tranquilidade

Lisboa

2014



INSTITUTO SUPERIOR DE GESTÃO

(O que se aprende num)

**Departamento Financeiro/Administrativo
de uma Entidade Seguradora
Companhia de Seguros Tranquilidade**

Joelma Afliciosa Bento Figueiredo Guadalupe

Relatório de Estágio apresentado
ao Instituto Superior de Gestão
para obtenção do Grau de
Mestre em Gestão Financeira

Orientador: Prof. Doutor Belmiro Cabrito

LISBOA

(2014)

O homem sempre esteve preocupado com a estabilidade de sua existência. Por sofrer as consequências das variações climáticas e dos perigos da vida, desde a antiguidade, procurava se organizar em grupos para ter mais força, garantir o sustento e segurança. Com o tempo, a evolução das atividades comerciais mostrou a necessidade de proteção contra os prejuízos financeiros.

E foi dessa forma, justamente buscando garantir as finanças e diminuir a insegurança nas atividades cotidianas, que surgiu o seguro.

Resumo

Para efeito de conclusão do meu Mestrado em Gestão Financeira, optei por realizar um estágio curricular no sentido de poder ganhar experiência profissional. Este estágio foi realizado na “Tranquilidade” empresa de seguros na sede principal em Lisboa, durante o período de 6 meses a partir do dia 16 de Setembro 2013 até dia 14 de Março 2014.

O título escolhido deste relatório “ o que se aprende num Departamento Financeiro e Administrativo de uma Seguradora” ilustra simplesmente a questão que me fiz quando aceitei a proposta do estágio, ignorando o mundo dos seguros, não tinha a certeza se este estágio iria ao encontro do meu curso e das minhas expectativas. Mas para a minha surpresa, descobri que área financeira de uma seguradora não é uma área qualquer pelo contrário é muito valorizada e importante para o funcionamento da empresa.

A nível de experiência posso afirmar que adquiri ricos conhecimentos quer ao nível profissional como a nível de relação interpessoal.

A nível profissional posso dizer que adquiri capacidades e conhecimentos que englobam desde as funções mais básicas como organização de arquivo, *e-mails* e tratamento de correio às funções mais complexas como facturações, registos contabilísticos e outros. A nível de relação interpessoal adquiri capacidade comunicacional sendo uma mais-valia, para a lidar com os clientes e com os colaboradores de toda a faixa etária, de todo nível social e de temperamentos diferentes.

Através deste estágio obtive uma melhor percepção da área de seguros o que me permitiu dar mais importância. Uma justificação a esta afirmação é o fato de ter subscrito eu e o meu esposo ao seguro de saúde porque cheguei a conclusão que o seguro não é apenas para as pessoas doentes ou que não têm meio de pagar mais caro (tal como eu pensava antes) mais sim uma medida de precaução e prevenção contra as situações que podem ocorrer no dia de amanhã.

Palavras-chaves

Risco, Sinistro, Premio, Apólice, Segurado.

Abstract

For the purpose of completion of my Masters in financial management, I chose to perform a curricular internship in order to gain professional experience. This traineeship was held at the insurance company "*Tranquilidade*" in the main headquarters in Lisbon, during the period of 6 months from the day 16 September 2013 until day 14 March 2014.

The title chosen for this report "what you can learn in a financial and Administrative Department of an insurance company" illustrates just the question I asked myself, when I accepted that traineeship proposal, ignoring the world of insurance, I wasn't sure if this traineeship would match with my master degree and my expectations. But to my surprise I discovered that an insurer's financial area is highly valued and important for the company operation.

About experience level, I can say that I acquired rich knowledge at professional level as personal relationship level.

The professional level can tell that I acquired skills and knowledge which encompasses from the most basic functions like file organization, e-mail and mail handling, to the most complex functions like billing, accounting records and others. The level of personal relationship I acquired communications skills to handle with customers and with employees of any age, of any social level and different temperaments.

Through this traineeship, I gained better perception of insurance area which allowed me to give more importance. To Justify this affirmation, I subscribe me and my husband to the health insurance because I concluded that the insurance is not just for sick people or those who have no means to pay more expensive (such as I thought before) but is considered as measure of precaution and prevention for the situations can happened tomorrow.

Key-words

Risk, Sinister, Insurance Premium, Insured and Insurance Policy

Agradecimentos

Antes de mais gostaria de dizer que este estágio foi uma das melhores experiências que obtive durante o meu percurso académico e sei que melhores portas se abriram através desta oportunidade.

Por isso quero primeiramente agradecer a Deus pelo seu amor, por me ter concedido esta oportunidade, por me ter dado forças de vontade, saúde e por estar sempre no meu caminho.

Em segundo quero agradecer a minha família principalmente ao meu esposo e os meus pais que estiveram sempre ao meu lado, por me darem muito apoio, muita força e por acreditarem em mim.

Quero também agradecer a Tranquilidade e toda a sua equipa pelo acolhimento excepcional, pela oportunidade dada, pela paciência e por terem apostado em mim. Sem esquecer da equipa Start Up os meus melhores companheiros do estágio.

Por fim quero agradecer ao meu orientador o professor Belmiro Cabrito pela sua prontidão, pela sua exigência e pelos seus ricos conselhos para a elaboração deste trabalho.

Quero aproveitar também agradecer o Instituto Superior de Gestão pela sua colaboração e pela excelente formação dada.

Dedicatória

Dedico este trabalho ao meu esposo, Kelve Espirito Santo Guadalupe por ser pessoa que batalhou comigo durante os cinco anos de formação e sem a sua ajuda não conseguiria obter êxito no primeiro ano do Mestrado e também por estar sempre ao meu lado nos momentos bons e maus.

INDICE

Introdução.....	1
1. Enquadramento teórico.....	3
1.1. História da actividade seguradora e sua evolução.....	3
1.2. O Surgimento do Seguro.....	4
1.3. Historia do seguro em Portugal.....	6
1.3.1. As Primeiras Companhias de seguros.....	7
1.3.2. O Número de Companhias de seguros na europa.....	10
1.4. Os Diferentes Tipos de Produtos.....	11
1.5. As Causas e Consequências do desenvolvimento do Seguro.....	14
1.6. A importância dos seguros.....	16
1.6.1. A Importância do seguro na vertente Social.....	16
1.6.2. A Importância do Seguro na vertente Económica.....	19
1.7. Os Principais Elementos de uma Operação de seguros.....	24
1.7.1. O Risco.....	24
1.7.2. O prémio.....	31
1.7.3. A Prestação do Segurador.....	32
1.8. As leis fundamentais dos seguros.....	32
1.8.1. A necessidade de produção nova.....	33
1.8.2. Homogeneidade dos riscos.....	33
1.8.3. A dispersão dos riscos.....	33
1.8.4. A divisão dos riscos.....	34
1.9. Os intervenientes do mercado do seguro.....	35
1.9.1. As Seguradoras.....	35
1.9.2. Os segurados.....	37
1.10. A procura dos Seguro.....	38
1.10.1. O consumidor.....	38
1.10.2. A Empresa.....	39
1.10.3. Os custos de uma seguradora.....	41
2.Enquadramento Metodológico.....	43
2.1. Justificação da escolha da modalidade de estágio.....	43
3. Instituição de Acolhimento - A Tranquilidade.....	45
3.1. Órgãos Socias.....	46
3.3. O Grupo Segurador.....	49
3.4. Os Principais Parceiros da Tranquilidade.....	51
3.5. Os Seus Produtos.....	54

4. Descrição do estágio	58
4.2. Cronograma.....	58
4.3. Dificuldades encontradas e forma de superação.....	73
Reflexão final.....	74
Referencias Bibliográficas	76

Índice de Gráfico

Gráfico 1- Nº de Companhias de Seguros na Europa.....	10
Gráfico 2- O Nº da população na Europa por faixa etária em comparação a Portugal.	18
Gráfico 3- Nº de Emprego gerado pela Industria Seguradora em Portugal.....	21
Gráfico 4-Conceito da frequência do numero médio de perdas	28
Gráfico 5-Curva Perfeitamente inelástica	40
Gráfico 6- Curva perfeitamente elástica	40
Gráfico 7- Curva elástica	40
Gráfico 8-Percurso historico.....	48

Índice de Tabela

Tabela 1- Os factores que determinam a procura de seguro	39
Tabela 2 - Grupo Segurador	49
Tabela 3- Cronograma.....	58

Índice de Figura

Figura 1.....	30
Figura 2	34

Abreviaturas

APROSE	Associação Portuguesa da mediação Profissional de Seguros
ISP	Instituto de Seguros de Portugal
CEA	Associação que representa os segurados de Portugal na europa
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
GES	Grupo Espirito Santo
DFA	Direção Financeira e Administrativo
QIV	Cobertura de Quebra Isolada de Vidro
INE	Instituto Nacional de Estatística
ASP	Associação Portuguesa de Seguros

Introdução

O presente estágio foi realizado no âmbito do curso de Mestrado em Gestão Financeira que estava inserido no plano curricular que foi desenvolvido no segundo ano lectivo do curso.

A escolha deste estágio assentou-se na possibilidade de ganhar uma maior experiência profissional e ao mesmo tempo na eventualidade de aperfeiçoar e colocar em prática os conhecimentos adquiridos durante o primeiro ano lectivo do mestrado.

Eu, pessoalmente gostaria de estagiar num sector bancário, esta vontade justifica-se pelo sonho que eu sempre tive de um dia poder trabalhar numa Instituição bancaria. Mas devido as circunstâncias atuais, o estágio foi efectuado na Tranquilidade empresa de seguros.

A escolha desta empresa justifica-se pelo facto de esta ser conhecida como uma das melhores seguradoras no ramo não vida em Portugal, com uma forte implantação no mercado nacional e uma grande solidez financeira e também pelo facto de existir uma possibilidade de integrar na equipa da Tranquilidade em Angola após tempo determinado do estágio.

Relativamente à escolha pelo sector de seguros, deve-se a curiosidade em descobrir o funcionamento da sua área financeira e administrativa, sendo a área que sempre despertou o meu interesse, uma vez que me foi transmitida através dos meus pais a paixão do mundo económico-financeiro.

Segundo o relatório divulgado pelo INE (Instituto Nacional de Estatística) em Julho 2014, desde 2008 até a presente data muitas empresas têm ido a falência, outras têm sido adquiridas e algumas têm implementado o sistema de fusão. Neste sentido despertou-me o interesse em estudar as medidas implementadas pelos sectores financeiros destas empresas, por forma a conhecer as estratégias utilizadas para sobreviver face a crise económica e financeira actual. Sabe-se que o sector financeiro é crucial para uma boa performance de qualquer empresa, não descartando obviamente as necessidades dos clientes e as suas condições financeiras atuais, bem como a satisfação dos mesmos. Apesar da necessidade dos clientes pelo seguro como uma forma de precaver-se, constata-se que as empresas

têm uma melhor performance quando os seus clientes estão satisfeitos. Como já é do conhecimento de todos “uma empresa apenas sobrevivi tendo clientes”.

O sector dos seguros tem-se destacado no ranking a nível nacional e internacional apesar das dificuldades adversas do mercado, dado a sua capacidade criativa bem como na diversificação dos seus produtos.

Neste relatório irei explicar detalhadamente o conceito do seguro, o seu desenvolvimento desde a sua nascença até a data de hoje focando-me principalmente nas suas ferramentas, nos seus produtos e a sua relação com o consumidor. Será também ilustrado as causas e consequências ocorridas neste sector devido a crise actual sem esquecer de apresentar algumas previsões.

Quanto a área financeira obviamente será explicado o seu funcionamento através das funções que tive oportunidade de desempenhar durante o período do estágio.

O objectivo geral deste estágio foi descobrir o funcionamento da área financeira de uma empresa seguradora assim como os seus produtos, os seus serviços e as operações executadas. Já o objectivo específico concentra-se principalmente em analisar o cash-flows, o fundo maneio, a encontrar uma solução em recuperar os valores em atraso e os perdidos, criar estratégias para diminuir as despesas e aumentar os proveitos.

Sem mais demora, irei ilustrar em poucas linhas a estrutura do relatório. Primeiramente será apresentado o enquadramento teórico onde será explicado as noções de seguro desde a sua existência, em seguida será introduzido o enquadramento metodológico onde será abordado em poucas linhas a razão da escolha do estágio e apresentação da Instituição acolhedora. Por fim será explicado em detalhe as tarefas desenvolvidas durante o estágio.

1. Enquadramento teórico

1.1. História da actividade seguradora e sua evolução

Antes de abordar seriamente o historial do Seguro é pertinente ilustrar algumas definições importantes do seguro assim como os seus fundamentos para a melhor compreensão deste trabalho.

O seguro é uma expressão de origem latim “ *Securu*” que significa uma operação pela qual o tomador de seguro, mediante o pagamento de um premio, garante dentro do enquadramento definido pela lei ou contrato, uma compensação por parte da seguradora em caso de sinistro (Tranquilidade, Teoria Geral dos Seguros, 2013, p. 3).

Obviamente para existir seguro tem que existir uma **seguradora**, este é simplesmente uma entidade legalmente autorizada a realizar contractos de seguros.

É claro que a nascença de uma seguradora depende de dois pontos chaves, o **Risco** (que é simplesmente a previsão de uma ocorrência de acontecimento fortuito e imprevisto em data incerta contra o qual se pretende celebrar o contrato de seguro para reparar ou compensar os prejuízos que dele possam resultar) e o **Acidente** (Acontecimento devido a causa súbita, externa, imprevisível e alheia à vontade do Tomador do Seguro, da Pessoa Segura e do Beneficiário que produza lesões corporais).

Os Fundamentos

O seguro tem-se firmado sobre três ideias principais que são:

- ✓ **A incerteza** – Contempla dois aspetos básicos de um lado a possibilidade de ocorrência do evento e do outro lado o momento da ocorrência.
- ✓ **O mutualismo** – que é a formação de um grupo de pessoas com interesses em comum constituindo uma reserva económica para dividir um acontecimento não previsto.
- ✓ **Previdência** – um facto que está relacionado diretamente com a proteção das pessoas em relação a si próprias ou seus bens (Tranquilidade, Teoria Geral

dos Seguros, 2013, p. 3).

É importante salientar que estas ideias fundamentais são consideradas como os objetivos primordiais do seguro, quer nos acontecimentos de hoje que são mais modernos quer nos tempos atrás que vigoravam as associações de proprietários de navios mercantes.

Obviamente que estas definições assim como os fundamentos de nada podem ajudar a nossa compreensão se não ilustrarmos então a nascença dos seguro o que será explicado logo na página a seguir.

1.2. O Surgimento do Seguro

É importante salientar que estamos expostos ao risco todos os dias da nossa vida, não importa o que fazemos, não importa onde estamos, quer em casa, no trabalho, na rua em qualquer parte do mundo. Partindo deste princípio não há dúvidas que o seguro nasceu principalmente pelo facto da necessidade do homem poder controlar os riscos e minimizar os prejuízos (Seguros, 2011).

O seguro surgiu a cerca de 2000 anos antes de Cristo por causa de vários acontecimentos no mundo tais como:

Na antiga China, os transportes fluviais eram feitos em frágeis barcas, por este motivo cada barca podia apenas transportar uma parte de mercadoria por cada comerciante. Este método virou uma forma de prevenção contra um afundamento, caso isto acontecesse penas se perderia uma parte dos bens de cada um. Hoje este sistema é considerado como uma distribuição espacial do risco como forma de minimizar os prejuízos caso sucedesse um sinistro. Já no Egipto da importância das construções monumentais era criado uma caixa de trabalhadores de pedras, para fazer face a casos de prejuízos excepcionais por vítima.

Contudo, no Oriente devido a comercialização de camelos que implicava atravessar o deserto durante vários dias e muitos camelos morriam pelo caminho, fundou-se um método chamado “*mutualismo*” (é precisamente um compromisso entre vários elementos de um grupo que juntavam uma percentagem dos seus recursos para

valerem a quem precisar de apoio) neste caso os cameleiros tinham um acordo que consistia na reserva de recursos no qual pagariam para substituir o camelo de quem perdesse. Este método também foi aplicado pelos gregos e fenícios que sempre estiveram expostos vários riscos como pirataria, incêndio naufrágio e outros, na sua actividade marítima (Gilberto, 2010).

Os romanos, tendo conquistado um território extenso, os seus navios circulavam por todo o Mediterrâneo e estavam expostos aos riscos habituais como naufrágio, incêndio e ataques; Os mercadores iam a busca de cereais no Egito para vender em Roma, caso fossem atacados ou perdessem a mercadoria podiam ficar na miséria e corriam risco de abandonar a profissão. Para evitar este tipo de situação os governadores passaram a compensar os mercadores que tivessem prejuízos. E assim os riscos que mercadores estavam sujeitos foram transferidos para o Estado.

No que diz respeito a origem dos seguros de saúde e vida, os gregos e os romanos criaram por volta dos anos 600 a.C., “Sociedades benevolentes” que vigorava a seguinte lei: caso que um dos membros falece a família seria ajudada financeiramente pela sociedade assim também como as despesas do funeral (Carvalho R. d., Acerca das Antigas Leis do Seguro).

Sendo assim, foi por volta de 1347, que a Itália criou os primeiros contractos de seguros que destinavam-se a cobrir prejuízos do comércio marítimo que referia-se a um transporte de mercadorias entre Génova e a Ilha de Maiorca a troca de uma soma de dinheiro.

Entre o século XIV e XV fizeram-se muitos outros seguros em Pisa, Génova, Veneza e Florença, em todas as cidades Italianas que se dedicavam ao comercio marítimo e como se tonou claro que valia a pena pouco a pouco esta ideia foi dotada por outros países.

Precisamente em 1552 foi editado o primeiro tratado de seguro chamado o “*Tractatus de Assecurationibus & Sponsionibus Mercatorum*” o que significa (Tratado dos Seguros e Promessas dos Mercadores), este tratado revelou-se como um grande sucesso na Europa (Viera, 2012, pp. 15-17).

Depois dos seguros marítimos foram sendo realizados outros contractos de seguros com outras finalidades tais como: seguro de vida, de saúde e de situações que envolvessem raptos ou sequestros (Ana Magalhães, 2013, pp. 17-28).

Como se refere o autor Niels Viggo Haueter na sua obra *History of Insurance* (pg.10), em meados do século XVII e XVIII, houve iniciativa da criação do que se chama seguro moderno por causa de alguns acontecimentos como o grande incêndio de Londres, foi um acontecimento trágico, tendo destruído as partes centrais da cidade que incluiu 13200 casas, 87 igrejas e 44 prédios públicos entretanto não se tem certeza do número de pessoas que morrem porque havia muitos sem abrigos que não estavam registados. O mais grave nesta história é que havia poucos meios para combater o incêndio o que fez com que o fogo manteve-se incontrolável durante quatro dias. Após esta situação desagradável, Nicholas Barbon concebeu as apólices contra incêndio e começou a fazer contractos com os interessados. Pouco depois surgiram organizações idênticas. Em 1680, foi criada a “Phonix Office” a primeira companhia de seguro exclusivamente de incêndio, esta companhia propunha segurar casas em Londres com prémio de 2,5% da renda anual para as casas de tijolo e 5% para as das de madeira.

No período de 1760 nos Estados Unidos, começou a comercialização dos seguros de vida e fundou-se a *Corporation for Relief of Poor and Distressed Widows and Children of Presbyterian Ministers*. E muito antes da guerra civil Americana muitas companhias de seguros asseguravam a vida dos escravos por forma de ressarcir os seus proprietários em caso de morte (Gilberto, 2010, p. 7).

1.3. Historia do seguro em Portugal

Em Portugal, foi no período de 1293 que o rei D. Dinis e sua esposa preocuparam-se com a segurança e a protecção das pessoas e tomaram então medidas para ajudar quem precisa-se. E foi assim que então estabeleceu-se a primeira forma de seguro, dedicada exclusivamente aos riscos marítimos, criou-se um acordo entre os mercadores em que estes procediam ao pagamento de certas quantias o que hoje é chamado prémio.

No reinado de D. Fernando em 1370, este aproveita-se do avanço e implementa a primeira lei sobre o seguro, criou a Companhia Naus, que diz respeito a uma sociedade mútua constituída por proprietários de embarcações para garantir os seguros de navios de carga superior a 50 toneladas e fixou por lei um pagamento de 2 coroas por cento sobre o valor, e constituiu bolsa no porto e em Lisboa. Caso houvesse uma perda do navio ou uma invasão pelos inimigos, esta perda seria apenas repartida entre os armadores no caso se os fundos existentes nas bolsas não fossem suficientes. E foi então em 1383 que publicou-se a primeira lei nacional sobre seguros (Gilberto, 2010, pp. 7-8).

Alguns anos depois por volta de 1529 foi criado o cargo de escrivão de seguros, este cargo só podia ser ocupado por uma pessoa que soubesse ler e escrever o que era raro na aquela época, ele detinha o monopólio dos registos de todos os contractos de seguro e respectivas apólices e nenhum seguro era válido sem a sua intervenção (Gilberto, 2010, pp. 7-8).

Sabe-se que em 1755 foi fundada “ A Casa de Seguros de Lisboa” uma instituição que adquire as funções de Corrector de Seguros e foi destruída pelo terramoto ocorrido nesta época o que causou a destruição e a perda dos registos e arquivos, apenas em 1758 é que conseguiu-se restabelecer um novo estabelecimento (Gilberto, 2010, p. 8).

1.3.1.As Primeiras Companhias de seguros

As primeiras companhias de seguros foram surgindo a partir de 1791 muitas delas ainda existem hoje, no entanto, não de nome próprio mas tendo dado origem as companhias de seguros atuais através de fusões e aquisições.

Segundo os dados do IPS (Instituto de Seguro de Portugal) “ A Permanente de Seguros em Lisboa” foi a primeira companhia de seguro português, fundada com um capital inicial de 60 contos réis. Anos depois foram aparecendo outras companhias

como:

1791

- Companhia Permanentemente de Seguros de Lisboa.

1792

- Caldas, Machado, Gildemeester Diz & C^a;
- Carvalho Guillot & C^a;
- Esperança – Companhia de Seguros;
- Policarpo, Quintela, Caldas, Domingues & C^a.

1794

- Companhia de Seguros Comercio e Lisboa.

1796 – 1808

- Companhia de Seguros Marítimos;
- União Companhia de Seguros;
- Bom Conceito – companhias de seguro a qual dá origem a Bonança em 1808;
- Tranquilidade Recíproca;
- Companhia Queirós.

1833 – 1888

- Companhia de Seguros Fidelidade;
- Garantia – Companhia de Seguros;
- A previdente – Sociedade Portuguesa de Seguros Mútuos;
- Companhia de Seguro Tranquilidade;

Em 1913 fundou-se a Mundial que ao longo de nove décadas incorporou a outras seguradoras como “ A Pátria – Sociedade Alentejana de seguros” fundada em 1915 e a “Confiança – Companhia Aveirense de Seguros” fundada em 1940. Esta união vai originar mais tarde a Companhia de Seguro Mundial – Confiança e é a partir deste momento que estas duas companhias iniciam um processo de aproximação gradual e permite – os adquirir o domínio da continental de resseguros, detendo cada um 40% do capital e dão origem a Companhia de Seguros Confiança e

Mundial de Angola e Companhia de Seguros Confiança e Mundial de Moçambique (ISP I. d., 2011)

Em 1986 foi fundada a Lusitânia – Companhia de Seguros, esta foi a primeira seguradora criada depois 1947 após da abertura da banca e dos seguros (ISP I. d., 2011).

Além destas seguradoras enumeradas acima foram criando ao longo tempo outra Companhia de Seguros tais como: AXA que substituiu a Aliance, Liberty Seguros, Imperio bonança que fusionou com a Fidelidade em 2002 e entre outros (ISP I. d., 2011).

É importante salientar que inicialmente as principais actividades destes seguradores direccionava-se mais para a realização de seguros terrestres e de incêndio, alargando-se progressivamente a todas as áreas de seguros de não vida.

Quanto a seguradoras de ramo não vida sabe-se que, foi *Norwich Union* em 1824, o primeiro a desenvolver esta actividade em Portugal e pouco depois surgiria a Sociedade de Seguros Mútuos de vida que então considerada a primeira companhia de seguros de vida Portuguesa.

Já no que diz respeito a legislação sobre a actividade seguradora, sabemos que em 1888 esta era representada pelo código comercial Português da autoria de Veiga Beirão que continuou a vigorar até em 1907 o ano em que foi publicado a lei conhecida como “ Bases para o exercício da indústria de Seguro”. Com esta lei, a actividade seguradora passou a ser regulamentada de uma forma bastante rígida muito mais exigente como por exemplo, um conjunto de regras a obedecer para poder aceder a esta actividade ou ainda normas para a constituição de empresas de seguros e disposição legais diversas. Esta lei durou até 1916 onde surgiram as primeiras alterações principalmente no que concerne aos montantes necessários para constituir as empresas de seguros e a regras de exploração de novos ramos (Strecht, 1940).

Podemos dizer que em volta desta história dos seguros os homens perceberam que para progredir é necessário arriscar e em cada passo que se dá, terá que enfrentar obstáculos ou serem vítimas de acidentes. A experiência levou a imaginar várias formas para evitar perigos futuros e compensar prejuízo (Nascimento, 1998).

1.3.2.O Número de Companhias de seguros na europa

Actualmente, podemos dizer que o número de companhias de seguro tem-se reduzido ao longo dos anos, tem havido muitas alterações no mercado e certas seguradoras não conseguiram resistir e outras optaram por se unir para aumentar a sua competitividade e reduzir os seus custos.

Como podemos constatar no gráfico a baixo:

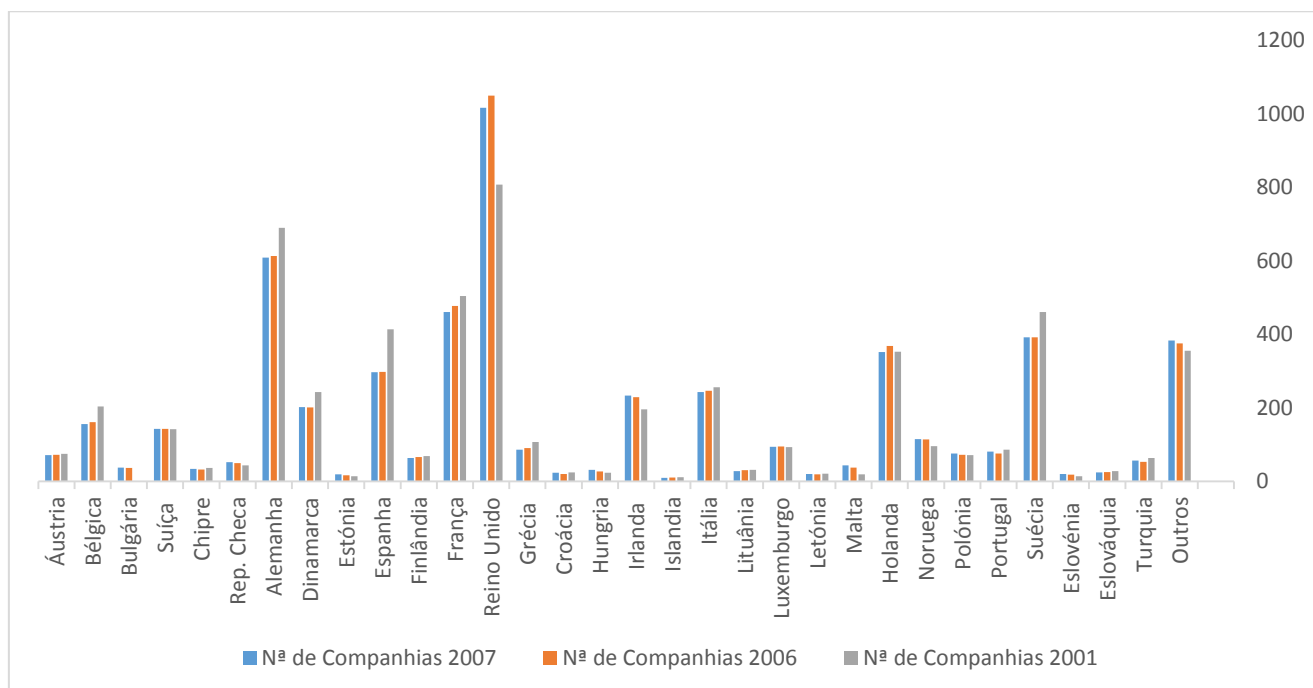


Gráfico 1- Nº de Companhias de Seguros na Europa

Fonte: CEA

O Reino Unido destaca-se de todos os outros países, tendo cerca de 1017 companhias de seguros no seu território, isto deve-se, pelo facto que este país possui um mercado com características muito específicas o que faz com que tenha um elevado número de micro-seguradoras. Já a Islândia é o país que tem menos companhias de seguros, uma das razões desta baixa deve-se principalmente ao facto de a Islândia ser uma ilha e certamente a menos populosa da europa. Além deste país, pode-se constatar que a Roménia possui dados apenas de 2006, um dos motivos desta ausência de dados deve-se as grandes e profundas alterações políticas e económicas que o país tem atravessado.

Quanto a Portugal, segundo o gráfico, podemos constatar que em 2009 houve uma subida das companhias de seguros existentes de 74 para 84, no entanto,

actualmente este valor reduziu passando para 76 seguradoras existentes a operam no país. No entanto este número não inclui as seguradoras em regime de Livre Prestação de serviços que são actualmente por volta de 530 (Gilberto, 2010).

1.4. Os Diferentes Tipos de Produtos

Tal como se refere (Alves, 2002) os seguros estão subdivididos por dois ramos, nomeadamente os seguros do Ramo não vida e o Ramo vida.

Os seguros de Ramo Não Vida ou ramo reais são todos os seguros que envolvem bens patrimoniais, pessoas excepto o seguro de vida e operações financeiras como crédito, cauções ou a garantia (Alves, 2002, p. 14).

Este ramo é composto por vários seguros que são:

- ✓ Seguro de Responsabilidade Civil Automóvel
- ✓ Seguro de Saúde
- ✓ Seguro de Acidentes Pessoais
- ✓ Seguro Habitacional
- ✓ Seguro de Viagem
- ✓ Seguro de Acidentes de Trabalho
- ✓ Seguro de Multirrisco

Seguro automóvel

É importante saber que neste seguro, o preço depende do tipo de veículo, a cilindrada do veículo e do capital seguro. Em algumas companhias a idade do veículo também pesa no valor final do seguro pretendido.

Algumas características do condutor também contribuem para o seu encargo no valor final. Por exemplo, um condutor com menos de 25 anos e carta a menos de 2 anos pagará um prémio mais elevado, uma vez que considera-se que o risco é maior. Outra característica que pode encarecer o valor final é a residência ou seja habitando numa zonas de risco agravado como por exemplo Lisboa ou Porto (Tranquilidade, Manual de formação de Seguro Autmóvel, 2013).

Seguro de Saúde

Existem dois tipos de seguro de saúde: os seguros por reembolso ou rede não convencionada e os seguros em rede convencionada.

O primeiro como o próprio nome indica, refere-se ao reembolso das despesas efectuadas relativamente à saúde. O segundo já diz respeito ao usufruto dos serviços nos locais e médicos convencionados pagando apenas uma comparticipação.

Relativamente aos dois seguros existentes, tanto podem ser activados em Portugal como no estrangeiro (Tranquilidade, Manual de formação de Seguro Autmóvel, 2013).

Seguro para acidentes pessoais

O seguro para acidentes pessoais tem como objectivo agir em caso de acidente. Nesta modalidade a palavra acidente é a componente chave pois terá que ter ocorrido um acidente para accionar o seguro.

A principal cobertura do seguro de Acidentes Pessoais é Morte ou Invalidez, no entanto, existem seguros que possuem um leque alargado de coberturas, como as despesas de funeral, despesas de tratamento, incapacidade temporária e subsídio diário por internamento, entre outros (Tranquilidade, Manual de Formação de Acidentes Pessoais, 2013).

Todos os tipos de seguros existentes são importantes, apenas terá de investir naquele que se ajustar ao seu dia a dia e às suas economias.

Seguro de habitação

O seguro de habitação garante a protecção da casa e dos bens. Não ser detentor de um bom seguro, implica ter que arcar sozinho com as despesas de reparação e prevenção dos danos que possam ocorrer na nossa casa.

É possível escolher qual o melhor seguro que protege os nossos interesses tornando-se abrangentes e personalizados como por exemplo, danos causados

pelos animais domésticos, causados a terceiros, durante as mudanças, dívidas dos moradores, incêndios, entre outros (Ana Magalhães, 2013).

Seguro de viagem

O Seguro de viagem é considerado o seguro mais prático e simples, quer no momento da elaboração do contrato quer posteriormente na sua utilização.

Através do seguro pode obter-se os melhores meios de assistência, por exemplo, transporte aéreo quando os cuidados médicos são urgentes, envio de medicamentos de emergência, pagar indemnizações por morte ou invalidez, assim como, a responsabilidade por danos a terceiros. Em alguns países a existência de seguro de viagem é obrigatória (Ana Magalhães, 2013).

Seguro de Acidentes de Trabalho

Este seguro visa assegurar os trabalhadores por conta de outrem, os trabalhadores independentes e os seus familiares condições adequadas de reparação dos danos decorrentes de acidentes de trabalho.

A inexistência deste seguro é punida por lei, podendo implicar o pagamento de uma coima. No caso de acidente ocorrido com trabalhador por conta de outrem, a entidade empregadora é responsável.

Seguro de Multirriscos

Seguro que protege a empresa contra uma multiplicidade de riscos que podem afectar o negócio com gravidade, como a ocorrência de um incêndio, um roubo ou os danos provocados pelo rebentamento de um cano. O seguro garante quer o imóvel onde se situa a empresa, quer as mercadorias, as máquinas, o mobiliário e outro tipo de bens que a empresa possua. Tanto as indústrias como escritórios ou estabelecimentos ficam protegidos com este tipo de seguro (Tranquilidade, Manual de Formação Seguro de Incêndio e Multirrisco, 2013).

Os Seguros de Ramo Vida são todos os seguros que garantem a protecção das pessoas que o segurado tem ao seu cargo ou seja caso o tomador de segura faleça, os seus beneficiários ou herdeiros terão direito a uma indemnização.

O capital ou a indemnização pode ser pago uma única vez ou em modo de renda financeira.

Este capital também pode ser usado pelo segurador em vida como por exemplo complementação a jubilação o que significa este valor passa a ser usufruído por ele e a sua família durante a sua velhice (Alves, 2002).

Neste ramo dos seguros podemos encontrar:

- ✓ Seguros de Vida
- ✓ Seguros Financeiros: seguros de capitalização e planos de poupança e reforma (PPR)
- ✓ Seguro de vida

Tal como já foi referido acima, o seguro de vida consiste em prevenir consequências graves e de elevado risco na vida dos cidadãos, riscos esses como o de morte, de sobrevivência ou ambos. Uma longevidade maior pode trazer custos acrescidos para o idoso e a família e uma morte inesperada pode ter um grande impacto económico nos recursos familiares, por sua vez, uma diminuição nos rendimentos que pode ser prevenida (Tranquilidade, Manual de formação de Seguro de vida, 2013).

Para além destes seguros existe outros seguros mais específico que tem sido criados consoante a necessidade dos clientes ou consumidor como por exemplo seguro de caça, animais, etc.

É importante salientar que entre estes todos seguros apenas o seguro de Automóvel, de responsabilidade civil e acidente de trabalho são considerados como seguros obrigatórios.

1.5. As Causas e Consequências do desenvolvimento do Seguro

Como podemos constatar o Seguro tem evoluído muito desde a sua criação, este desenvolvimento deve-se a vários factores que dentre eles são:

- Complexificação geral da sociedade, com o crescimento desmesurado das

idades,

- Expansão dos meios de Transporte – Aparecimento e uso generalizado do automóvel, do avião, etc..;
- Crescente aumento das profissões perigosas;
- Instalação das industriais sofisticadas e de grande dimensão;
- Conhecimento dos direitos individuais, que têm aumentado de modo significativo e traduzido em elevado número de reclamações de indemnizações por parte do lesado;
- Modificações da consciência social, que se traduzem em responsabilidades acrescidas, culminando inclusive na existência de vários seguros obrigatórios;
- Utilização de objectos cujo risco é de volume incomportável como por exemplo barragens, navios gigantes e plataformas petrolíferas (Tranquilidade, Teoria Geral dos Seguros, 2013, p. 6).

A evolução também provocou algumas consequências que alterou o funcionamento social e estas são:

- Massificação do seguro – No sentido que nos dias de hoje todas as pessoas têm necessidade de subscrever a um ou mais seguros como forma de transferir os seus riscos para os seguradores.
- Socialização do seguro – O número de seguro tem aumentado a ponto de alguns tornarem-se obrigatórios.
- Maior difusão de informação – graças a várias campanhas de marketing a informação tem chegado com mais rapidez e facilidade aos consumidores o que faz com estes tenham mais conhecimentos dos seus direitos e obrigações.
- Criação de novos produtos, modalidades e cláusulas – há cada vez mais produtos diferentes disponíveis no mercado.
- Modificação do direito civil – as companhias de seguro têm vindo a contribuir para que o direito das obrigações se altere quando dá-se por exemplo cobertura ao segurado independentemente da forma do segurado ou não.
- Maior importância de resseguro Internacional – o crescimento das carteiras tornou incorporável que os capitais em risco fossem assumidos por cada uma das companhias nacionais, melhor é a transferência de parte de risco para

companhias estrangeiras de maior dimensão, sendo pelo mecanismo do resseguro (Tranquilidade, Teoria Geral dos Seguros, 2013, pp. 10-11)

1.6. A importância dos seguros

Segundo Abraham Maslow (Teoria de Hierarquia das Necessidades 1943), uma das necessidades básicas do ser humano é a segurança, sem ela não há estabilidade individual, social e económica, e sem a estabilidade o progresso desenvolve-se lentamente. É neste contexto que seguro desempenha um papel fundamental. Mas é importante salientar que os riscos não desaparecem com a contratação de um seguro, mas acabam por serem minimizados no sentido de encarar o futuro com mais tranquilidade e com menos incertezas.

Neste ponto, irei demonstrar a importância do seguro em várias vertentes.

1.6.1. A importância do seguro na vertente Social

A sociedade dá imensa importância ao seguro pelo facto de garantir vários aspectos significativos tais como:

A auto-realização → O poder de contratação de um ou mais seguros permite a pessoa ou a empresa libertar-se para a realização de outros projectos sabendo que possui o seguro que pode minorar as consequências gravosas dos eventuais acontecimentos, ou seja, é o dizer sim a vida sem medo dos eventuais riscos que podem ocorrer.

A previdência → O acto de precaver-se relativamente ao futuro, sendo este incerto e imprevisível.

A prevenção → O facto de o seguro apresentar características importantes no domínio da prevenção no que diz respeito à pessoa e aos bens (Tranquilidade, Teoria Geral dos Seguros, 2013, p. 7)

Através destes três aspectos, considera-se que as contribuições mais relevantes do seguro para a sociedade são partilhar riscos, consórcio de riscos, capacidade de transferência de riscos, e as medidas de prevenção de sinistros que são inerentes

ao modelo de negócios do seguro e fundamentais para o bom funcionamento de uma economia, mas que permanecem praticamente invisíveis.

É importante também salientar que as seguradoras não ajudam apenas os consumidores e as empresas (a fim de evitar que enfrentem um ónus financeiro quando ocorrerem os danos resultantes de um determinado evento ou quando desejam constituir uma reserva financeira para um determinado projecto e/ou tentam reduzir a mortalidade, a invalidez e os riscos de longevidade) mas também a sociedade em geral, visto que, quando os riscos não são seguráveis o Estado tem que intervir, mas não precisa se preocupar com os riscos que são seguráveis e estão segurados. Dessa forma, o seguro trabalha de mãos dadas com o Estado em prevenção de sinistros e indemnizações de sinistros.

Segundo (Hoppe, 2012) seguro também pode ser considerado como um meio de transmissão de paz de espírito para pessoas, vejamos os exemplos a seguir para melhor compreensão.

➤ **Exemplo nº1**

Sabemos que o produto não vida mais comum é o seguro de Responsabilidade Civil de Terceiros de Automóvel, se uma pessoa provocar um acidente, esta é obrigada a pagar os danos causados ao terceiro não responsável. Dependendo das circunstâncias do acidente, a pessoa tem que pagar um valor alto (que abrange de contas hospitalares até perda de receita futura, além do dano material). Ao contratar o seguro, a pessoa garante que os danos ao terceiro serão pagos, enquanto a sua situação financeira não é severamente impactada.

➤ **Exemplo nº2**

Quando uma pessoa contrata um seguro vida ou previdência ela poupa dinheiro regularmente, a fim de constituir um capital social para um determinado objectivo, por exemplo, uma reserva pecuniária para algum projecto ou para aumentar os benefícios da previdência. De um modo geral, o seguro apoia a pessoa mantendo sua situação financeira estável. O seguro reduz o nível da poupança por precaução (individual) desnecessária e permite que o capital seja alocado a projectos que ofereçam maior retorno. Dessa forma, o seguro estimula investimento e consumo,

reduzindo o montante de capital comprometido em áreas relativamente improdutivas.

A possibilidade de transferir risco para o segurador proporciona às pessoas, assim como às entidades comerciais, uma rede de segurança a qual lhes permite assumir riscos calculados em suas decisões empresariais (por exemplo, inovação de produto, novos investimentos) e decisões individuais (por exemplo, hipotecas de casas, uma segunda formação profissional, melhoria na sua qualidade de vida).

O seguro também é considerado como um dos protectores do futuro envelhecimento das populações, como podemos averiguar nos gráficos abaixo o número da população mais elevada da Europa e mesmo de Portugal ronda entre os 25 á 65 anos, e estas populações idosas hoje vivem muito mais tempo nos países industrializados (Hoppe, 2012).

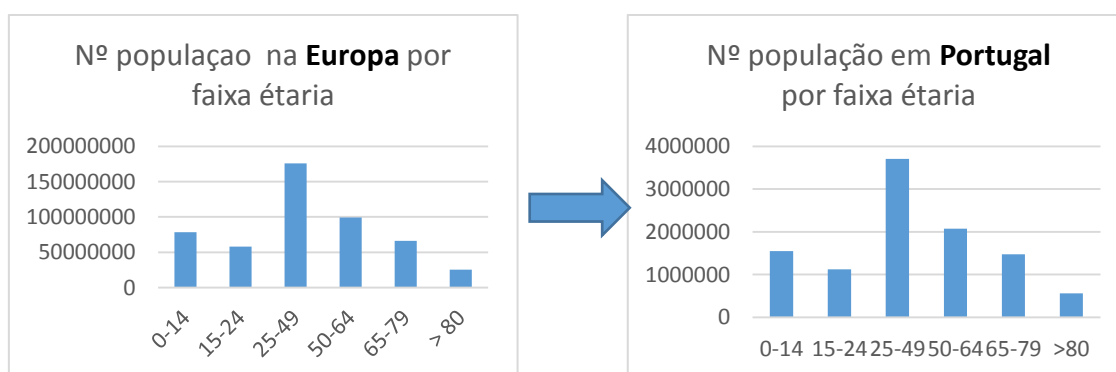


Gráfico 2- O Nº da população na Europa por faixa etária em comparação a Portugal.

Fonte: Pordata

É através desta situação que o papel desempenhado pelos seguradores de fundos de pensões tem ganhando mais importância, sobretudo devido ao aumento de condições de vida e de tratamento médico. Apesar de vários governos nacionais terem aumentado a idade para aposentadoria, as possibilidades de aposentadoria mais cedo incentivam as pessoas a deixarem a vida activa antes do limite legal de idade.

Como consequência, os períodos de aposentadoria tem alongado de forma significativa e os aposentados, por conseguinte, necessitam de mais economias para sustentar seu padrão de vida.

Enquanto a geração actual de aposentados ainda se beneficia dos fundos de segurança social, os quais foram amplamente financiados quando as taxas de natalidade e de participação no mercado de trabalho eram mais altas, a geração mais jovem de hoje terá que contar, em grande parte, com os fundos privados e as economias pessoais.

O papel do seguro, portanto, vai muito além do seu papel de investidor financeiro e suporte ao crescimento económico. Desde já, cada vez mais a eficácia do acordo entre as gerações terá que contar com o seguro como um dos provedores de "produtos de poupança", complementado por uma redução do risco de longevidade, para a época da aposentadoria. No momento, a penetração desses produtos no mercado ainda é baixa, de modo que o segurador não é somente o provedor, mas desempenha também um papel na criação de conscientização das soluções disponíveis.

Actualmente a sociedade tem enfrentando enormes desafios, o papel dos seguradores torna-se cada vez mais importante principalmente em países desenvolvidos onde já não proporcionam mais uma rede de segurança social como antigamente. As próprias pessoas arcam quase integralmente com o ónus da perda. Embora o seguro não possa substituir as estruturas sociais, ele pode aliviar o ónus (Gilberto, 2010, pp. 91-100)

1.6.2.A Importância do Seguro na vertente Económica

Para abordar melhor este tema é pertinente começar por definir o termo Economia. Segundo os economistas *Samuelson e Nordhaus (Economia, 1990, pg.4)* **A economia** é o estudo da forma como as sociedades utilizam os recursos escassos para produzir bens de valor e de como os distribuem entre os vários indivíduos.

Se observamos a frase acima sublinhada, podemos chegar a conclusão que como sociedade obtém bens de valor através de recursos escasso, ou seja, um recuso que um dia pode acabar ou ainda raro, é claro que se faria tudo para não perder este recurso ou ainda a sociedade iria tomar providencias para precaver-se. Obviamente uma destas providências seria assegurar este bem.

Quando nos referimos em assegurar o bem, não estamos referir a uma matéria-prima como por exemplo o petróleo mais sim tudo que proveniente dela como uma bomba de combustível. Sendo o petróleo uma matéria-prima muito importante e escassa, certamente que o dono desta empresa, sabendo o tamanho de esforço que exerceu ou que exerce até o momento actual para manter o bom funcionamento e o valor que esta empresa lhe atribui, para precaver-se dos prejuízos exorbitantes consequente de um acidente ou incêndio, ira querer assegurar o seu estabelecimento assim como também os seus trabalhadores.

O seguro tem um papel preponderante na economia uma vez que contribui para o seu desenvolvimento da seguinte maneira:

1.6.2.1. Na Criação de Emprego

As seguradoras além de serem empresas que garantem a cobertura de eventuais riscos que as pessoas e empresas podem assumir, estas companhias também têm contribuído na criação de emprego quer directa ou indirectamente. Isto porque uma seguradora esta composta por vários departamento que inclui diferentes áreas como por exemplo a área técnica, comercial, financeira, *helpdesk* e entre outros. Então só companhia de seguro chega a empregar Milhões de pessoas e outros tantos trabalham como agentes de seguro.

Para uma melhor percepção desta afirmação só na europa, este sector emprega directamente um milhão de pessoas, isto sem enumerar os sectores que colaboram com as seguradoras indirectamente como empresas de peritagem, empresa de assistência, oficinas e entre outras.

Podemos dizer que a actividade seguradora é um dos sectores que mais contribui para emprego a nível da europa. Para reforçar esta afirmação segundo as estatísticas fornecidas pelo CEA de 2007, o sector segurador da Alemanha foi o mais empregador com quase 219.000 pessoas, a seguir vem o Reino Unido com 117.500 empregados e a França com praticamente 144.000 pessoas que trabalham nas seguradoras.

Em Portugal, mais de 30.000 pessoas, entre funcionários de companhias de seguros e agentes trabalham nas indústrias seguradoras (Gilberto, 2010, p. 4).

No gráfico a seguir podemos averiguar o número de pessoas empregadas apenas nas companhias seguradoras.

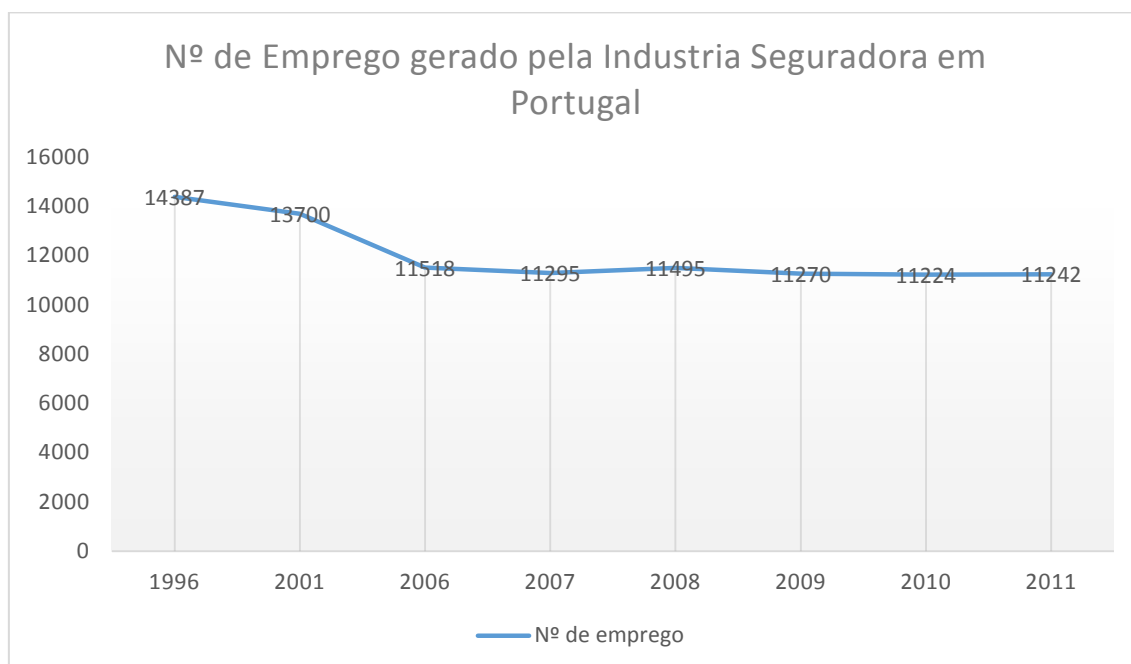


Gráfico 3- Nº de Emprego gerado pela Industria Seguradora em Portugal

Fonte: INE

Apesar do número de empegados das companhias de seguro ter vindo a registrar uma ligeira diminuição ao longo dos últimos anos, este sector continua a empregar mais de 11 Mil pessoas (Gilberto, 2010, pp. 24-25)

1.6.2.2. No bom desenvolvimento da balança Comercial

A balança comercial regista todas transacções de mercadorias entre residentes e não residentes, logo o seu saldo é determinado pela diferença entre montante de exportações (EXP) e montante de importações (IMP) de bens (Nordhaus, 1998).

O seguro participa no saldo da balança comercial no sentido de proteger os bens e serviços exportados e importados entre os diferentes países. O seguro garante a cobertura contra o risco de perca das mercadorias ou ainda contra risco causados por acidentes.

1.6.2.3. Nos Resultados do PIB

O produto interno bruto representa o montante que determina ou indica os bens e serviços produzidos num país num determinado ano (Samuelson & Nordhaus, Economia, 1999, pg.755). Esta produção é efectuada no país pelas diferentes

empresas quer nacionais como estrangeiras.

Além de ser obrigatórios alguns seguros, é aconselhável que as empresas assegurem desde o seu estabelecimento, os seus colaboradores, os seus produtos até mesmo os seus bens patrimoniais, isto para precaver-se de eventuais desperdícios provenientes de acidentes que possam ocorrer a qualquer momento e prejudica-los. E é protegendo as empresas e tudo que nela contem que o seguro contribui para a evolução do PIB.

Tal como se refere o Aicep Portugal Global, Portugal é um dos países considerados como o melhor produtor de calçados, imaginemos, que ocorra um incêndio numa fábrica de sapatos e que este incêndio provoca destruição do produto. Para esta situação existe dois cenários:

1ª Solução é a hipótese mais provável do mundo actual, que a Fabrica tem seguro que cobre o incêndio e o recheio, o que facilita a recuperação dos estragos e a empresa não precisara de muito tempo para voltar a funcionar;

2ª Solução que é a pior cenário é pouco provável, mas que possa existir no sentido em que a fábrica não possua seguro, e as despesas ficam a cargo do dono da fábrica, é garantido que esta fabrica terá alguns problemas para retomar o seu funcionamento, ou seja, terá que mexer no capital, o que pode provocar um risco de diminuição de trabalhadores que poderá levar a uma diminuição da produção afectando directamente os resultados do PIB.

É importante salientar que as empresas hoje em dia consideram o seguro como um meio que minora grandes consequências.

1.6.2.4. Na Inovação

Segundo *Schumpeter (Teoria do Desenvolvimento Económico, 1911)* a inovação é a principal fonte do sucesso das economias de mercado e do crescimento económico. Isto porque as inovações, sempre que satisfazem necessidades concretas, estimulam a procura, levando ao aumento da produção e do emprego e,

consequentemente, do rendimento. Um dos aspectos importantes é o facto de não ser necessário uma inovação complexa para originar este aumento do rendimento, bastando que tenha utilidade.

Certamente muitos ao lerem este ponto devem questionar o que o seguro tem a ver com a inovação? Na verdade o seguro neste caso tem a mesma importância que nos outros pontos abordados acima, que é nada menos que a transferência de risco.

Vejamos, se uma entidade comercial não pudesse transferir o seu risco para uma seguradora por intermédio da contratação de seguro, a empresa precisaria reservar o capital para fazer face aos sinistros de responsabilidade civil em potencial, resultantes de um produto com defeito. A empresa teria, portanto, menos capital disponível para investir em novas tecnologias e inovação de produto. É desta maneira que o seguro apoia o crescimento económico, assumindo riscos com os quais, normalmente a entidade comercial teria que arcar.

Hoje o seguro contribui para a comercialização das tecnologias inovadoras, para abertura de novas empresas comerciais, funciona como suporte das companhias aéreas para colocar suas aeronaves a voar, caso ao contrario as empresas deveriam ser auto-seguro e somente as empresas de grande porte podem praticar o auto-seguro e sobreviver a grandes sinistros, (caso haja um intervalo de tempo entre os sinistros) como foi o caso da *British Petroleum* e o sinistro ocorrido com a plataforma *Deepwater Horizon* (Gilberto, 2010, p. 119).

As companhias de seguros também ajudam os bancos no gerenciamento de seus riscos através do seguro de crédito ao consumidor, em caso de morte destes ou quando por outras razões não seja possível pagar o empréstimo (por exemplo, em casos de desemprego ou invalidez), a companhia de seguros continua a pagar as prestações de acordo com o contrato de crédito ao consumidor. O risco do banco relativamente ao mutuário não pagar o empréstimo é, portanto, reduzido significativamente e permite aos bancos investirem o capital do qual eles precisariam. Considera-se que o seguro de crédito oferece aos bancos mais garantia e facilita não apenas os créditos ao consumidor, mas também, as exportações de

equipamentos e outros bens de investimento.

Para além destes indicadores económicos, afirma-se que as seguradoras geram bilhões de euros que desempenha um papel de grande importância para os mercados de capitais e outros sectores económicos.

Podemos concluir que talvez se não existisse seguro, o comércio internacional, o consumo individual e os programas de expansão das empresas ficariam seriamente limitados e em muitos casos paralisados, i.e., sem o seguro o equilíbrio económico e financeiro de qualquer empresa estaria permanentemente em causa.

Podemos desta forma constatar que, a redução dos riscos e das incertezas constituem pilares fundamentais para assegurar desenvolvimento económico e social de qualquer país (Celent, 2014).

1.7. Os Principais Elementos de uma Operação de seguros

Os principais elementos de operação de seguros são aqueles que conferem a natureza de um contrato de promessa condicional à realização de um dado estado do mundo. É sabido que uma operação de seguros é composto por vários elementos dentre os quais irei apenas abordar sobre os elementos principais.

1.7.1.O Risco

O risco é considerado como o elemento mais importante em relação os outros, e na verdade, não se pode falar do seguro sem falar do risco, no entanto muitos fazem confusão entre termo risco e incerteza.

Por isto, antes de aprofundar este tema é fundamental distinguir estes dois conceitos.

Segundo o autor *Willett (1901)*, o risco é considerado como uma “correlação objectiva da incerteza subjectiva” o que significa que quanto mais provável for a variação da perda em relação à medida, tanto mais elevado é o grau de incerteza.

Sendo assim, o autor considera a existência de dois aspectos principais nesta definição:

- ❖ O primeiro é a distinção objectiva / subjectiva, neste caso o risco é visto como um fenómeno objectivo que pode ser medido empiricamente no mundo real, e é independente do observador individual. Já a incerteza é subjectiva e corresponde a avaliação pessoal da situação de risco objectiva. A incerteza é assim uma característica individual e, conseqüentemente, uma situação de risco pode dar origem a tantos níveis de incerteza quanto o número de pessoas apercebendo-se dele.
- ❖ O segundo aspecto da definição é a asserção de que o risco é um conceito relacionado com a variação e não identificado com o grau de probabilidade. Assim um alto grau de probabilidade de um acontecimento indesejável não implica um alto grau de risco, ainda que exista uma relação funcional entre o risco e a probabilidade.

1.7.1.1. Os diferentes tipos de Riscos

O risco é composto por dois tipos de grupo que são:

➤ Riscos puros e riscos especulativos

Estes dois riscos têm haver principalmente com a estrutura de perda e ganho, assim quando estamos perante a um **risco puro**, o conjunto de resultados inclui apenas perdas económicas; quando estamos perante um **risco especulativo**, o conjunto dos resultados inclui a possibilidade de perdas económicas de ganhos financeiros.

Para além desta diferença, existe uma outra fundamental entre estes dois riscos, que é o sentido de ser um risco segurável ou risco não segurável.

Os riscos puros em princípio são considerados, como riscos seguráveis uma vez que o segurado na melhor das hipóteses permanecerá na mesma situação de riqueza, qualquer seja o resultado ocorrido. No entanto nem todos os riscos puros

são necessariamente seguráveis. Por este motivo, os riscos puros para serem seguráveis, têm que obedecer os seguintes critérios:

- I. Tem de haver um número suficientemente grande de unidades elementares expostas ao risco para que as perdas sejam razoavelmente previsíveis;
- II. A perda tem de ser definitiva e quantificável, na medida em que se tem de ser estabelecido um valor objectivo para a indemnização a pagar;
- III. A perda tem de ser fortuita ou acidental, isto é, não deverá produzir-se em resultado de uma acção deliberada ou sob controlo do tomador de seguro.
- IV. A perda não poderá ser catastrófica, sob pena de introduzir a insolvência no próprio sistema de seguro.

Já **os riscos especulativos** são os não seguráveis, uma vez que, em certas circunstâncias, o individuo pode ser tentado a utilizar o seguro para obter lucro, de que não beneficia na ausência do seguro.

No entanto os riscos especulativos também podem ser seguráveis como por exemplo no caso de um concerto anulado pela chuva, para o qual nem todos os bilhetes foram vendidos.

Nos riscos puros, a perda varia entre menos infinito e zero e nos riscos especulativos a perda varia entre menos infinito e mais infinito.

É sabido que se os contractos forem baseados no princípio do capital, existe uma possibilidade real de ganho especulativo, e portanto a asserção de que os seguros lidam unicamente com riscos puros já não se aplica.

Ainda assim existe dois pontos de vista que podem ou não diferenciar estes dois riscos, se for do ponto de vista da gestão seguradora, a distinção faz sentido, porque o problema é de selecção de riscos. Já do ponto de vista dos accionistas da empresa de seguros, todos os riscos são especulativos uma vez que a seguradora transforma riscos puros em riscos especulativos.

➤ Riscos fundamentais e riscos particulares

Os **riscos fundamentais** são essencialmente considerados como riscos colectivos

que afectam a sociedade inteira ou o seu segmento, ou seja, as condições que os provocam não têm relação com um individuo em particular e não podem ser individualmente responsáveis. Estes riscos podem ser, risco económicos, riscos sociais, riscos políticos, risco catastróficos, etc...

Em contrapartida, os **riscos particulares**, são aqueles ocasionados por condições particulares e afectam cada individuo separadamente. Neste tipo de risco o individuo tem algum grau de controlo sobre as respectivas causas e poderá ser considerado responsável pelos acontecimentos (Silva, 2000, pp. 88-89).

1.7.1.2. O risco pode ser visto de duas formas:

- ❖ Na óptica da seguradora

Tal como foi dito no ponto anterior, para uma segurador todos os riscos puros transformam-se em um risco especulativo uma vez que pretende obter ganhos com a sua gestão. O ponto de vista do segurador face ao conceito do risco será explicado através de dois conceitos mais importantes utilizados na análise de risco e em situação de seguro.

Primeiramente, temos o conceito da frequência do número de perdas sofridas por cada unidade exposta de risco que é representada pela fórmula seguinte:

$$\text{Frequência } (\pi) = \frac{\text{Número de sinistro}}{\text{Número de unidade em risco}}$$

É um conceito médio, que indica as seguradoras o número médio de perdas.

A frequência media ou o (π) depende do número de unidade expostas ao risco, ou seja, quanto mais elevado for o número de unidade de risco mais o número médio de perdas aumenta, elevando assim também o número de sinistro. Poderá verifica-se melhor no gráfico abaixo.

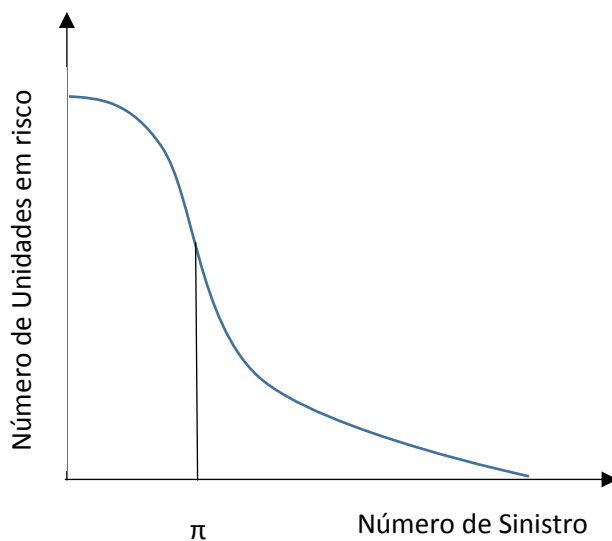


Gráfico 4- Conceito da frequência do numero médio de perdas

O segundo conceito é o conceito da severidade da perda representada pela seguinte fórmula:

$$Severidade = \frac{Valor\ das\ perdas}{Número\ de\ sinistro}$$

A frequência média indica-nos quantas vezes se espera que o sinistro ocorra, e a severidade a qual será a dimensão da perda tendo havido sinistro. Se multiplicarmos a frequência média da perda pelo valor da perda média, obtém-se a esperança média de perda do segurador.

Na óptica do segurado

O segurado no seu ponto de vista baseia-se muitas das vezes em três componentes como o **estado do mundo** como referência de situações futuras desconhecidas e que podem acontecer, as **acções** que referencia-se nas escolhas ou alternativas disponíveis para o indivíduo ou ainda os **resultados** que são o efeito da interacção entre o estado do mundo e as acções que são medidos em termos monetários ou de utilidade.

É sabido que alguém que tenha necessidade de se proteger contra o risco faz sempre uma escolha entre comprar ou não um seguro. Mas um decisor racional face a um critério do valor esperado, escolheria não comprar o seguro mas se estiver face ao critério da variabilidade escolheria comprar o seguro.

Em resumo, o risco individual pode ser explicado no contexto da moderna teoria da decisão em situação de incerteza, e depende das preferências do agente (Silva, 2000, pp. 91-94).

1.7.1.3. Os princípios da gerência dos riscos

O Autor Pierre Chiappori na sua Obra Risco e Seguros de 1997 afirma que face ao risco e a procura de maior segurança, o ser humano adapta comportamentos idênticos, como prova disto sabe-se que quase todas as sociedades conhecidas desenvolveram instrumentos, normas e instituições para responder as necessidades.

Existem mecanismos específicos de gestão do risco que variam segundo as épocas, as culturas e classes sociais. Estes mecanismos são:

1. Precaução e Auto-seguro

Este mecanismo engloba comportamentos que visam reduzir o risco ao nível do individuo, por meio de acções de prevenção ou de precaução.

Este método nos indica que a melhor maneira de evitar de correr ao risco é escolher entre as decisões possíveis, as que apresentam menos perigos. Na verdade o Auto – seguro agrupa um conjunto de comportamentos distintos, que apresentam duas características que é o surgimento de uma situação de incerteza e têm por objectivo reduzir o risco correspondente. Estes comportamentos podem em geral explicar-se pela risco-fobia do agente. No entanto, de um ponto de vista técnico, a aversão do risco não é sempre necessária, porque certos comportamentos habitualmente qualificados de “prudentes” requer mais do que a simples risco-fobia. Mas também é sabido que a prevenção, muitas as vezes é considerada como a forma mais evidente de Auto – Seguro, não constitui, no entanto, uma característica dos agentes risco-fóbicos. Na maior parte das vezes, mesmo um agente neutro ao risco terá

interesse em tomar medidas de prevenção simplesmente porque tais medidas aumentam a esperança de resultado, a única diferença é que um agente riscofóbico preferirá sempre em média, vários pequenos riscos independentes do que um risco único e muito grande.

2. A Mutualização dos riscos

A mutualização consiste em agrupar um grande número de riscos independentes no interior de uma estrutura comum. Este mecanismo tem principalmente como objectivo de reduzir consideravelmente os riscos individuais, desde que estes sejam de pequeno valor, numerosos e sobretudo suficiente independentes para que a lei dos grandes números se possa aplicar.

3. Partilha do risco

Este mecanismo teve a sua nascença por causa da existência de riscos de grande importância como catástrofes naturais, guerras e outros, sabe-se que estes tipos de riscos provocam elevados prejuízos que uma só empresa não poderia cobrir. Então teve-se a ideia de repartir uma carga correspondente a vários agentes de forma que cada um suporte uma pequena parte do risco inicial. Hoje em dia, este mecanismo também é utilizado face a riscos ligados a grandes investimentos, como por exemplo os centros comerciais de grande dimensão, os hospitais, universidades, estádios de futebol, etc.

4. Transferência de risco entre Agentes

Este último ponto consiste em transferir o risco entre agentes, de forma mutuamente vantajoso. A ideia desta solução é a seguinte:

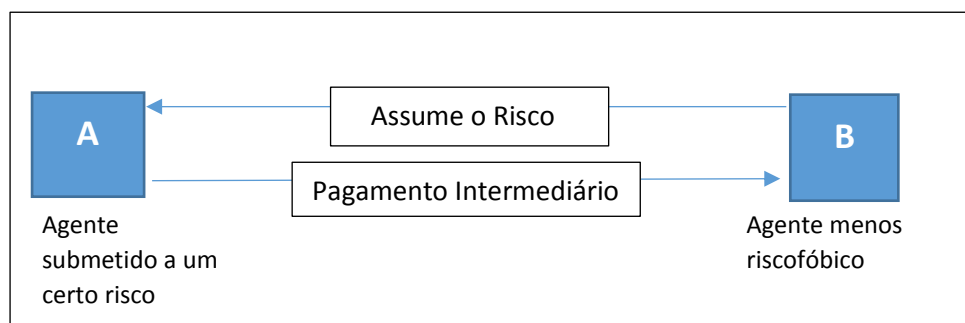


Figura 1-Transferencia de risco entre agentes

O que está referido neste esquema é a situação em que o agente “A” querendo

livrar-se do risco esta pronto a pagar um montante ou um premio elevado para poder convencer o agente “B” a encarregar-se do risco.

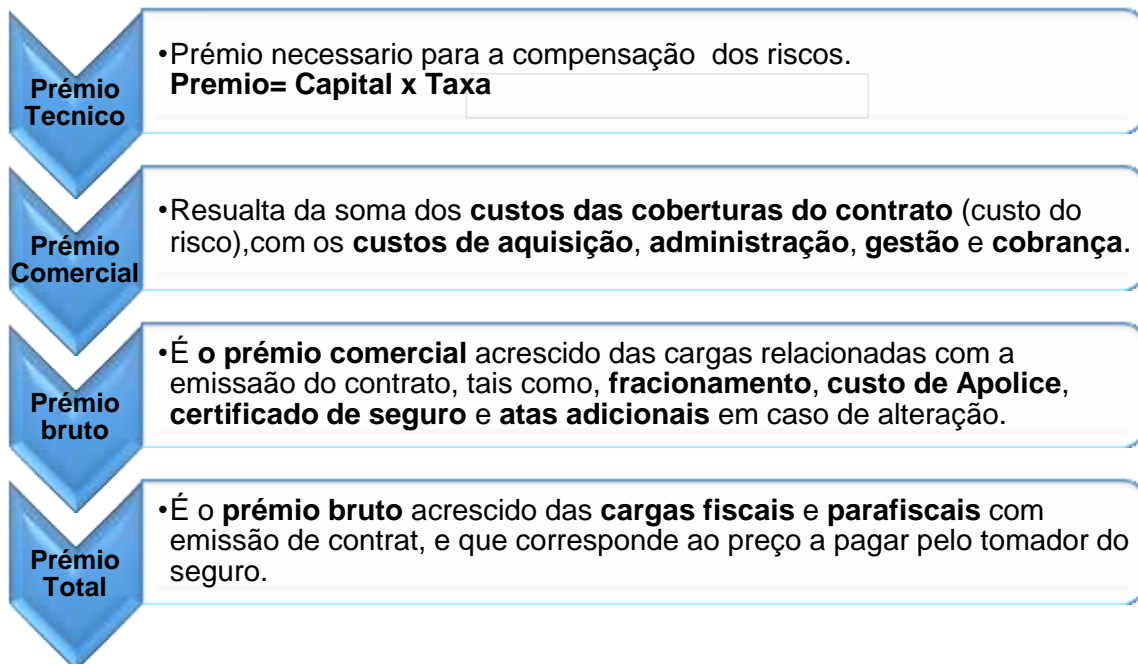
Para concluir este panorama, podemos afirmar que no mundo dos seguros podemos nos deparar em situações onde ocorrem em simultaneamente estes quatro mecanismos. Vejamos na seguinte situação, uma companhia de seguro recorre em geral e simultaneamente ao auto-seguro, por via da diversificação da sua carteira de riscos e sobretudo constituindo provisões técnicas; à mutualização, cobrindo um grande número de riscos individuais (uma companhia de seguros automóvel tem frequentemente milhões de apólices); à repartição, transferindo uma parte do seu risco para resseguradoras e o último mecanismo reflecte o funcionamento de co-seguros (Chiappori, 1997, pp. 29-46).

1.7.2. O prémio

Considera-se o prémio como uma contribuição monetária paga pelo segurado em troca de uma garantia que lhe é concedida. Ele é pago no início da operação de seguro ou da anuidade. Mas se o segurado for um socio da Instituição de seguro, o valor pago já não se chamará prémio mais sim uma quotização (Alves, 2002, p. 12).

É importante frisar que o prémio é um instrumento fundamental na actividade seguradora porque este permite ao segurado a cobertura de um determinado risco.

O prémio está composto por quatro conceitos:



1.7.3. A Prestação do Segurador

É o compromisso assumido pelo segurador em caso de realização do risco, consistindo no pagamento de uma prestação que é geralmente sob forma de dinheiro destinado a ressarcir o segurado, o terceiro, e beneficiário.

Esta prestação pode ser chamada indemnização (que é o montante determinado após a ocorrência dos sinistros, em função a sua função por exemplo seguro de incêndio) ou ainda prestação de capital (que é o montante determinado na subscrição dos contractos, antes da ocorrência dos sinistros como por exemplo o seguro de vida) (Silva, 2000, pp. 110-111).

1.8. As leis fundamentais dos seguros

Uma lei é um princípio ou norma criada para estabelecer as regras que devem ser seguidas. As empresas estabelecem leis para melhorar o seu funcionamento e puder precaver-se de eventuais riscos que possam ocorrer.

Por este motivo, as seguradoras em geral possuem um conjunto de leis fundamentais que estão na base seu próprio mecanismo, de entre estas destacam-se a necessidade de produção nova, a homogeneidade dos riscos, a dispersão dos riscos e a independência e a divisão dos riscos.

1.8.1.A necessidade de produção nova

Esta lei defende a teoria em que o segurado deve esforçar para reunir o máximo de segurados e realizar em permanência negócios novos, porque quanto maior for o numero do segurado, mais facial será a compensação no seio da mutualidade e também porque os contractos não ficam eternamente na carteira, então deve-se compensar saídas como anulações, vencimento, mortes, desaparecimento dos riscos.

1.8.2.Homogeneidade dos riscos

Esta lei consiste em reunir um grande número de riscos semelhantes, que têm as mesmas hipóteses de se realizarem e que causarão pagamentos da mesma ordem, o que permite fazer-se em melhores condições a compensação entre os riscos. Então após a selecção de risco efectua-se a classificação em categorias de tarifa com base nos elementos que diferenciam um ao outro, como por exemplo o seguro contra incêndio é mais caro para uma casa de madeira do que uma casa de pedra. Além deste tipo de critério as seguradoras recusam de assegurar riscos cuja probabilidade de ocorrência é quase certa (Silva, 2000, p. 110).

1.8.3.A dispersão dos riscos

Na realidade, se todos riscos acontecessem ao mesmo tempo a compensação não poderia ter lugar! As seguradoras tentam funcionar como investidor de mercado financeiro utilizando técnicas de dispersão e de limitação de riscos, resseguro e co-seguro, que permitem diminuir os riscos acumulados (Silva, 2000, pp. 110-111).

1.8.4.A divisão dos riscos

Com base nos fundamentos já citados, as seguradoras chegam a conclusão que não é suficiente seleccionar e dispersar riscos, é preciso também evitar aceitar riscos demasiado elevados cujo custo não poderia ser compensado pelos prémios, para isto, foi criada os co-seguro e resseguro para repartir-se os seus riscos. Nas seguintes linhas será explicado o que distingue uma da outra.

Entende-se por **co-seguro** a distribuição do risco por vários seguradores, de entre os quais uma é líder, sem que haja solidariedade entre elas, através de um contrato de seguro único, com as mesmas garantias e período de duração e com um prémio global. Cada seguradora será responsável pela sua quota de participação na aceitação do risco, caso um dos segurados decidir desligar-se do contrato de co-seguro, deverá informar ao líder com uma antecedência de mínima de 30 dias (Silva, 2000, p. 111).

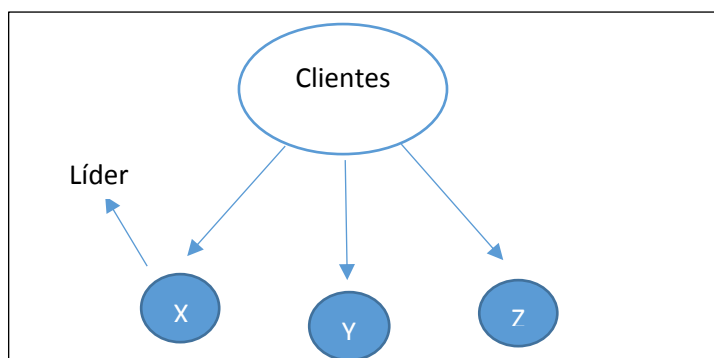


Figura 2-A distribuição de risco entre os seguradores

Fonte: (Tranquilidade, Teoria Geral dos Seguros, 2013)

Já o resseguro refere-se à distribuição do risco por mais de um segurador, existe apenas um único contrato entre o tomador do seguro e o respectivo segurador onde este endossa a outros resseguradores as responsabilidades que excedam as que entende poder suportar por si só. Considera-se o ressegurador o seguro do segurador (Tranquilidade, Teoria Geral dos Seguros, 2013, pp. 15,16,17).

Esquemáticamente temos:

Tomador de Seguro → Segurador (cedente) → Ressegurador (cessionário)
--

1.9. Os intervenientes do mercado do seguro

Tal como sabemos uma das leis fundamentais da economia é a lei da oferta e a procura que permite o funcionamento do mercado, onde certos agentes estão dispostos a fornecer um bem e outros adquiri-los. É neste contexto que linhas a seguir será enumerado e explicado os principais atores do mercado seguro.

1.9.1.As Seguradoras

Tal como já foi dito, a seguradora é uma empresa, entidade que a lei autoriza a exercer a actividade seguradora, celebrando o contrato de seguro com outra entidade.

O acesso á actividade seguradora pode ser feito em dois regimes:

- ❖ **Regime Estabelecimento**, neste regime de acordo com o Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de Abril, a actividade seguradora em Portugal pode ser exercido pelas seguintes entidades:
 - Sociedades anónimas de direito português;
 - Sociedades mútuas de seguros;
 - Sucursais de empresas de seguros com sede no território de outros estados-membros da união europeia;
 - Sucursais de empresas de seguros com sede fora do território da união europeia;
 - Empresas públicas de seguros ou de capitais públicos, criadas nos termos da lei portuguesa.

É importante salientar que par além das diferenças existentes entre a sociedade anónima e mútua existem diferenças que dizem respeito a actividade de seguro tal

como podemos averiguar nas linhas a seguir:

As sociedades anónimas, sendo uma sociedade com fim lucrativos possuem um capital mínimo obrigatório, trabalham normalmente com intermediários de seguros, mediadores e correctores que realizam a distribuição dos ramos mediante o pagamento de uma comissão e emitem prémios fixos onde os accionistas repartem os lucros (e perdas) do negócio.

Já as sociedades mútuas de seguro revestem a forma de sociedade cooperativa de responsabilidade limitada e não tem fins lucrativos.

Esta entidade de seguro é composta por pessoas singulares ou colectivas que exercem a mesma actividade produtiva ou profissional e pretendem garantir a cobertura de risco directamente decorrentes do exercício da actividade em causa. Aqui os sócios são ao mesmo tempo tomadores de seguro, ao contrário da sociedade anónima, esta sociedade emite normalmente prémios variáveis que por sua vez são repartidos as perdas do exercício de forma a ser realizado o equilíbrio técnico da carteira (Silva, 2000).

❖ **Regime de livre de prestação de serviço**

Este regime foi introduzido pela directiva europeia, revestindo-a em duas formas:

- Livre prestação de serviços no território de outros estados-membros por empresas com sede em Portugal;
- Livre prestação de serviço em Portugal por empresas com sede no território de outros estados-membros.

Para além destes dois regimes existe ainda um regime que de ponto de vista económico e financeiro, têm as mesmas características das sociedades anónimas, a única diferença é que o estado é o principal accionista e os membros do conselho de administração dependem da nomeação governamental.

1.9.2. Os segurados

O segurado ou tomador do seguro é considerado como a entidade que celebra o contrato de seguro com a seguradora sendo responsável pelo pagamento do prémio.

É importante enfatizar que o cliente pode ser o tomador do seguro, o segurado assim como também o beneficiário.

No mundo dos seguros existem duas grandes categorias de clientes que procuram atingir objectivos diferentes que são as empresas e os indivíduos ou particulares.

A diferença existe no contexto do risco que cada um tem interesse de cobrir, tal como podemos constatar os indivíduos procuraram essencialmente cobrir as consequências dos acidentes de automóvel e perda de rendimentos em caso de acidente, doença ou longevidade. Já as empresas procuram cobrir o seu património e as suas responsabilidades para com os trabalhadores e clientes (Silva, 2000).

1.9.3. Os intermediários

Estes são considerados como um dos elementos principais que fortifica a comercialização dos seguros e na gerência dos clientes. Existem três tipos de intermediários:

✓ Os correctores de seguros

Este é um comerciante mandatado pelo segurado e sem ligações a uma sociedade de seguros em particular. O corrector é remunerado através de comissões que engloba comissão de mediação, de corretagem e de cobrança.

✓ Os Agentes de seguros

São intermediários livres mas podem exercer a sua actividade em regime de exclusividade com a seguradora. Um agente pode obter estatuto de corrector após de exercer a sua actividade pelo menos 4 anos e dispuser de uma estrutura mínima de gestão e um volume de negócio mínimo. Comparando com a remuneração dos correctores, estes recebem apenas as comissões de mediação e de cobranças.

✓ Os Angariadores de seguros

Os angariadores exercem a mediação de para a sua própria companhia e apenas pode ser remunerado pela comissão de mediação.

1.10. A procura dos Seguro

1.10.1. O consumidor

O consumidor é considerado como a chave principal que esta por de trás da criação de companhias de seguros, por este motivo iremos neste ponto abordar sobre todos motivos que levam o consumidor a escolher um determinado seguro numa determinada empresa.

Segundo o princípio de Bernoulli (1730), a procura de seguros por parte dos indivíduos baseia-se no teorema de maximização da esperança de utilidade que permite obter a forma óptima de um contrato de seguro enquanto instrumento de prevenção de riqueza. E assume-se que numa economia de mercados imperfeitos, o contrato de seguro é considerado um activo de cobertura na carteira do agente avesso ao risco.

Na maior parte dos estudos efectuados por *Mayers e Smith* em 1983, prova que a procura óptima de seguros **Não Vida** baseia-se primeiramente no facto de existir uma fonte de incerteza que afecta o conjunto de oportunidades do individuo e segundo, corolário da primeira, que existe um meio para efectuar a cobertura contra fonte de incerteza que é o seguro.

Por outro lado a procura dos contractos de seguro **Vida** é legitimamente associada à procura de formas alternativa de poupança.

Na tabela abaixo será ilustrada os factores clássicos que determinam a procura de um serviço de seguro quer Vida como Não Vida:

A Procura do Serviço	A escolha do produto	Decisão final
✓ O preço	Aumento da segurança financeira conseguida através da transferência do risco.	O grau de satisfação (utilidade esperada)
✓ Os gostos e preferência		
✓ O rendimento		O grau de aversão de risco
✓ A dimensão e composição da população		
✓ A distribuição da Riqueza		

Tabela 1- Os factores que determinam a procura de seguro

Fonte: (Silva, 2000)

É importante salientar, para os seguros obrigatórios a livre escolha do produto pelo consumidor fica sem efeito.

Estes factores são validos para todas companhias, apenas existe uma diferença que nos seguros clássicos as companhias concorrem através dos preços, já nos seguros de poupança e financeiros as companhias concorrem com outros intermediários vocacionados para a gestão de recursos financeiros.

É necessário também acrescentar que procura dos seguros não é imune a influência da política fiscal, uma vez que a taxa de rendimento das operações de seguro depende muitas as vezes das economias fiscais concedidas pelo Estado aos produtos das companhias de seguro de vida.

1.10.2. A Empresa

Neste ponto a explicação da procura será feita através da curva da procura, é sabido que muitas companhias de seguro operam em mais de um mercado e enfrentam, por isso diferentes curvas da procura.

Certas companhias, principalmente as de pequena dimensão, que esgotam rapidamente a sua capacidade de subscrição de negócios a procura é

perfeitamente inelástica a partir de um certo nível de produção porque a quantidade da procura não muda mesmo alterando os preços. Numa primeira fase, a empresa consegue aumentar as suas vendas diminuindo o preço o que faz com que a curva da procura seja elástica. Mas a partir de um certo nível a empresa esgota toda a sua produção ao preço do mercado. Aqui esta a se referir a uma situação onde a curva da procura é **perfeitamente elástica**.

Resume-se que quanto maior for a capacidade de subscrição, maior é a parte de mercado da empresa. Enquanto a companhia é relativamente pequena pode tratar a sua curva da procura como sendo perfeitamente elástica a uma dada tarifa, mas ao longo prazo, talvez mediante fusões, a companhia terá que baixar as suas tarifas para poder aumentar as suas vendas (Silva, 2000, pp. 55-58).

1 Curva perfeitamente inelástica

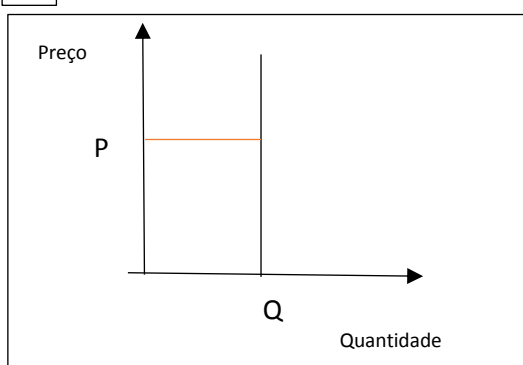


Gráfico 5-Curva Perfeitamente inelástica

2 Curva elástica

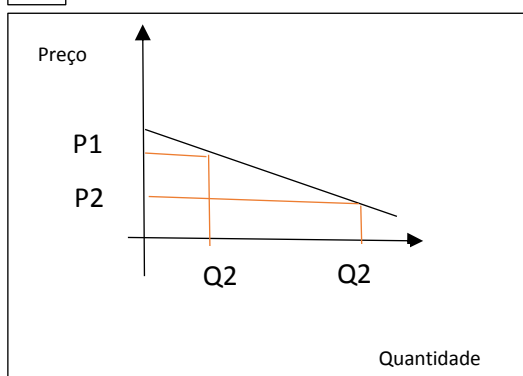


Gráfico 7- Curva elástica

Fonte: (Silva, 2000)

3 Curva perfeitamente elástica

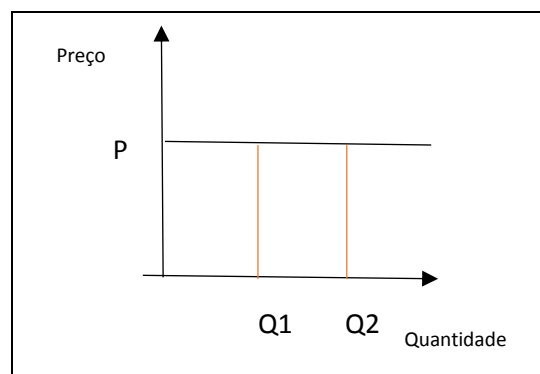


Gráfico 6- Curva perfeitamente elástica

1.10.3. Os custos de uma seguradora

Segundo (Silva, 2000, p. 55) o funcionamento de uma empresa de seguros origina duas categorias de custos, os custos operativos que advêm da gestão corrente da seguradora, os custos técnicos que resultam da sinistralidade das diferentes carteiras de seguros e custos de financiamento das reservas adequadas.

Os custos operativos estão compostos por:

- ✓ Custos fixos de organização e gestão de negócio;
- ✓ Custos variáveis de comercialização e distribuição;
- ✓ Impostos e taxa legais;
- ✓ O custo de resseguro.

Já os custos técnicos incluem:

- ✓ Indeminizações pagas;
- ✓ Dotação às provisões técnicas, resultante de variação das responsabilidades;
- ✓ Dotação à participação de benefícios a distribuir no ramo vida.

Nestes custos, relativamente aos pagamentos de sinistros (incluído provisões para processos em curso), eles não são um custo clássico, uma vez que não correspondem a pagamentos de recursos utilizados pelo segurador.

Relativamente aos custos de financiamento das reservas adequadas incluem-se os relacionados com a garantia e da solvência da instituição.

Diante desta questão do custo, não se pode deixar de frisar que um dos problemas mais delicados de uma companhia de seguros é a existência do custo da incerteza ou seja só conhece-se a totalidade dos seus custos técnicos decorridos vários exercícios após a comercialização das suas apólices. Esta situação influencia muito o custo total final. A boa novidade é que esta incerteza pode ser reduzida graças a lei dos grandes números e à experiência passada em matéria de desenvolvimento dos factores de perdas.

Para além da categoria dos custos mencionados acima, existe dois tipos de custos que são considerados como essenciais para uma empresa, estes custos são: Custos fixos e variáveis.

Os custos fixos são definidos como qualquer custo que não vários com o produto, ou seja, qualquer que seja o nível de produto no curto prazo, eles permanecem inalterados. Já os custos variáveis variam diretamente com o produto.

Na actividade seguradora, os custos variáveis incluem comissões pagas aos agentes, pagamento dos sinistros, uma parte das despesas de gestão.

É importante salientar que a relação entre os custos fixos e custos variáveis é de uma importância considerável o que nos leva ao conceito de *Citèris paribus*, quanto maior é a proporção de custos fixos em relação aos custos variáveis tanto mais próximos da sua capacidade planeada deve operar de forma a cobrir os seus custos totais (Silva, 2000, pp. 56-58)

2.Enquadramento Metodológico

2.1. Justificação da escolha da modalidade de estágio

A escolha deste estágio assenta na possibilidade de ganhar uma maior experiência profissional e ao mesmo tempo na eventualidade de aperfeiçoar e pôr em prática os conhecimentos adquiridos durante o primeiro ano letivo do mestrado.

A escolha desta empresa justifica-se pelo facto de ser uma empresa conhecida como uma das melhores seguradoras no ramo não vida em Portugal, com uma forte implantação no mercado nacional e uma grande solidez financeira e o facto de existir uma possibilidade de integrar na equipa da Tranquilidade em Angola após um tempo determinado do estágio.

O estagio teve lugar na sede principal da Tranquilidade que esta localizado na Avenida da Liberdade, 242, 1250-149 Lisboa. O estágio terá uma duração de 6 meses após estes meses, terei a possibilidade de integrar na Tranquilidade de Angola.

Quanto a área de trabalho, o Estagio será efectuado em diferentes áreas da empresa tais como:

- Área do Gabinete de Formação e Qualificação (Entidade Formadora e Certificada);
- Área Comercial que engloba as lojas e gestores de rede;
- Área de Acessória de Desenvolvimento Internacional (ADI);
- Área da Direcção Financeira e Administrativa (DFA).

É importante informar que este estágio irá debruçar-se mais na área do DFA que esta subdividido em três departamento que são:

- Tesouraria;
- Controlo de Cobrança;
- Contabilidade.

Objectivos

➤ Objectivos Gerais

Este projecto do estágio terá como objectivo principal de adquirir conhecimento sobre:

- ✓ O funcionamento da seguradora em particular área financeira;
- ✓ Os produtos e serviços da empresa;
- ✓ Outras operações executadas pela empresa.

➤ Objectivos específicos

- ✓ Observar o funcionamento das áreas estipuladas para o estágio;
- ✓ Poder perceber os seus desafios sobre tudo a relação com os clientes no sentido de promover os serviços da empresa;
- ✓ A nível financeiro, ser capaz de gerir e resolver as suas situações nomeadamente os pagamentos dos prémios, de indemnizações, de comissões em dinheiro registando no caixa ou por transferência bancarias;
- ✓ Ser capaz de analisar as facturas, cartas cheques e recibos e registar tudo no sistema contabilístico.

3. Instituição de Acolhimento - A Tranquilidade

A Tranquilidade é uma companhia de seguros, foi fundada em 1871 no Porto sob a designação de “ Companhia de Seguros Tranquilidade Portuense”. Ela é considerada como uma das maiores seguradoras não vida em Portugal, com uma forte implantação no mercado nacional e uma grande solidez financeira (Magalhães, 1997).

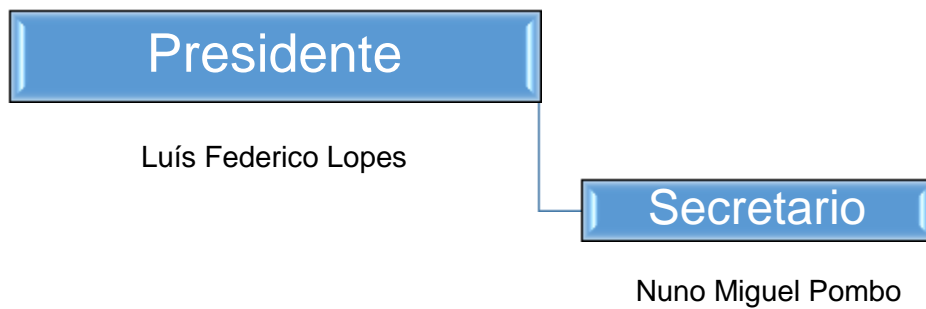
Actualmente, esta empresa de seguro encontra-se registada no Instituto de Seguros de Portugal com a designação de “Companhia de Seguros Tranquilidade, S.A” tendo a sua sede na Avenida da Liberdade, nº. 242, 1250-149 em Lisboa e encontra-se registada com o número de pessoa colectiva 500 940 231, matriculada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa com o número 640, e tem um capital social de €160.000.000 (Tranquilidade, Companhia de seguros Tranquilidade).

A tranquilidade neste momento esta presente em todos os segmentos do mercado, possuindo uma oferta completa e especializada para particulares e empresas e com uma distribuição multicanal.

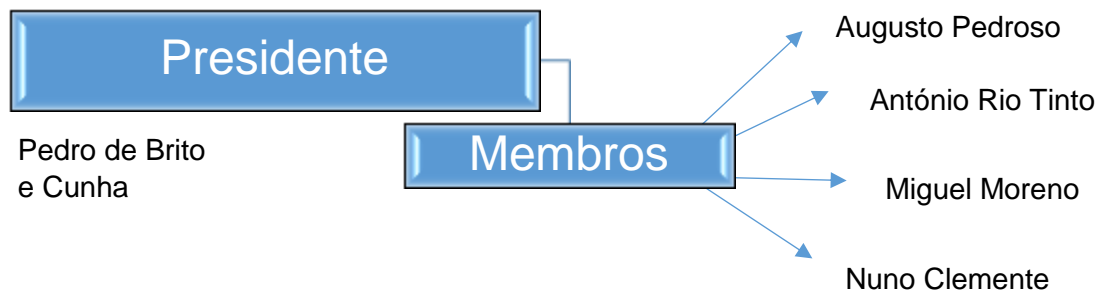
Com mas de 140 anos de história, a tranquilidade demonstra um percurso de experiencia, competência e sobretudo uma base de sabedoria e para o futuro o que permite garantir o essencial para os clientes (Magalhães, 1997).

3.1. Órgãos Sociais

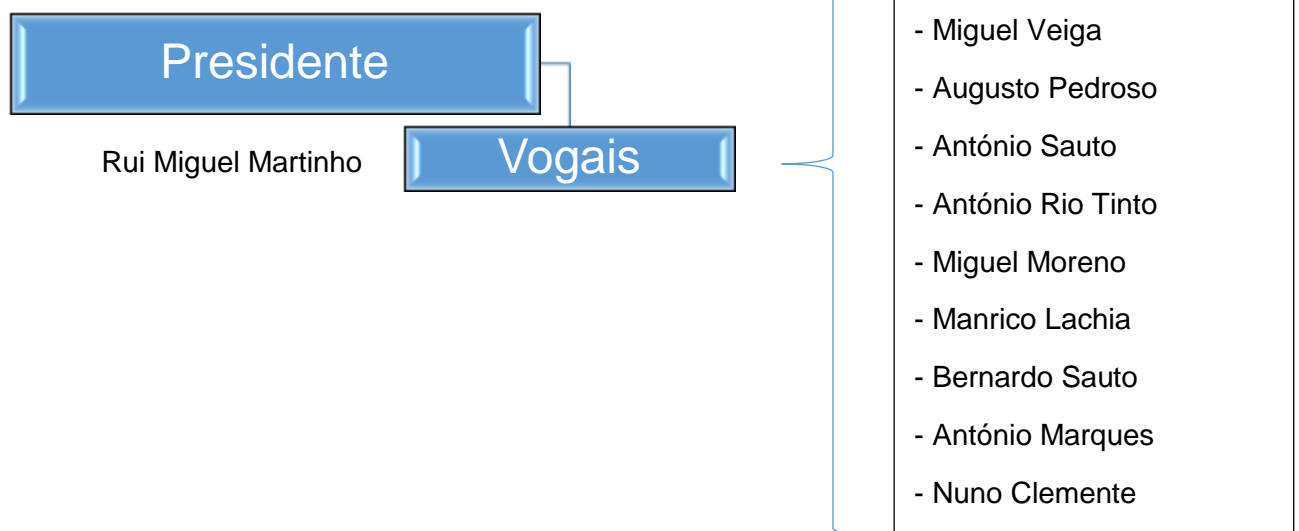
Assembleia Geral



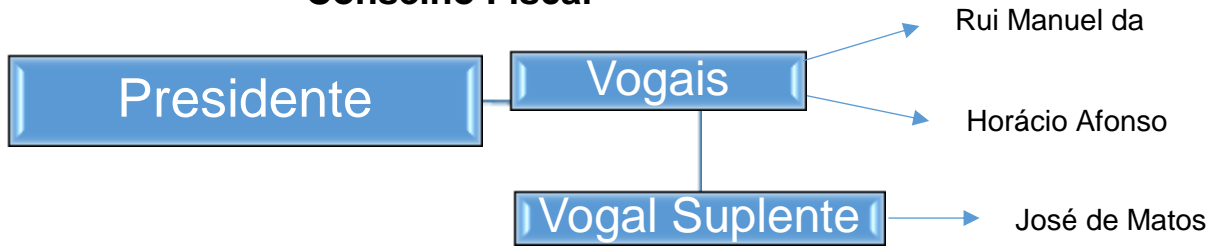
Comissão Executiva



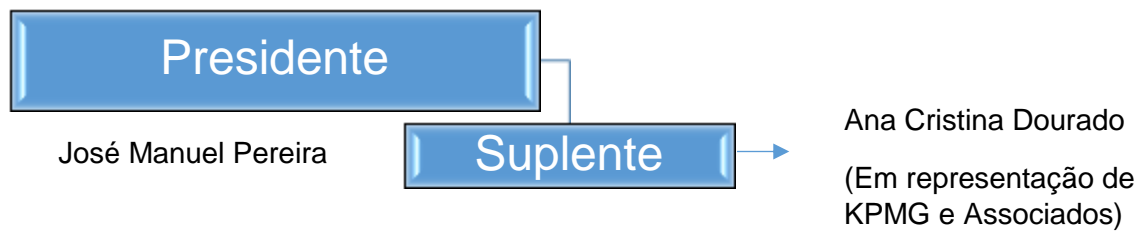
Conselho de Administração



Conselho Fiscal



Revisor Oficial de Contas



Fonte: Tranquilidade. *Relatório de contas*. (2010). Lisboa. Tranquilidade

3.2. Descrição de alguns percursos importantes da Empresa

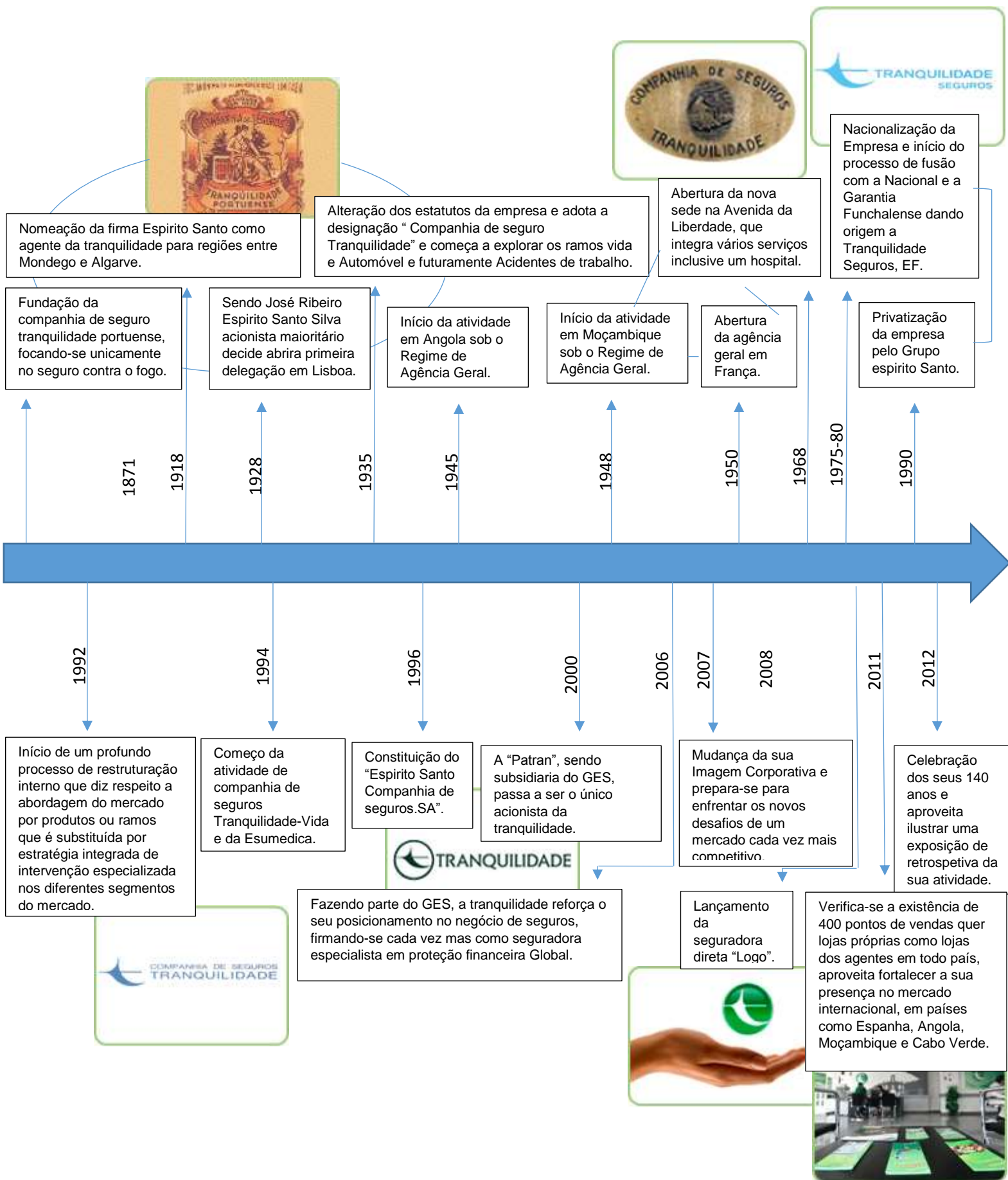


Gráfico 8-Percurso historico

3.3. O Grupo Segurador

Tal como foi ilustrado acima, a Tranquilidade tem percorrido momentos altos e baixos ao longo da sua história e apesar desta instabilidade sabe-se que desde 2006 a empresa tem tido uma presença económica muito solida no mercado português mas é importante salientar que uma parte deste desempenho deve-se ao grupo todo. Este grupo é composto por Seguradoras e Serviços de apoio tal como podemos observar no quadro abaixo:

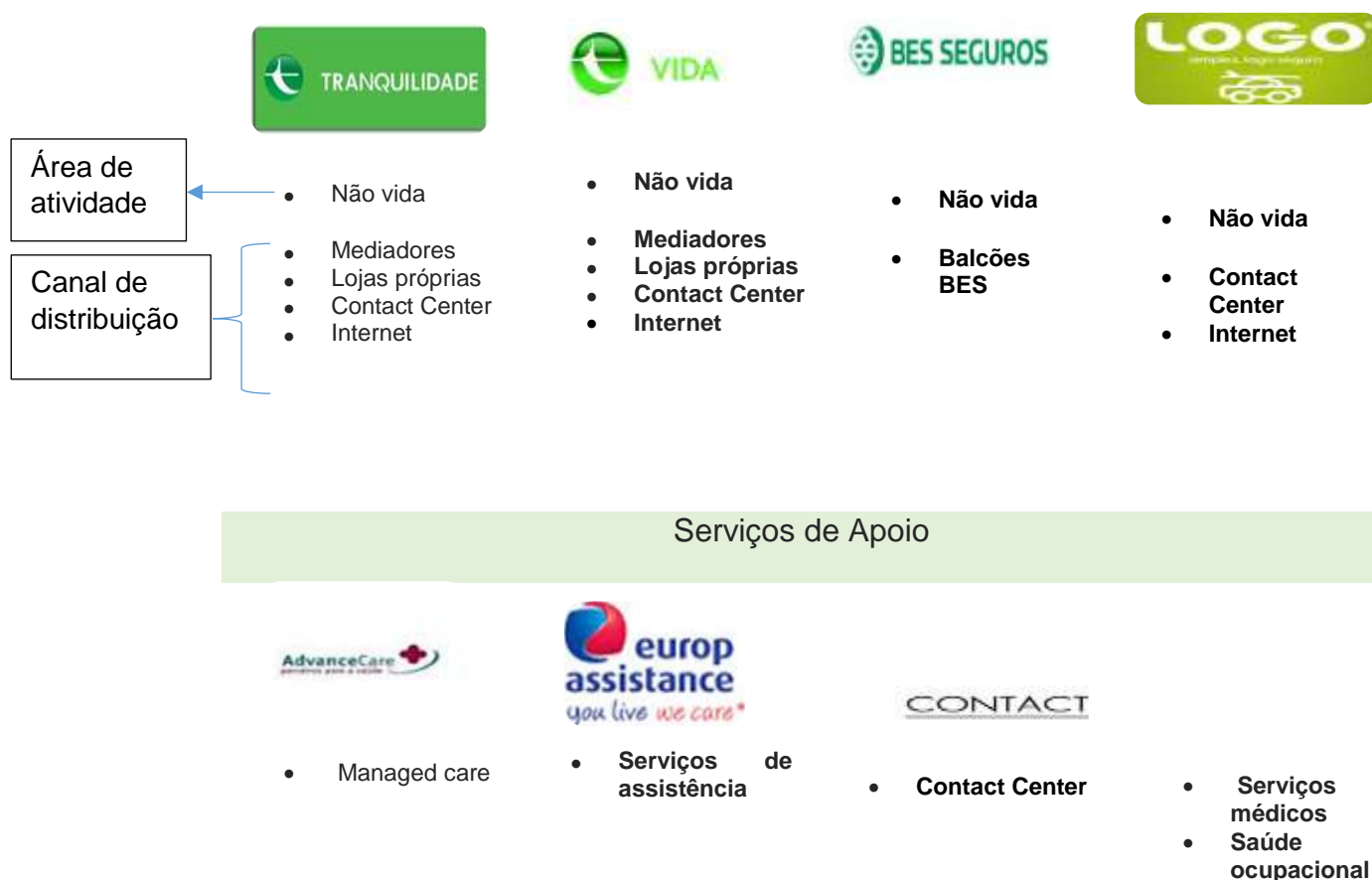


Tabela 2 - Grupo Segurador

(Tranquilidade, Companhia de seguros Tranquilidade)

T-Vida: Companhia de seguro constituída em 2006, esta companhia foi criada principalmente para reforçar o papel da Tranquilidade no que diz respeito a sua especialidade em vida risco e poupança não bancário da antiga tranquilidade vida e passa a desenvolver o seu negócio através dos pontos de venda e da sua rede de mediadores.

BES Seguro: criada em 1996, tem como missão de servir o segmento de mercado dos particulares nos seguros não vida essencialmente nos ramos automóvel, casa, saúde e acidentes pessoais, com distribuição exclusiva através do canal bancário. Esta seguradora em distinguindo-se através da sua simplicidade, facilidade das soluções de seguro do ramo não-vida, da sua qualidade do seu serviço e rapidez no tratamento das necessidades de todos os clientes.

Logo: uma seguradora directa criada em 2008 que opera exclusivamente pelos canais telefónicos e internet. A sua missão é de oferecer aos clientes um serviço simples rápido e eficiente com os produtos adequados as necessidades dos clientes.

Europ-Assistance: nasceu em 1993, a sua missão é de prestar serviços de assistência em viagem, assistência automóvel, assistência lar e família e assistência médica de forma a ajudar os clientes nos seus momentos de necessidade.

Esumedica: é um serviço de apoio que esta presente no mercado desde 1994 o seu propósito é de assegurar a prestação de cuidados médicos ao universo das empresas do GES. Esta empresa presta serviços a cerca de 500 empresas de diversas áreas de serviços nomeadamente comercio e industriais quer seja do sector privado ou publico.

Advance-care: é uma empresa gestora de saúde que teve o seu início de atividade em 1998, distingue-se pela sua experiencia internacional e possui diversos produtos para diferentes clientes quer seja seguradoras ou subsistemas de saúde que vão desde a gestão dos sinistro até a gestão de uma rede de 15000 prestadores de serviços de saúde diversificados.

Contact: é uma empresa de prestação de serviços que atua no sector de contact center's e oferece aos clientes soluções integradas, inovadoras e competitivas.

Para além disto não podemos nos esquecer que integração da Tranquilidade num dos maiores grupos financeiros portugueses, o Grupo Espírito Santo, permite-lhe beneficiar de importantes sinergias e de disponibilizar uma oferta global aos seus clientes, assente na qualidade e inovação (Tranquilidade, Companhia de seguros Tranquilidade).

3.4. Os Principais Parceiros da Tranquilidade

O bom desempenho de uma empresa muitas vezes depende dos seus parceiros, por isto a tranquilidade usa os seus parceiros como rede eficaz e profissional para distribuição dos seus produtos.

Os seus principais parceiros são nada menos do que os mediadores de seguros, estes têm por objectivo de aconselharem da melhor forma o produto ideal para determinados clientes.

Para melhor percepção deste parceiro é pertinente definir ou explicar o que é um mediador de seguros.

Entende-se por mediador de seguros, uma entidade individual ou colectiva, que exerce a actividade de mediação de seguros em exclusivo para seguradoras mediante ao recebimento de determinadas comissões calculadas sobre os prémios e encontra-se inscrito como mediador no Instituto de seguros de Portugal.

Os mediadores dividem-se em três grandes categorias:

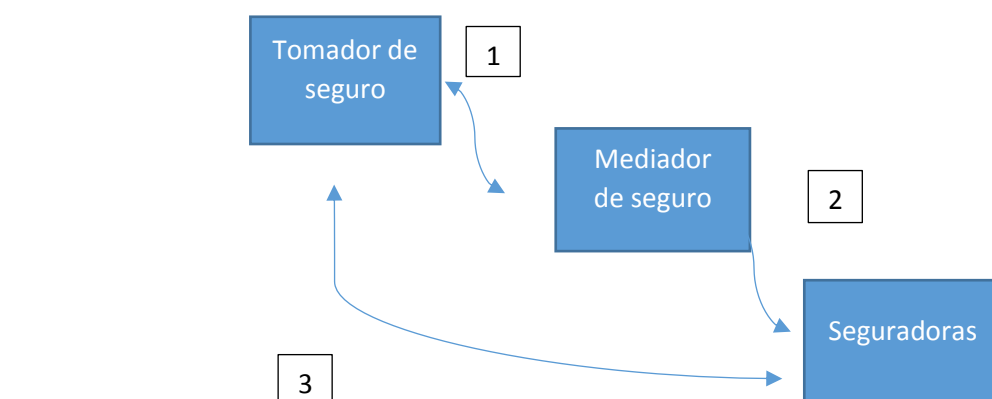
Correctores de Seguros: Mediador de seguros que exerce a actividade de mediação de seguros, baseando a sua actividade numa análise imparcial de um número suficiente de seguros disponíveis no mercado que lhe permite aconselhar o cliente tendo em conta as suas necessidades específicas (Mediador.pt).

Agentes de Seguros: Mediador de seguros que exerce a actividade de mediação de seguros em nome e por conta de uma ou mais seguradoras (Mediador.pt).

Mediadores Ligados: Profissional que exerce mediação de seguro geralmente de uma seguradora ou com autorização de varias seguradoras desde que não haja concorrência entre produtos promovidos e com condição de receber prémios ou somas destinadas aos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários e actuando sob inteira responsabilidade da ou das empresas seguradoras no que diz respeito à mediação dos respectivos produtos (Mediador.pt).

Qualquer pessoa pode ser Mediador basta apenas ser aprovado nos exames de mediação que é promovido pelo Instituto de Seguros de Portugal, já formação dos candidatos está a cargo das entidades que os propõe a exame.

O relacionamento entre o Tomador de Seguro, Mediador de Seguro e Seguradora:



1 O Tomador de seguro ou cliente vai de encontro a um mediador ou o mediador de seguro angaria cliente através dos seus contactos ou conhecimentos, em seguida o mediador aconselha o produto mais adequado ao cliente. Caso for um mediador que colabora com varias seguradoras, ele irá aconselhar a seguradora que oferece os melhores preços e a comissão mais interessante. Neste ponto qualquer mediador pode efectuar.

2 Neste ponto existe algumas diferenças entre os três mediadores, isto porque, se for um mediador ligado ele tem a autonomia de aconselhar o cliente o produto adequado mas sendo ele muito dependente das seguradoras, existe operações como por exemplo cobranças que não pode efectuar, tem que reencaminhar a sua

entidade. No caso de um agente de seguro, este como possui um grau de dependência intermédio com relação a entidade seguradora, tem mais autonomia em realizar as operações como cobrança ou mesmo realização do contrato mas tem sempre que prestar contas a seguradora e não tem o dever de zelar prioritariamente pelos interesses dos clientes.

Já o corrector de seguros este tem a liberdade de exercer as suas funções sem depender da entidade seguradora ou seja é muito mas independente com relação os outros, ele pode angariar clientes, oferecer propostas de seguros de várias seguradoras e gerir os seguros dos clientes sem ter que precisar a intervenção das empresas seguradoras, também pode efectuar a cobrança se estiver autorizado pelas companhias para quem realiza os contractos.

3

Neste último ponto, muitas das vezes os clientes é que vão diretamente ao encontro da seguradora sem a intervenção de um mediador, isto acontece muita das vezes porque certa pessoas ou clientes têm mais confiança nas seguradoras e sabem que se houver algum problema a situação será resolvida com mais eficácia e eficiência.

Apesar das diferenças, no fundo estes três tipos mediadores funcionam como um intermediário entre a seguradora e o consumidor na contratação de seguros e consequente na transferência de riscos da esfera do consumidor para a da seguradora.

Como pode verificar, entre os três, a categoria mais elevada é a do corrector e qualquer mediador pode ascender através de vários critérios como longevidade imposta no exercício da profissão, possessão de uma organização técnica, comercial, administrativa, contabilística e uma boa estrutura económico-financeira na dimensão da sua actividade.

Para além destes critérios também deve seguir as seguintes regras: a percentagem de remunerações recebidas pelo corrector de seguros por contractos colocados em uma seguradora não pode exceder 50% do total das remunerações auferidas e existência de no mínimo seis seguradoras cujas remunerações pagas ao corrector

de seguros representem, cada uma, pelo menos 5% do total das remunerações auferidas pela sua carteira. No caso dos correctores de pessoas singulares também se exige que não exerçam qualquer profissão que possa diminuir a independência no exercício da actividade de mediação e no caso de pessoa colectiva, para além de terem por objecto social exclusivo actividades incluídas no sector financeiro, a respectiva a estrutura societária não pode constituir um risco para a independência e imparcialidade do corrector face às seguradoras. O corrector é, deste modo, considerado como o mediador que deverá zelar em primeira linha pelos interesses dos tomadores dos seguros.

Tal como já foi dito mais acima, os mediadores são intermediários entre as seguradoras e os consumidores, portanto não podemos nos esquecer do Gestor que é a chave principal que liga da relação do mediador e a seguradora de seguros, este tem a responsabilidade de gerir diferentes mediadoras de diferentes zonas.

Para a Tranquilidade um gestor de seguro deve ter um espirito de empresário para poder construir a gestão empresarial do seu próprio negócio, deve trabalhar em parceria e em exclusividade com a Tranquilidade e o Grupo Espirito Santo, deve conseguir desenvolver e acompanhar uma carteira de clientes e mediadores e poder comercializar seguros e outros produtos financeiros.

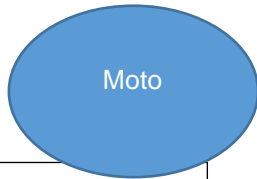
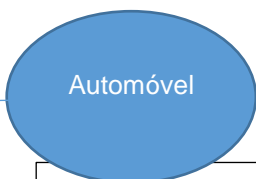
3.5. Os Seus Produtos

A Tranquilidade possui um leque bastante diversificado de produtos e serviços permitindo ao cliente fazer as suas escolhas de acordo com as suas necessidades.

Soluções Automóvel possuem uma vasta oferta para quem anda na estrada A tranquilidade distribui os seus produtos para três diferentes tipos de clientes:

- ✓ Particulares;
- ✓ Empresas;
- ✓ Negocio.

A tranquilidade oferece para os **particulares** os seguintes produtos:**Soluções Automóvel** têm uma vasta oferta de seguro para quem anda na estrada com serviço de assistência na hora.



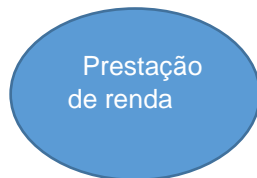
Seguro muito completo que protege o carro ou moto, o condutor, passageiro e possíveis danos causados a terceiros

Protecção de veículos de colecção, seja Automóvel ou motociclos.

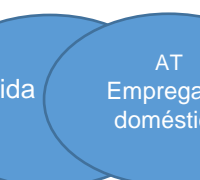
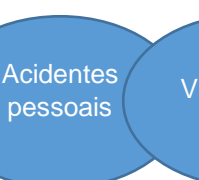
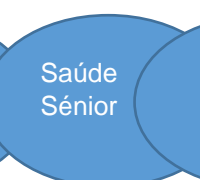
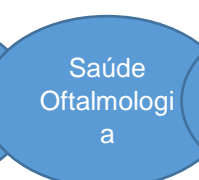
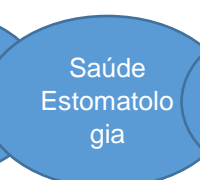
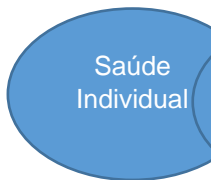


Criado no objectivo de proteger o principal património do cliente, beneficie de um desconto e oferta do seguro dentário)

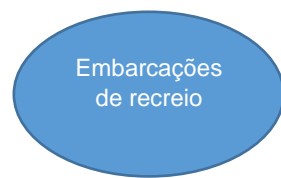
Soluções habitação é o seguro que protege a casa, edifício e o recheio.



Soluções pessoas servem para precaver contra os imprevistos que podem envolver a protecção e a saúde.



Soluções Lazer o seguro que protege contra todos os imprevistos que podem surgir durante lazer.



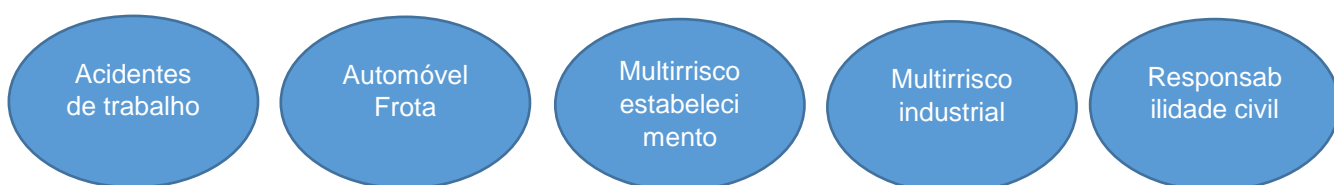
Soluções Poupança oferecem uma aplicação de médio a longo prazo que garante um complemento futuro.



Outras ofertas incluem outros seguros como por exemplo seguro para animais e seguro light que propõem ao cliente a subscrição de três seguros principais que engloba carro, casa e saúde a um preço equitativo.

A tranquilidade oferece para as **empresas** os seguintes produtos:

Seguro para actividade permite salvaguardar as responsabilidades da empresa para acidentes que podem ocorrer durante a actividade profissional.



Seguro para Colaboradores para precaver contra os imprevistos que podem envolver a protecção e a saúde e o futuro.



Serviços Adicionais

No início de 2004 a Tranquilidade começa a disponibilizar às empresas suas clientes, o acesso a um conjunto de parceiros em condições privilegiadas. Junto destas empresas de prestígio, em várias áreas de actividade, pode ter atractivos descontos nos produtos e serviços que comercializam.

Estes parceiros actuam em várias áreas que têm o maior interesse para o decorrer da actividade da sua empresa, como por exemplo:

- Protecção contra roubo e vigilância humana;

- Prevenção e protecção contra incêndio;
- Equipamentos de protecção colectiva e individual: barreiras fotoeléctricas, protecções fixas ou móveis de equipamentos, capacetes, luvas, protectores auriculares, entre outros;
- Serviços de medicina preventiva e formação em higiene e segurança no trabalho.

Para além de todos os produtos acima demonstrados na área dos seguros **Não Vida**, a Tranquilidade integra ainda o universo de produtos do **T-Vida**.

Assim, a Tranquilidade comercializa uma vasta gama de produtos que garantem todas as necessidades da empresa, não só de protecção do seu património, como também de garantia das suas responsabilidades ou de atribuição de “employee benefits”, entre outras.

A Tranquilidade também trabalha com os principais mediadores e correctores do mercado para a melhor divulgação dos seus produtos e a angariação dos clientes.

Dispõe ainda de uma rede de lojas de seguros, em exploração própria ou em regime de franchising, em todo o país, onde além da comercialização de seguros podem ser tratados os assuntos correntes respeitantes à gestão da carteira de seguros (Tranquilidade, Companhia de seguros Tranquilidade).

4. Descrição do estágio

Como referido acima, o estágio teve uma duração de 6 meses num horário das 09h às 13h e das 14h às 18h, o programa estava estabelecido da seguinte maneira:

4.2. Cronograma

Tempo/ Programa	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês	5º Mês	6º Mês
Formação	■	■				
Desafios			■			
Área Comercial				■		
Contact Center e Europe Assistance				■		
Área Tesouraria				■		
Área Cobranças					■	
Área Contabilística						■

Tabela 3- Cronograma

1º E 2º Mês

O Estagio teve início com tempo dedicado a apresentação da empresa, Formação profunda sobre os seguros, testes de avaliação, formação sobre o sistema de registos e base de dados (Cogen e excel).

A formação foi composta por 15 disciplinas que dentre elas são:

- ✓ Teoria geral dos seguros;
- ✓ Aplicações Informáticas (I, II,III);
- ✓ Seguro Acidente de Pessoais e Viagem;
- ✓ Seguro Responsabilidade Civil;
- ✓ Seguro de Automóvel;
- ✓ Seguro de Saúde;
- ✓ Seguro de Incendio e Multirrisco;
- ✓ Seguro de Perda de Exploração;
- ✓ Seguro de Acidente de Trabalho;
- ✓ Seguro de Engenharia;
- ✓ Noções de Qualidade e Serviços;
- ✓ Seguro de Vida;
- ✓ Seguro de transporte;
- ✓ Comunicação e Atendimento interpessoal;
- ✓ Atendimento Comercial.

Durante a formação para avaliar a minha capacidade de aprendizagem, efectuei 4 avaliações intercalares composta por 30 questões de resposta múltipla com uma duração de 1h e no final da formação foi feito um exame composto por 60 questões de resposta múltipla com uma duração de 2h.

3º Mês

A fase em que foi-me dado 4 temas para elaborar e apresentar, o que permitiu aos responsáveis da área avaliarem o meu perfil, capacidade laboral e nível profissional.

Os temas elaborados foram os seguintes:

- **Desafio nº1:** Pesquisa e estudo aprofundado sobre as principais seguradoras Angolanas comparando-as com a Tranquilidade.

Este desafio foi elaborado num prazo de três dias, teve algumas dificuldades no sentido de encontrar informações sobre as seguradoras angolanas.

- **Desafio nº2:** Pesquisa e proposição das ferramentas necessárias para uma visita comercial a uma empresa.

Este desafio foi elaborado individualmente, as dificuldades encontradas foram nada mais, nada menos do que o facto de tentar meter-se no lugar de um gestor comercial e imaginar o que provavelmente faria nestas circunstâncias e quais ferramentas usariam.

- **Desafio nº3:** Apresentação convicta dos produtos e ofertas a um futuro cliente.

Este desafio foi uma continuação do desafio antecedente, a única dificuldade encontrada foi pelo facto de me terem pedido no mesmo dia da apresentação para alterar o trabalho de português para inglês

Desafio nº4: Análises de dados com elaboração de gráficos e tabelas dinâmicas.

Desafio individual, que devíamos desenvolver uma análise que permite demonstrar os seguintes pontos:

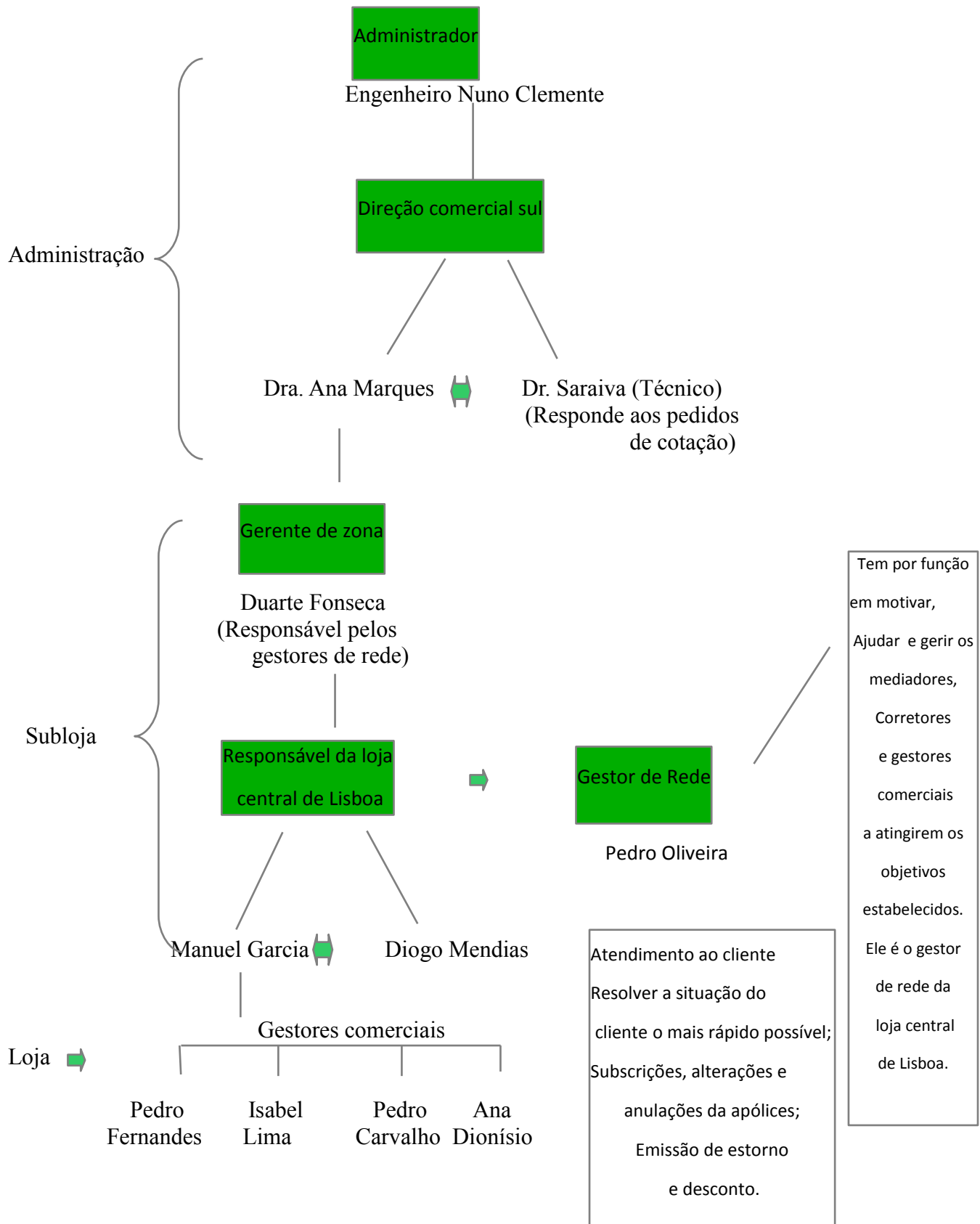
- Desagregação do volume do negócio por estado da cotação, da data, da origem e do produto;
- Análise de volumes de aceitação;
- Análise dos negócios perdidos.

4ºMês

Este período subdividiu-se por três fases dentre as quais uma semana de visita na loja, uma semana de visita ao Contact Center e Europ Assistance e por fim a minha

integração no Departamento Administrativo e Financeiro (DFA) onde comecei pela tesouraria numa estadia de um período de duas semanas.

Organograma da área comercial



(Fernandes, 2013)

Semana nº1- A visita a loja

Após uma formação aprofundada do conceito dos seguros e da elaboração de vários desafios, foram-me indicados a visita na área comercial, ou seja, nas lojas, com o objectivo de aprender a pôr em prática os conhecimentos adquiridos na formação e poder ter uma noção ampla do seu funcionamento. Esta visita teve uma duração de uma semana (dia 25 a 29 de Novembro).

Efectuei o estágio na Loja de Lisboa Centro, Avenida da Liberdade 242, 1250-149 Lisboa, fui recebida pelo Sr. Duarte Fonseca e Manuel Garcia e pelos gestores comerciais nomeadamente Pedro Fernandes, Isabel Lima, Pedro carvalho e Ana Dionísio.

A área comercial é uma área que planeia, dirige e coordena as actividades relacionadas com a comercialização dos seguros da empresa e angariação de novos clientes através dos gestores comerciais interno e externo, gestores de rede e mediadores e outros parceiros. As suas funções são muito importantes porque é através das vendas que as empresas obtêm os recursos financeiros necessários à sua sobrevivência económica. Uma empresa só é rentável quando consegue obter receitas superiores às suas despesas e o objectivo principal dos responsáveis desta área é assegurar que, através das suas vendas, a empresa tenha o maior volume possível de receitas.

Funcionamento

A loja funciona entre as 8h45 as 16h45, os gestores comerciais exercem diferentes funções tais como Atendimento ao cliente, Resolução das situações dos clientes o mais rápido possível, Subscrições, alterações e anulações das apólices, Emissão de estornos e descontos, além destas funções os gestores têm objectivos mensais, trimestrais e anuais a alcançar como por exemplo

Este mês devem alcançar o seguinte:

-Seguro de Automóvel: 6 Novas subscrição

- Seguro de Casa: 11 Novas subscrição

- Seguro de Vida: 2 Novas subscrição
- Seguro de Saúde: 6 Novas subscrição

Durante a minha estadia na loja, acompanhei o gestor comercial Pedro Fernandes, recebemos no total 16 clientes durante os três dias e meio. Onde efectuou-se varias funções como:

- Alterações do NIB;
- Subscrição, alterações e anulações da apólice;
- Resgate de PPR;
- Simulação;
- Desconto e estorno.

Casos particulares:

Colaboradora da Tranquilidade vendeu o carro antigo e comprou um novo e precisa alterar a sua apólice, a sua questão é a seguinte: quer que novo seguro esteja pronto antes das 17h porque vai buscar o carro a esta hora mais quer um prémio não acima dos 400 euros.

Sendo assim lhe foi proposto as mesmas coberturas que tínhamos anteriormente, o prémio de 836 euros sendo ela colaboradora tem direito a 50% de desconto o que resulta a um prémio de 418 euros.

Propomos também a abertura de uma conta no BES para poder beneficiar mais 50% de desconto sobre os 418 o que fica por volta de 209 euros mais 5% desconto por débito em conta. A primeira vista, ela pediu um tempo para pensar mais no final acabou por aceitar.

Sendo ela colaboradora tínhamos que ter a autorização do Sr. Garcia e o desconto de 50% tinha que ser efectuado pela área de produção.

Cliente vive actualmente em França e tem que regressar no dia seguinte de manha, anteriormente a sua matrícula estava subscrita numa apólice de frota, o cliente informa que já tinha mudado de propriedade mais no sistema da empresa a matrícula ainda estava registada na frota. Tínhamos apenas algumas horas para emitir uma carta verde, para este efeito tínhamos que falar com o Sr. Passos da área DGCCP que ocupa-se das frotas, infelizmente este não estava disponível então pedimos ao cliente para regressar na parte da tarde.

Chegando na parte da tarde como o Sr.º passos estava ainda em reunião decidimos emitir uma carta verde manual. O prémio ficou a 389,48 euro anual (teve que pagar no momento) com cobertura de RC e QIV. O cliente saio satisfeito porque segundo ele, anteriormente pagava 50 euros mensal e não incluía QIV

Saída com gestor de rede

No terceiro dia da visita tive a oportunidade de sair com o gestor de rede Rui Silva, fomos a Mafra num dos seus maiores agentes que se ocupa principalmente dos seguros de transporte de mercadorias.

Gestor de rede é um gestor que executa a maioria das suas actividades fora da empresa exercendo a sua função que baseia-se na visita de novos e antigos clientes e na gerência de vários agentes, mediadores e/ou correctores.

Os gestores de rede também têm objectivos a atingir mensalmente, trimestralmente e anualmente, para que isto aconteça ele tem que ajudar, motivar e orientar os seus Agentes.

Segundo o Rui Silva, eles recebem um prémio no máximo de 2000 euros caso atinja os 100% dos objectivos estabelecidos.

No dia seguinte, acompanhei o dia laboral do gestor de rede Pedro Oliveira, este gere 22 redes mais a loja central de Lisboa.

Pedro Oliveira reserva a quinta-feira para organizar a sua documentação, resolver certas situações pendentes e emitir cotações caso seja necessário.

Posso afirmar que a visita correu muito bem, aprendi e descobri imensas coisas que ignorava a saber:

Aprendi a fazer o Workflow - Comunicação interna, envio de documentações ou casos que os gestores não têm autonomia para resolver;

A Simulação Ah-doc - Uma simulação rápida que não fica registado ficha do cliente.

Descobri que o estorno superior a 100 euros deve ser enviado por cheque ao domicílio do cliente e será efectuado pelo sector de produção. Já os valores inferiores a 100 euros são entregues no momento pela tesouraria;

Desconto de 5% em débito directo, porque esta aprovada que esta funcionalidade permite uma renovação mais rápida dos contractos.

A única inconveniência foi o facto de ser uma semana muito complicada para esta área visto que era a ultima semana do mês e tinham objectivos a cumprir.

Semana nº2 - visita no *Contact Center e Europ Assistance*

No dia 4 de Dezembro 2013, efectuamos uma visita no *call center Europ Assistance*. Criada em 1993 é considerada a empresa líder em Portugal no mercado de assistência pela sua qualidade, eficiência e a inovação permanente.

A sua ambição é ser a empresa mais inovadora em serviços de assistência para facilitar a vida diária e a mobilidade dos nossos Clientes.

Atualmente *Europ Assistance* conta com uma equipa de 300 profissionais, altamente qualificados e profundos conhecedores do mercado de assistência, com um *call center* em operação non-stop, 24 horas por dia, 365 dias por ano, e com uma rede de mais de 3000 parceiros que está em permanente desenvolvimento.

Tem como missão de prestar serviços de assistência de qualidade referencial, visando ajudar pessoas de forma rápida e eficaz no momento da necessidade.

O Grupo Internacional *Europ Assistance*, referência incontestável no conceito de assistência, é reconhecido pela noção de Qualidade que sempre presidiu às orientações e decisões das Empresas do Grupo. A *Europ Assistance* Portugal deve o actual sucesso e bom funcionamento a toda a sua equipa, que detém a experiência do trabalho e demonstra profissionalismo, flexibilidade, eficácia, rigor e empenho na obtenção dos melhores resultados.

Os seus valores fundamentais:

- ✓ A integridade e lealdade;
- ✓ O trabalho em equipa;
- ✓ A criação de valor;
- ✓ O compromisso com o Cliente;
- ✓ O espírito pioneiro.

Durante a visita, tive oportunidade de ver como são organizadas as diferentes actividades como a organização e a digitalização dos correios, o processamento de

algumas documentação “ área de produção” e estive em escuta com uma das funcionárias da área de Acidentes Pessoais.

Os funcionários estão divididos pelos diferentes ramos de seguros ou seja existe por exemplo um grupo que recebem chamadas de acidentes de trabalho, outros automóvel; caso exista muitas chamadas são enviadas qualquer chamada para qualquer pessoa.

Em suma posso afirmar que estas visitas foram muito produtivas, aprendi imenso e deu-me uma melhor percepção dos conhecimentos adquiridos na formação.

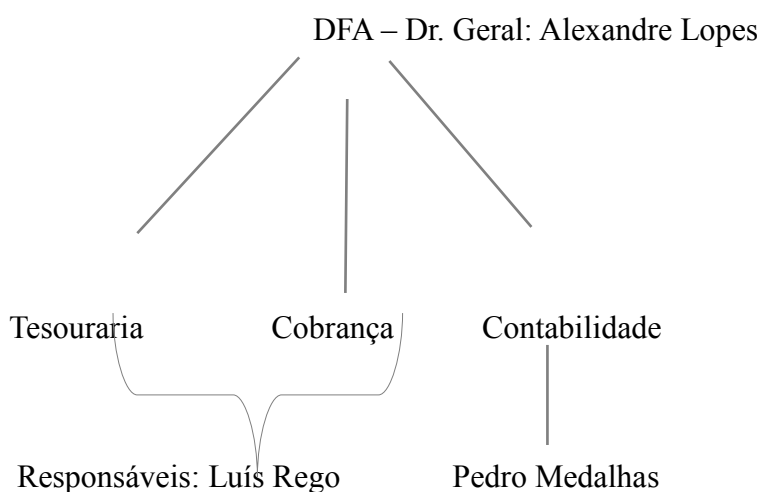
Semana nº3 e 4 – Integração no DFA

Tesouraria

A função da tesouraria é fundamental na organização da empresa de seguros. A melhor mecânica é antecipar os fluxos monetários (pagamentos e recebimentos) de forma a garantir liquidez e maximizar rendimentos.

Uma das principais missões do tesoureiro é produzir sistema de formação que consiste no conjunto de processamento das informações relativas aos fluxos monetários. Ou seja ele contempla o volume e o calendário das operações de tesouraria, a natureza dos fluxos e o seguimento das necessidades em fundo circulantes.

DFA: Departamento Financeira e Administrativo esta composta por três áreas:



- Tesouraria:

Chefe de secção: Joaquim Alves:

Tesoureiro – Acompanhamento da sua equipa, Gerência do cofre, caixa Global, possui assinatura de autorização de cheques e transferências.

Ricardo Martins – Apoio Técnico:

Registo do Caixa e Transferências bancarias de valores que dizem respeito as indemnizações, facturas, reembolsos, salários comissões.

Mário Faria

Gere as entradas e saídas financeiras de grandes clientes possui e assinatura de autorização de cheques e transferências.

Ernesto Pereira

Acompanha a situação financeira da logo e t-vida e possui assinatura de autorização de cheques e transferências.

Pedro Chaves

Ana Cláudia Ribeiro

Balcão - Atendimento ao cliente, caixa, emissão de cheques, tratamento de cartas cheques.

- CCCDS:

Chefe de Secção: Luís Castro

Acompanha e coordena os a sua secção, gere o mapa de cobrança, mapa beta e outras funções.

Ivo Castanho

Processamento de documentos: Arquivo e pesquisa

Carla Esteves

Tratamento das Devoluções, Revogações e prestações de contas e outras funções.

Ana Catarina Pereira

Ocupa-se em registar os gastos com viagem, registo de prestações de conta e outras funções.

(Rego, 2013)

O objectivo desta área é tentar perceber as informações recebidas e poder gerir com mais facilidade e rapidez.

As actividades realizadas

Durante a primeira semana fiquei no balcão onde tive a oportunidade de observar os casos que são desenvolvidos diariamente, em seguida comecei por emitir os cheques para as indemnizações, reembolsos e comissões dos mediadores, uma vez dominando esta parte passei ao caixa onde efectuei os registos de pagamentos dos prémios (emitindo também a carta verde no caso do seguro automóvel), das comissões quem em cheque como em dinheiro.

Além destas funções também comecei a gerir a abertura e o fecho do caixa, controlo e o registo das cartas cheques.

Na segunda semana uma vez que já sabia o funcionamento total desta secção, deram-me a oportunidade de atender os clientes e resolver as suas questões pondo em prática tudo que foi ensinado na primeira semana.

Após esta fase estive dois dias com o técnico de apoio a tesouraria, este tem como função de gerir as transferências bancárias quer internas como externas, registo dos pagamentos no caixa e reconciliação das entradas bancárias em cheque.

Actividades não previstas mas realizadas

- ✓ Organização das cartas cheques;
- ✓ Criação de planilhas para registo de antigas facturas;
- ✓ Organização do arquivo morto;

Cobranças

O departamento de cobrança tal como o nome indica ocupa-se principalmente em cobrar os pagamentos em atraso ou valores considerados perdidos quer dos clientes (particulares e empresas) assim como dos mediadores.

A nível dos clientes, existe duas formas de cobranças, a primeira refere-se a clientes que o pagamento é feito por débito directo, uma vez que a empresa não consiga debitar o valor do prémio, é enviado ao cliente um recibo de aviso com as referências multibanco para o cliente efectuar o pagamento, caso não seja feita depois de 15 dias lhe é enviado um recibo/factura para este efectuar o pagamento numa loja da tranquilidade caso o pagamento não é concretizado anula-se o recibo e depois de 30 dias anula-se apólice. Já segunda forma referencia-se aos clientes que efectuam os pagamentos unicamente por referência bancaria ou pagamento directo numa loja, a este é enviado apenas um recibo com as referências bancarias caso o pagamento não é efectuado dentro da data indicada, anula-se o recibo.

No caso dos mediadores, este tem que entregar os valores dos prémios pagos a companhia na data acordada com empresa, este factor de entrega chama-se prestação de contas.

Além destas duas funções, este departamento ocupa-se também em estabelecer um acordo de pagamento com os grandes clientes.

Existem também outras funções mas serão explicadas no ponto a seguir.

Actividades realizadas

Fiquei neste departamento um mês e meio estava previsto que fica-se os dois meses completos mas tive que ficar duas semanas a ajudar o técnico da tesouraria onde aperfeiçoei as funções como registos das entradas bancarias no caixa. Neste departamento comecei por aprender e a exercer as seguintes funções:

- ✓ As anulações dos recibos devolvidos ou os que não foram pagos;
- ✓ Devoluções de valores ou pagamentos duplicados;

- ✓ Revogação ou rejeição de débito;
- ✓ Prestações de contas;

Uma vez que já estava familiarizada com estas funções fui aprendendo a exercer mais outras funções como:

- ✓ Análise das contas devedor dos mediadores e a criação do plano de pagamento (caso necessário);
- ✓ Emissão da segunda via de recibo;
- ✓ Acompanhamento das transferências por regularizar;
- ✓ Transferência e anulação de comissões;
- ✓ Regularização do valor cativo;
- ✓ Proposta anual de anulação de saldos;
- ✓ Informação de valores disponibilizados aos agentes;
- ✓ Análise de apólices recibo por processar;
- ✓ Acompanhamento semanal dos casos em apelo;
- ✓ Mapa de acompanhamento de cobranças;
- ✓ Mapa de acompanhamento de actividades do cccs;
- ✓ Emissão de 2º via de recibos;
- ✓ Reposição de recibos;

Actividades não previstas mas realizadas

- ✓ Regularização de anomalias SDD;
- ✓ Reconciliação APREC em erro;
- ✓ Acompanhamento dos saldos devedores;
- ✓ Saldos devedores em contencioso;
- ✓ Entrega de comissões ao tribunal e finanças (penhoras);
- ✓ Retenção de incentivos a agentes com dívidas à tranquilidade;
- ✓ Conferencia liquidações mensais;
- ✓ 50 Maiores dívidas de clientes à tranquilidade;
- ✓ Acompanhamento semanal dos casos em apelo;
- ✓ Mapa de acompanhamento de cobranças;
- ✓ Mapa de acompanhamento de actividades do cccs;

- ✓ Relatório trimestral da DTCA (parcial);
- ✓ Ficheiro com todos os prémios em dívida na T-vida;
- ✓ Orçamento custos com cobrança e despesas bancárias;
- ✓ Pagamento de saldos agentes;
- ✓ Workflow de qualidade e pedidos;
- ✓ Abertura e separação do correio;

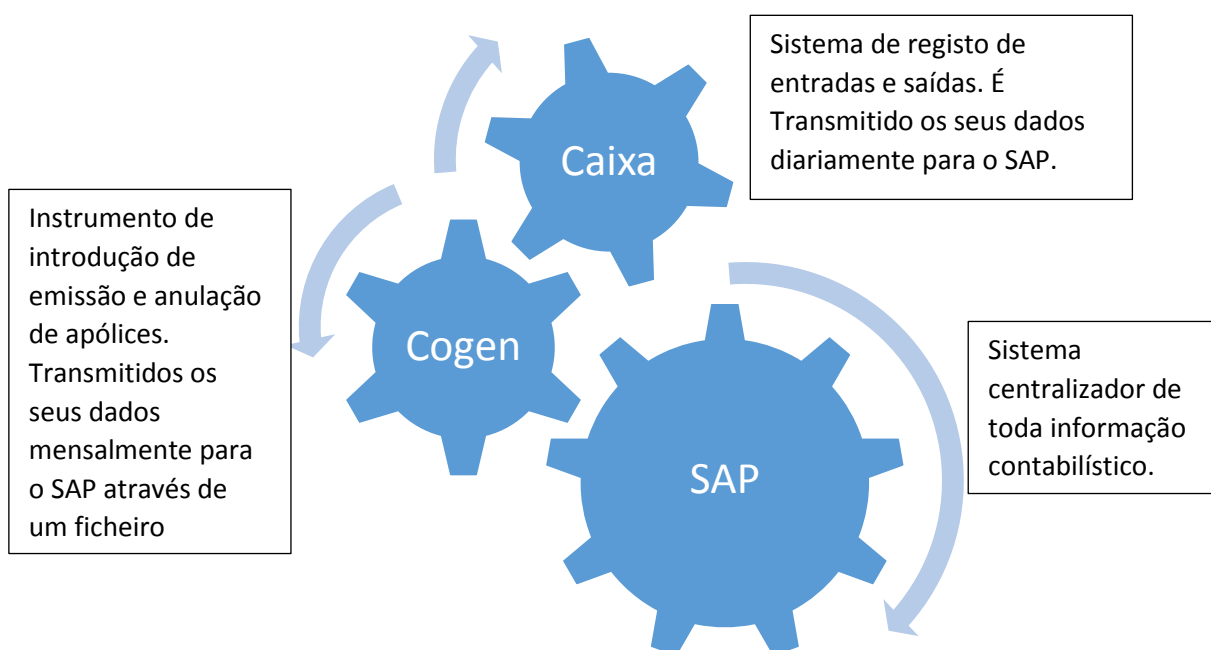
Actividades previstas não realizadas

- ✓ Beta;
- ✓ Controlo temporários até 180 dias com a DC;
- ✓ Proposta anulação semanal para recibos > 120 dias;
- ✓ Ações de retenção mensais com DC;
- ✓ Ficheiro de recibos em Cobrança no Mediador.

Departamento de contabilidade

Este departamento tem por base as seguintes funções Análise económica que engloba demonstração dos resultados que é reflexo de proveitos e perda e análise financeira que engloba o balanço que é o reflexo de vários ciclos financeiros. O processo elaborado nesta área não é fácil, porém é um trabalho necessário para a saúde financeira das empresas.

As principais ferramentas:



Esquema:2

Fiquei neste departamento durante 1 mês onde aprendi muitas coisas importante e no final do estágio comecei a exercer as funções que iria a exercer caso aceita-se a proposta.

Actividades realizadas

- ✓ Reconciliações bancarias que consiste em comparar as transferência bancarias e os registos contabilísticos. Hoje já existe sistema automático que efectua a reconciliação mas a empresa ainda não possui este sistema para Angola por causa das diferencias cambias entre o dólar e o Kwanza;
- ✓ Acertos cambias;
- ✓ Registos ou lançamentos contabilísticos ou seja eu tinha que registrar n SAP todas as entradas e saídas em outras palavras os gastos e os proveitos.

- ✓ Registo de entrada e saída no caixa que engloba prémios, comissões, pagamentos de salários, faturas e outras despesas e proveito;
- ✓ Processamento e pagamento de salário eram efectuados apenas uma vez por mês;
- ✓ Integração dos ficheiros consiste em interligar todos os registos no sap e no caixa;
- ✓ Actualização da taxa de cambio de EURO/\$ e \$/ Kwanza, todos os dias de manhã eu tinha que verificar e modificar caso necessário o cambio no SAP através dos *site* OANDA e do site do BNA (banco nacional de Angola);

4.3. Dificuldades encontradas e forma de superação

Uma das primeiras dificuldades encontrada foi o facto de poder compreender o conceito complexo do seguro para poder obter êxito nos testes intercalares, como solução a esta situação optei por prestar a máxima atenção na formação, expor todas as questões de dúvida e revisar a matéria dada no final de cada dia.

Outra dificuldade encontrada foi a nível do atendimento ao cliente, nos primeiros dias em que deixaram me autónoma, os nervos e o tresse tentavam tomar conta de mim o que me dificultava resolver a situação do cliente. Como resolução a esta situação inconveniente comecei a observar mais e a copiar o profissionalismo de atendimento dos meus colegas e responsáveis em seguida interiorizei na minha mente que os clientes são pessoas normais como eu apenas estão do outro lado do balcão e o mais importante era resolver bem a sua situação o que fazia com que estes saíssem satisfeitos.

Por fim a outra dificuldade encontrada no dia em que fui anunciada poucas horas antes da apresentação a transcrição de uma apresentação de português para inglês. A primeira coisa que fiz para contornar esta situação foi manter a calma e transcrever o trabalho de uma forma resumida, por fim consegui fazer apresentação, assumo que que não foi a melhor a apresentação que eu já fiz mas valeu apenas pela experiencia.

Para além das dificuldades encontradas também cometi alguns erros na elaboração dos trabalhos pedidos, mas cada vez que cometia os erros informava aos meus superiores e tentava corrigi-lo caso fosse possível.

Reflexão final

Por fim tenho a dizer que gostei muito desta experiência principalmente porque levei comigo uma rica bagagem de conhecimento que poderá ajudar-me a ingressar com mais facilidade no mundo profissional sem medo e receio.

Confirmando que este estágio superou as minhas expectativas visto que não tinha a mínima ideia do que se tratava e ajudou-me a perceber melhor as teorias aprendidas durante o curso.

Reconheço que este percurso de seis meses não foi fácil devido ao facto de integração à empresa e factor de poder conciliar a vida pessoal e profissional. Hoje, chegando à conclusão deste trabalho acredito, que valeu apenas o esforço e o tempo despendido.

Além da experiência do estágio, posso afirmar que as pesquisas efectuadas para a elaboração deste relatório ajudou-me aprofundar mais os conhecimentos sobre os seguros uma matéria que desconhecia completamente, hoje percebo a grande importância dos seguros para os clientes quer particulares como empresa que são a razão do desenvolvimento deste sector mesmo enfrentando a situação financeira actual. O factor mais interessante desta indústria é que conseguem acompanhar a evolução do ser humano criando produtos que vão de encontro às suas necessidades com relação às condições económicas de cada um.

Mas para além do desafio económico poderá constatar em anexo que a indústria seguradora vai deparar-se com muitos outros desafios que acredito que poderá superá-los pouco a pouco.

Como pode averiguar a descrição das funções exercidas no departamento financeiro tais como os pagamentos dos prémios, de indemnizações, de comissões em dinheiro registando no caixa ou por transferência bancárias, a análise e a emissão

de faturas, cartas cheques, cheques e recibos e a gerência do sistema contabilístico este departamento exerce muitas outras funções, mas me foi permitido aprender e exercer apenas funções mais relevantes que eu iria exercer em Angola.

Concluído, tal como foi dito mais acima este estagio foi um êxito para mim, não pude aceitar a proposta de integração a equipa de angola não por falta de vontade mas sim por certas razões pessoais que me impediram de ir a Angola naquela altura.

Referencias Bibliográficas

- Alves, E. (2002). *Guia do Consumidor de Seguros*. Lisboa.
- Ana Magalhães, I. A. (2013). O Risco a espreita, Mais vale jogar pelo seguro. In I. A. Ana Magalhães. Lisboa: APS.
- Carvalho, I. T. (Setembro 1992). *Os Seguros e a Concorrência*. Lisboa: editora.
- Carvalho, R. d. (s.d.). *Acerca das Antigas Leis do Seguro*. Lisboa: IPS.
- Chiappori, P.-A. (1997). *Risco e Seguros*. Lisboa.
- Fernandes, P. (Dezembro de 2013). As Funções do Departamento Comercial. (J. Figueiredo, Entrevistador)
- François Couilbault, S. C.-D. (2013). *Les grands principes de l'assurance*. Paris: L'argus.
- Gilberto, F. (2010). *Os grandes desafios da indústria seguradora*. Lisboa : Lidel.
- HAUETER, N. V. (2013). *History of Insurance*. Suiss: revised.
- Lages, G. (s.d.). *O histórico das empresas de seguros estabelecidos em Portugal entre 1975 e 2011*. Lisboa: Departamento de Autorização e Registo do ISP.
- Magalhães, J. R. (1997). *Historia de uma companhia de seguros (Tranquilidade Portuense)*. Lisboa: Companhia de Seguros Tranquilidade.
- Nordhaus, S. &. (1998). *Economia*. Lisboa: Mc Graw Hill.
- Pordata. (s.d.). Obtido de Pordata: www.pordata.pt
- Rego, L. (Dezembro de 2013). As Funções da Direção financeira e Administrativa. (J. Figueiredo, Entrevistador)
- Silva, C. P. (2000). *Da Economia e da Gestão nas Empresas de Seguros*. Lisboa: VidaEconomica.
- Strecht, R. A. (1940). *Codigo Comercial Português*. Lisboa.
- Tranquilidade. (2010). *Viva 140 Anos*. Lisboa: Tranquilidade.
- Tranquilidade. (2013). *Manual de Formação de Acidentes Pessoais*. Lisboa: Tranquilidade.
- Tranquilidade. (2013). *Manual de formação de Seguro Autmóvel*. Lisboa: Tranquilidade.
- Tranquilidade. (2013). *Manual de formação de Seguro de vida*. Lisboa: Tranquilidade.
- Tranquilidade. (2013). *Manual de Formação Seguro de Incêndio e Multirrisco*. Lisboa: Tranquilidade.
- Tranquilidade. (2013). *Teoria Geral dos Seguros*. Lisboa.
- Viera, M. G. (2012). *Introdução aos seguros*. Lisboa: VidaEconomica.

WebGrafia

Aprose. (s.d.). Obtido de Associação Portuguesa da Mediação Profissional de Seguros:

www.Aprose.pt

Carvalho, R. d. (Abril, Maio, Junho de 2010). *Republicação Primodios do Seguro em Portugal*. Obtido

de Separata: www.apseguradores.pt

ISP. (s.d.). Obtido de Instituto de Seguro de Portugal: WWW.ISP.PT

Mediador. (s.d.). *Seguro e Previdencia*. Obtido de Mediador: www.Mediador.pt

Nascimento, L. C. (1998). *Historia Universal dos Seguros*. Obtido de Historia Dos Seguro:

<http://historiadosseguro.com>

Pordata. (s.d.). Obtido de Pordata: www.pordata.pt

Celent. (fevereiro de 2014). *i2s*. Obtido de www.i2s.pt

Hoppe, K. (s.d.). *The Geneva Association Risk & Assurance Economics*. Obtido de Geneva Association:

www.Genevaassociation.org

Tranquilidade. (s.d.). *Companhia de seguros Tranquilidade*. Obtido de <http://www.tranquilidade.pt>

Seguros, t. f. (11 de 2011). *trabalhos feitos inspirando melhores notas*. Obtido de

www.trabalhofeito.com

ISP, I. d. (2011). *Historico das Empresas de Seguro Estabelecidas em Portugal entre 1975-2011*. Obtido

de Empresas de Seguros Nacionais: www.ISP.PT

Anexo

Os desafios atuais e futuros da industria seguradoras

Desde o início da sua criação, o sector segurador tem vindo a enfrentar vários desafios desde económicos, sociais, geográficos, naturais e mesmo científicos. Nas seguintes alíneas será enumerados e explicado os principais desafios atuais e os que estão previstos a acontecer.

As seguradoras e crise mundial

Desde, aproximadamente Julho de 2007, o mundo tem enfrentado uma crise que é comparável ao que aconteceu em 1929, apesar de alguns sinais de recuperação, a situação económica principalmente dos países ocidentais, apresenta-se frágil e repleta de incertezas.

Para melhor compreensão deste ponto é importante relembrar como tudo começou, sabe-se que esta crise teve origem nos estados unidos e depressa propagou-se em todo mundo. Sistema bancário foi altamente pressionado, o que fez com que algumas instituições financeiras falissem, provocando assim um efeito dominó.

As principais praças financeiras registaram perdas avultadas a que se seguiu momentos de grande instabilidade que ainda não desapareceram totalmente

A verdade é que a crise teve a sua origem no sistema bancário, mas as indústrias seguradoras não ficou imune, tendo sofrido impactos negativos com esta situação.

Portugal assim como em outros países da europa, teve um desenvolvimento notável durante a última década. Mas se olharmos para os números económico entre 2000 e 2010 pode-se dizer que esta década é conhecida como uma década perdida. Apesar deste declínio ainda existe alguns indicadores como os económicos e sociais que apontam que o sector segurador floresceu, profissionalizou-se, tornou-se mais

solvente, forte e cresceu mesmo em importância.

A partir do ano 2008, diante da crise económica, verificou-se uma redução global a nível dos prémios de 2%, com o principal ênfase para os seguros de vida que tiveram uma diminuição de 3,5%, provocada principalmente por uma queda acentuada na venda de produtos *unit linked*. Já os seguros não vida, sofreram um decréscimo de 0,8%.

Na verdade, a crise global atingiu especialmente os prémios dos seguros vida a partir do segundo trimestre de 2008, devido aos impactos graduais da crise dos mercados de capitais. Apesar dos produtos de poupança com taxa garantidas terem aumentado as suas vendas, este resultado não foi suficiente para compensar as perdas gerais.

No entanto, as economias emergentes tiveram um comportamento completamente diferente pelo facto de estarem a registar um crescimento económico acentuado, tendo então registado em 2008 um crescimento de 14,6% nos prémios dos seguros ramo vida e de 7,1% dos prémios seguro não vida.

Em anexo poderá encontrar tabelas e gráficos que ilustram detalhadamente a evolução de vários países industriais e os países emergente.

A única análise que temos do desenvolvimento da indústria seguradora desde que eclodiu a crise financeira, é que as seguradoras em particular do mundo acidental permanecem ainda mergulhadas nesta situação existindo sinais de recuperação por vezes contraditórias e ainda pouco consistentes.

Por esta razão foi recomendado e aprovado pelo parlamento europeu uma proposta de regulamento para implementação do sistema de supervisão financeira na união europeia que inclui todos os sectores financeiros entres os quais a industria seguradora. Criou-se então neste processo uma medida de destaque que inclui três novas autoridades europeias na área da banca, mercados financeiros, seguros e o comité do risco sistemático.

As alterações climáticas

Sabe-se que desde 1880 que é possível a medir a temperatura, afirma-se que a primeira metade de 2010 foi o período mais quente de sempre em todo mundo,

vários países da Europa a temperatura média durante este período foi de 20,2°C relativamente a média climatológica de outros anos que era de 16,9°C, o que corresponde a um aumento de 16,9°C. Este aumento trouxe consequências bem visíveis, assim entre muitos outros casos, várias centrais de electricidades foram obrigadas a reduzir a produção de energias, uma vez que com a subida das temperaturas das águas dos rios, não conseguiam garantir de forma eficaz o funcionamento dos sistemas de arrefecimento.

As alterações climáticas representam um dos maiores riscos de longo prazo que as companhias de seguro e resseguro devera enfrentar, prevê-se que a indústria seguradora será um dos sectores que mais impacto poderá sofrer com esta situação, uma vez que de uma forma mais directa irá lidar com os respectivos prejuízos.

As consequências nos riscos que os seguradores pretendem cobrir serão profundas, visto que para além dos danos pessoais, inúmeros sectores de actividade vão ser extremamente afectados, sendo que os custos com os sinistros vão aumentar, principalmente por situações decorrentes de danos patrimoniais, perdas de exploração, perdas de colheitas e forte diminuição de *stocks* e entre outros. Sem falar de tudo que tem acontecido no mundo inteiro como incêndios florestais, cheias, sismos, e outros catástrofe que têm tido um impacto nos resultados das companhias de seguros.

Estima-se que aproximadamente um terço dos sinistros a nível mundial tem origem em situações relacionadas com a ocorrência de desastres naturais. Nesta sequência daí decorrente irá aumentar o custo do capital, aumentando assim a instabilidade da indústria seguradora e diminuindo os seus resultados.

Segundo os especialistas na matéria, as companhias de seguro vão enfrentar novos tipos de sinistros e terão obrigatoriamente de desenvolver novos produtos e reavaliar outros já existentes, por forma a adapta-los à nova realidade.

Aconselha-se ao sector segurador, no sentido de poder fazer face a novos desafios provocados pela alteração climática contar com um forte apoio do governo, assim

um esforço conjunto entre seguradores e as instâncias públicas poderia criar um conjunto de mecanismos úteis para ajudar a sociedade, a economia e as famílias a enfrentar este fenómeno, diminuindo e mitigando os riscos associados.

O Terrorismo

Nos séculos passados, o mundo era afligido por várias guerras, uma pior que a outra, hoje, nesta época em que vivemos, o mundo tem sido amedrontado pelo terrorismo. Sabe-se que os actos de terrorismo como por exemplo o que ocorreu em Nova Iorque e Washington no dia 11 de Setembro de 2001, para além da tragédia humana, originaram uma perda de um valor aproximadamente de 55 biliões de dólares.

Neste ponto vai ser explicado resumidamente a forma como o terrorismo afecta o sector segurador e quais são as estratégias que estão a ser seguidas pelas empresas de seguro para fazerem face a este flagelo que está longe de terminar.

Após o atentado terrorista de 11 de Setembro de 2001 nos Estados Unidos, ocorreram muitas alterações relativamente a forma como a indústria seguradora comercializava os seguros com coberturas destinadas a garantir danos decorrentes de actos de terrorismo.

Hoje, após o acontecimento de vários atentados, a situação alterou radicalmente uma vez que as seguradoras e resseguradores não incluem mais as coberturas com intuito de fazer face aos danos causados por este tipo de eventos. Visto que os custos das indemnizações tem sido muito elevado. Como muitas companhias de seguro principalmente as privadas excluíram as coberturas de terrorismo, a qual muitos países através do seu governo, estão a envolver-se neste processo tendo como objectivo de mitigar o risco a que estão expostos os seguradores e resseguradores por meio de protecção financeira possibilitando assim o aumento da capacidade de resposta financeira aos prejuízos originados pelos atentados.

A Fraude

O outro desafio que preocupa muito a indústria seguradora é a fraude, ao contrário de outros desafios, este é provavelmente tão antiga quanto a actividade seguradora. Hoje em Portugal, a fraude contra os seguros tem um âmbito mais amplo do que

aquele que tradicionalmente lhe atribuímos ao limitar a sua acção ao sinistro, abrangendo também a fraude na subscrição cujo os valores são mais difíceis de contabilizar, mas que sem dúvida é um dos grandes desafios da indústria seguradora.

É importante frisar que na perspectiva do negócio, a fraude aos seguros tem impacto ao nível financeiro, da sinistralidade, reputação e crescimento. Em Portugal a fraude aos seguros poderá assumir contornos criminais ou meramente cíveis dependendo das circunstâncias. Em termos criminais não existe o crime a fraude de seguros mas uma diversidade de crimes no qual se podem enquadrar a fraude aos seguros (desde a burla, incluindo a burla dos seguros, falsificação de documentos até associação criminoso).

A fraude nos seguros ocorre quando é participado um sinistro em que, de forma deliberada, as informações indicadas na participação não correspondem a veracidade dos factos, tendo como objectivo obter uma vantagem financeira ou outro tipo de ganho.

Outro momento da ocorrência da fraude verifica-se na fase de subscrição do seguro, em que dados fornecidos ao segurador são de forma premeditada e incorrectos, o que leva a uma deficiente avaliação do risco em causa e à consequência a prática dos prémios inferiores aos que deveriam ser efectivamente cobrado.

Classificação da fraude → Existem duas categorias de fraude nos seguros:

1- Fraude Grave

É a fraude que ocorre quando alguém, de forma deliberada, planeia ou inventa um sinistro como por exemplo uma colisão, um roubo de automóvel ou um incêndio, tendo como objectivo ser indemnizado de forma indevida.

2- Fraude Leve

Esta é a fraude mais comum e geralmente trata-se de um ato oportunista. Neste tipo de fraude pode-se deparar com situações em que o valor dos bens sobre os quais incorreu o sinistro ser sobrevalorizado. Também pode acontecer no caso de um acidente em que o montante dos danos reclamados é superiores aos que efectivamente foram provocados pelo acidente.

Tipologia da fraude → A fraude está subdividida na seguinte tipologia:

- Fraude interna: fraude cometida por colaborador da organização em que trabalha;
- Fraude externa: fraude cometida por alguém exterior à organização como por exemplo um cliente;
- Fraude interpessoal: fraude entre pessoas, não incluído diretamente instituições;
- Fraude empresarial: fraude cometida por uma organização a outra organização ou pessoa.

Os seguros mais afectados pela fraude

É importante salientar que existem seguros que são mais afectados pela fraude em relações a outros. Dentre os quais mais afectados são geralmente os seguros de saúde, acidentes de trabalho, e automóvel.

Para melhor compreensão permito-me ilustrar alguns exemplos de actos de fraude praticados nestes seguros:

A fraude nos seguros de Saúde é normalmente caracterizada pelas seguintes práticas:

- Omissão de factos relevantes aquando do preenchimento da proposta de seguro, como por exemplo doenças preexistentes das pessoas segura;
- No mesmo momento, fornecimento de dados falsos relativamente ao estado de saúde da pessoa segura.
- Apresentação de despesas não efetuadas como consultas, exames, etc.

A fraude nos seguros de Automóvel é normalmente caracterizada pelas seguintes práticas:

- Participação de uns sinistros inexistentes ao abrigo de uma das coberturas incluídas colisão e capotamento;
- Participação de uns sinistros inexistentes ao abrigo de uma das coberturas incluídas colisão e capotamento da pessoa segura;
- Declaração de dados falsos relativamente ao estado de saúde da pessoa segura na fase de subscrição do seguro, etc.

A fraude nos seguros de Acidente de Trabalho é normalmente caracterizada pelas seguintes práticas:

- Participação de acidentes que ocorrem fora do âmbito da atividade profissional;
- Não identificar corretamente a atividade da empresa para pagar prémios mais reduzidos;
- Declaração de salários mais reduzidos dos realmente pagos para, desta forma, ter prémios mais reduzidos, etc.

Entre estes 4 seguros o seguro de automóvel e o de acidente de trabalho é o que apresenta ou registam mais práticas de fraude.

Como prevenir e combater contra a prática de fraude nos seguros

Segundo as pesquisas efectuadas, a melhor forma de prevenir ou combater a fraude neste sector, sem prejuízo de medidas específicas da organização, através de uma captação e gestão de informação relativamente. Esta informação devera ser gerida com fluidez quer ao nível interno da organização, quer ao nível externo, estabelecendo procedimentos e cooperação com outro tipo de instituições.

Em Portugal, foi criada em 2006 uma comissão técnica na associação portuguesa de seguradores que se dedica exclusivamente á análise e combate á fraude na indústria seguradora.

Com relação a este desafio, a indústria seguradora vai infelizmente continuar a ser fortemente penalizada por esta pandemia, por este motivo pede-se que o mercado aposte cada vez mais na sua prevenção e combate.

É necessário apostar na implementação de novas regras internas e conseguir a cooperação de organizações externa.

Uma das soluções a esta situação é desenvolver novos seguros tecnicamente adaptados à nova realidade o que pode criar um desenvolvimento de novos mercados. O aumento das vendas destes novos produtos contribuirá para a obtenção de uma massa critica suficiente que ajudara para o aumentados índices de rentabilidade, permitindo assim às companhias de seguros aplicar prémios mais acessíveis e alargar mais o seu mercado alvo.

Para finalizar, podemos dizer que as empresas para poderem sobreviver face a estes desafios todos têm que se adaptar às novas tendências criando novas oportunidades para obter melhor rentabilidade (Gilberto, 2010, pp. 83-167).

