



Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação
e Relações Económicas

Ana Rita Faria Ferreira
janeiro | 2012



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO, COMUNICAÇÃO E
DESPORTO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

ANA RITA FARIA FERREIRA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES ECONÓMICAS

janeiro | 2012

Ficha Técnica

✓ **Discente**

Nome: Ana Rita Faria Ferreira

Número: 5006242

Curso: Comunicação e Relações Económicas

Instituição: Instituto Politécnico da Guarda

Escola de Ensino: Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

Grau: Obtenção da licenciatura em Comunicação e Relações Económicas



✓ **Professor Orientador na ESECD**

Nome: Dr.^a Maria Filomena Ribeiro V. Gomes

✓ **Instituição de Acolhimento**

Nome: Banco Espírito Santo, S.A.

Morada: Avenida Dr. Fernandes Vaz, 1º B, 6420-060 Trancoso



✓ **Supervisor de Estágio na Instituição de Acolhimento**

Nome: Dr. Carlos Alberto Matos Proença

✓ **Período de Realização do Estágio**

Início do Estágio: 1 de Setembro de 2011

Conclusão do Estágio: 30 de Novembro de 2011

Duração do Estágio: 3 Meses

**BANCO
ESPIRITO
SANTO**

Agradecimentos

Aqui vos deixo uma palavra amiga,
Expressando a minha gratidão e apreço por vós,

Aos meus pais Emídio e Saudade,
E ao meu irmão Emanuel,
Distantes, mas sempre “presentes”,
Pelas palavras amorosas e pelo apoio incondicional,
Por aquele carinho especial,

Ao meu namorado,
Pelos estímulos e força diária que me deu,
À minha Professora Orientadora, Dr.^a Filomena Gomes,
E ao Gerente e Colaboradores do Banco Espírito Santo de Trancoso,
Pela disponibilidade constante e ajuda,
Pela dedicação e confiança,
Pela oportunidade que me foi entregue,
Aos meus amigos,
Que sempre se mostraram cordiais e sinceros,
A todos um sincero Obrigada!

Índice

Introdução.....	1
Capítulo I - Caracterização do Grupo Banco Espírito Santo.....	4
1.1. Marcos Históricos.....	4
1.2. Missão e Visão Comercial.....	8
1.3. Estratégia e Modelo de Negócio.....	9
1.4. Presença Internacional.....	11
1.5. Analogia Corporativa e Visual.....	12
1.6. O Valor da Marca.....	14
Capítulo II - Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo.....	17
2.1. Contas à Ordem.....	17
2.1.1. Conta BES 100%.....	17
2.1.2. Conta 18.31.....	18
2.1.3. Conta BES <i>Up</i>	19
2.1.4. Conta BES Jovem.....	19
2.1.5. Conta BES Movimento Júnior.....	20
2.2. Contas Poupança.....	20
2.2.1. Conta Poupança Dez.....	20
2.2.2. Micropoupança.....	21
2.3. Depósitos a Prazo.....	21
2.3.1. Nova Conta Rendimento CR.....	22
2.4. Cartões Bancários.....	23
2.4.1. Cartão de Débito.....	23
2.4.2. Cartões de Crédito.....	24
2.4.3. Cartões Pré-pagos.....	25
2.5. Canais Diretos.....	26
2.6. Extrato Digital.....	27
2.7. Cheques.....	27
2.8. Crédito.....	28
2.8.1. Soluções Auto.....	29
2.8.2. Oferta Não Financeira.....	29
2.9. Proteção e Segurança.....	29

2.9.1. Seguro BES Auto	30
2.9.2. Seguro BES Saúde.....	30
2.9.3. Seguro BES <i>Dental Care</i>	31
2.9.4. BES Cartão de Saúde nº1	31
2.9.5. Seguro BES dia a dia.....	32
2.9.6. Proteção Vida BES	32
Capítulo III - Enquadramento do Balcão de Acolhimento	34
3.1. Organograma do Balcão de Trancoso	34
3.2. Funcionamento Interno do Balcão de Trancoso	35
3.3. Análise <i>SWOT</i>	38
Capítulo IV - Atividades Desenvolvidas	42
4.1. Correio Eletrónico	43
4.2. Depósitos Diretos e Cofre Noturno	45
4.3. Correio Interno	45
4.4. Abertura de Contas	47
4.5. Reuniões de Balcão	47
4.6. Fecho de Balcão.....	48
4.7. Formação Interna.....	49
Considerações Finais	50
Bibliografia.....	52
<i>Webgrafia</i>	53
Apêndices	I
Anexos.....	II

Índice de Figuras

Figura 1 – Centros de Investimento e PFA <i>Offices</i> Nacionais	10
Figura 2 – Atuação Internacional do Grupo BES.....	11
Figura 3 – Triângulo Estratégico	12
Figura 4 – Logótipos do Banco Espírito Santo (1869 a 2005).....	13
Figura 5 – Imagem Atual do BES	13
Figura 6 – “Verde Futuro”	14
Figura 7 – Princípios de Qualidade	15
Figura 8 – Cartão BES WWF.....	18
Figura 9 – Porco Mealheiro	19
Figura 10 – Cartão BES Duo.....	23
Figura 11 – Cartão BES Verde.....	23
Figura 12 – Cartão BES <i>Gold</i>	24
Figura 13 – Cartão <i>Pocket</i> BES.....	25
Figura 14 – Acessos ao BES	26
Figura 15 – BES <i>call</i>	26
Figura 16 – Extrato Digital.....	27
Figura 17 – Cheque Cruzado Não à Ordem Com Validade	28
Figura 18 – Localização Geográfica de Trancoso.....	34
Figura 19 – Organograma da Direção Regional da Beira	35
Figura 20 – Caracterização do Colaborador	44
Figura 21 – Campanha Conta Rendimento CR	44
Figura 22 – Campanha CR Júnior	44
Figura 23 – Qualidade no SOI.....	48

Índice de Quadros

Quadro 1 – Estratégia do Grupo BES	9
Quadro 2 – Área de Negócio do Grupo BES	9
Quadro 3 – Taxas de Juro da Nova Conta Rendimento CR.....	22
Quadro 4 – Fórmulas do Seguro de Saúde.....	30
Quadro 5 – Condições de Adesão ao Seguro Vida BES	32
Quadro 6 – Dados do Balcão do BES em Trancoso	36
Quadro 7 – Análise <i>SWOT</i> do BES em Trancoso	39

Glossário¹

A

Accionista – É o detentor de acções de uma sociedade anónima. Essa titularidade confere-lhe todos os direitos e deveres legais de propriedade sobre a sociedade, na proporção da quantidade detida.

D

Descoberto em Conta² – Um descoberto bancário permite a um cliente levantar fundos ou fazer pagamentos a partir da sua conta de depósito à ordem, num montante que excede o saldo dessa conta. Os descobertos bancários podem ser de dois tipos, consoante resultem de um contrato celebrado entre o cliente e a instituição de crédito, ou sejam autorizados por iniciativa da instituição.

I

Imposto Directo – Imposto que incide sobre os rendimentos obtidos pelos contribuintes através de uma matéria colectável directamente determinada (IRS, entre outros).

Imposto Indirecto – Imposto que incide sobre os rendimentos utilizados, através de uma matéria colectável indirectamente determinada (IVA, Imposto do Selo, entre outros).

P

Programa Milhas *Top Miles*³ – Este programa em parceria com a *Top Atlântico*, visa proporcionar aos seus clientes a concretização das suas viagens de sonho, através de um programa que lhe oferece milhas cada vez que utiliza o seu cartão de crédito *BES Gold* para as suas compras, por cada 1€ gasto o cliente recebe duas milhas. Estas milhas podem ser trocadas por passagens aéreas, programas de viagem ou estadias em hotéis ou pousadas, sem restrições na escolha da companhia aérea ou hotel.

¹ **Fonte:** www.bes.pt.

² **Fonte:** <http://clientebancario.bportugal.pt>.

³ **Fonte:** Intranet.

T⁴

TAEG – Taxa de juro de um crédito, tendo em conta todos os custos do processo e os impostos.

TANB – Taxa de juro que expressa o custo ou proveito de um crédito ou aplicação, respectivamente, e que não inclui os impostos ou outras despesas a pagar.

TANL – Taxa de juro após descontados os impostos a pagar sobre os juros.

⁴ **Fonte:** <http://www.b-a-bes.com/>.

Lista de Siglas

A

ATM – *Automated Teller Machine* (Caixa Multibanco)

AV – Assistente de Vendas

B

BES – Banco Espírito Santo

BESCL – Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa

BESI – Banco Espírito Santo de Investimentos

BI – Bilhete de Identidade

BIC – Banco Internacional de Crédito

C

CC – Cartão de Cidadão

CN – Cofre Nocturno

CNCA – *Caisse Nationale du Crédit Agricole*

CRE – Comunicação e Relações Económicas

CRM – Conhecimento, Relação e Mudança

D

DCN – Departamento Comercial do Norte

DD – Depósito Directo

DJSI – *Dow Jones Sustainability Indexes*

DR Beira – Direcção Regional da Beira

E

ESAF – Espírito Santo Activos Financeiros

ESECD – Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

ESSI – Espírito Santo Sociedade de Investimentos

EUA – Estados Unidos da América

F

FIN – Ficha de Informação Normalizada

G**GES** – Grupo Espírito Santo**Grupo BES** – Grupo Banco Espírito Santo**I****IPB** – *International Private Banking***IPG** – Instituto Politécnico da Guarda**IRS** – Imposto de Rendimento Singular**M****MGM** – *Member-get-member***O****OPT** – Oferta Pública de Troca**P****PA** – Posto Avançado**PFA Offices** – *Personal Financial Advisors Offices***PIN** – *Personal Identification Number* (Número Pessoal de Identificação)**PME** – Pequenas e Médias Empresas**POS** – *Point of Sale* (Terminal de Pagamento Automático)**R****RE** – Residentes no Estrangeiro**S****SOI** – Sistema de Objectivos e Incentivos**T****TAEG** – Taxa Anual de Encargos Efectiva Global**TANB** – Taxa Anual Nominal Bruta**TANL** – Taxa Anual Nominal Líquida**TPA** – Terminal de Pagamento Automático**W****WDA** – *World Wide Dental Assistance***WWF** - *World Wildlife Fund*

Introdução

O presente relatório surge no âmbito do programa curricular do curso de Comunicação e Relações Económicas (CRE), da Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto (ESECD), do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), para conclusão do mesmo.

Este relatório surge do seguimento do Estágio Curricular no Banco Espírito Santo (BES) em Trancoso que decorreu no período de 1 de Setembro a 30 de Novembro de 2011.

O objectivo primordial deste estágio assenta no contacto com a vertente bancária, a capacidade pessoal de gestão e a adaptação ao mundo de trabalho e o conhecimento de algumas tarefas desenvolvidas pelo balcão. É necessário referir a importância que o curso de CRE teve ao longo deste estágio, pois foram transmitidas determinadas competências transversais ao nível da comunicação empresarial e institucional, que me foram bastante vantajosas. Este estágio foi bastante enriquecedor e positivo a nível pessoal e profissional, pois foi essencial para aperfeiçoar as minhas competências face às novas exigências do mercado laboral. Como exemplo posso destacar a melhoria do factor comunicacional, o espírito de equipa e o sentido de responsabilidade.

Este relatório pretende essencialmente dar a conhecer a instituição de acolhimento, tanto a nível interno, como a nível de produtos/serviços que o BES detém para “oferecer”, de acordo com o que o cliente pretende ou o efeito da abertura de conta. Ao longo deste estágio foram-me confiadas diversificadas tarefas, as quais irei descrever neste relatório.

Num primeiro capítulo vou caracterizar o Grupo Banco Espírito Santo (Grupo BES), onde faço referência aos marcos históricos, à missão e visão comercial, à estratégia e modelo de negócio, à presença internacional, à analogia corporativa e visual e ao valor da marca do BES.

De seguida, no capítulo dois refiro os produtos e serviços do BES como, as contas à ordem, os cartões bancários, os canais directos, o extracto digital e os cheques. Menciono ainda os produtos de poupança e investimento, de crédito e, protecção e segurança.

No capítulo três aludo ao enquadramento do balcão de acolhimento, onde vou mencionar o organograma do balcão de Trancoso, o funcionamento interno do balcão e a análise *SWOT*.

Por último, no capítulo quatro, são referidas as actividades desenvolvidas ao longo do estágio baseadas no Plano de Estágio (Anexo I) como, o correio electrónico, os depósitos directos e cofre nocturno, o correio interno, abertura de contas, as reuniões de balcão, o fecho de balcão e a formação interna para os colaboradores.



Capítulo I

Caracterização do Grupo Banco Espírito Santo

1. Caracterização do Grupo Banco Espírito Santo

O BES dedica-se à aquisição de recursos de terceiros, sob a forma de depósitos ou outros, os quais aplica conjuntamente com os seus recursos próprios, na concessão de crédito, em títulos e em outros activos, prestando ainda outros serviços bancários no País e no Estrangeiro. Deste modo, a sustentabilidade é alcançada através da adopção das áreas de negócio, dos comportamentos e da fundação de produtos inovadores, podendo garantir o desenvolvimento de uma forma positiva do BES, das comunidades onde se insere e influência.

Segundo MATTAR & FERRAZ citado em OLIVEIRA e CAMPELLO (s/d:4) “na era da informação, o maior património de uma empresa é o seu contingente intelectual, ou seja, as pessoas, e o grande diferencial está na capacidade que ela tem de atrair, motivar e manter este património para obter melhores resultados”.

O Grupo Banco Espírito Santo tem como objectivo uma abordagem comercial segmentada, estando estruturado em diferentes unidades de negócio, como o Capital de Risco, Crédito Especializado, Gestão de Activos, Seguros, Sociedades Eminentemente e Outros (exemplo: recuperação de crédito).

As instituições financeiras⁵ são aquelas “cuja actividade principal é a concessão de crédito, fazendo para isso captação de poupanças junto dos agentes económicos, em especial das famílias. Constituem, como tal, um intermediário de suma importância na transferência de fundos das entidades que possuem poupanças para aquelas, que delas necessitam para financiar os seus investimentos ou gastos correntes”.

1.1. Marcos Históricos⁶

O Banco Espírito Santo surgiu em 1869, através da “*Caza de Cambio*” de José Maria do Espírito Santo e Silva⁷, situada na Calçada do Combro em Lisboa, onde eram efectuadas operações cambiais e negociados títulos de crédito.

⁵ Fonte: www.infopedia.pt.

⁶ Fonte: Adaptado de www.bes.pt.

⁷ Nasceu em Lisboa no ano de 1850 e faleceu em 1915.

No início da década de 80 do século XIX, José Maria do Espírito Santo e Silva com um trabalho contínuo e uma boa gestão, que fundou sucessivas casas bancárias em “pleno coração de Lisboa”.

A partir de 1884 constitui diversas casas bancárias como a Beirão, Silva Pinto & C^a (1884-1897), a Silva, Beirão, Pinto & C^a (1897-1911), a J. M. Espírito Santo Silva (1911) e a J. M. Espírito Santo Silva & C^a (1911-1915), mantendo sempre uma posição de sócio maioritário.

Posteriormente, a 24 de Dezembro de 1915, com o óbito do fundador e a dissolução da empresa, que dá lugar à Casa Bancária Espírito Santo Silva & C^a, o filho José Ribeiro Espírito Santo e Silva fica a administrá-la.

A 4 de Abril de 1920 transforma a casa bancária num Banco com um capital de 3600 contos⁸. No próprio dia é inaugurada a agência de Torres Vedras com a terminologia de “levar cada vez mais perto dos clientes os serviços bancários”, sendo o passo essencial da estratégia previamente traçada. Deste modo, seguiram-se as agências no Porto e Caldas da Rainha (1921), no Funchal (1923) e, por último, em Coimbra, São João da Madeira, Braga, Faro, Santarém, Ovar, Torres Novas, Gouveia, Estoril, Tortosendo, Abrantes e Covilhã (entre 1927 e 1937). Estes foram os marcos fundamentais de uma gestão pioneira na banca privada.

No entanto, na década de 20, apesar de se verificarem algumas agitações políticas, económicas e sociais que levaram muitos bancos à falência, o BES reforça a sua posição e, em 1926 pertence ao grupo das cinco maiores instituições bancárias privadas.

No ano de 1937 através da fusão com o Banco Comercial de Lisboa⁹ a denominação social é alterada para Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL).

Nas décadas que se avizinharam a abertura de balcões era frequente, destacando o balcão de Ponta Delgada em 1946, na sequência dos negócios da Caixa de Crédito Micaelense¹⁰.

⁸ Representam, actualmente, 18.000€.

⁹ Fundado em 1875.

¹⁰ Criada no ano de 1918.

A 2 de Fevereiro de 1955 após o falecimento de Ricardo Ribeiro do Espírito Santo e Silva, o irmão Manuel Ribeiro Espírito Santo Silva assume o lugar da presidência do Conselho de Administração.

Iniciada a internacionalização da economia portuguesa na década de 50, o BESCL mantinha um empenho activo, concretizado numa vasta distribuição de crédito e participando em todas as emissões que ocorriam no país, resultantes dos Planos de Fomentos. Em seguimento ocorriam continuamente a abertura de agências que acompanhavam a expansão, num total de 47 em 1960 e 82 em 1966. Há que referir a inovação dos produtos e serviços bancários, como o lançamento do crédito individual em 1965 e no ano seguinte, o lançamento dos cheques de viagem e a instalação do Sistema de Pagamentos de Cheques. Neste último ano, obtém a Casa Bancária *Blandy Brothers* que operava no Funchal.

Em 1972, o BESCL iniciava a internacionalização dos seus interesses, sendo co-fundador do *Libra Bank* e, no ano seguinte, agregado ao *First National City Bank of New York* funda o *Banco Inter Unido* em Luanda. Ainda neste ano, Manuel Ricardo do Espírito Santo e Silva ascende a Presidente do Conselho de Administração, após o falecimento de seu pai Manuel Ribeiro.

A 14 de Março de 1975 são nacionalizadas as instituições de crédito nacionais com sede no território. Sob a liderança de Manuel Ricardo, o Grupo Espírito Santo (GES) equilibra os seus interesses financeiros em países como o Brasil, Suíça, França e Estados Unidos da América (EUA). Criando ainda, a *Espírito Santo International Holding* no Luxemburgo e, em 1978 a *Compagnie Financière Espírito Santo* na Suíça¹¹.

Em 1986, em parceria com a *Caisse Nationale du Crédit Agricole* (CNCA) e o apoio de um núcleo de accionistas portugueses, o GES constitui o Banco Internacional de Crédito (BIC). Depois, com a participação da *Union de Banques Suisses* e do *Kredietbank*¹² essencialmente, forma-se a Espírito Santo Sociedade de Investimentos (ESSI).

¹¹ Na cidade de *Lausanne*.

¹² Banco do Luxemburgo.

Sensivelmente quatro anos após, o GES recupera a Companhia de Seguros Tranquilidade com a participação da Predica¹³ e, em 1990 o Banco Espírito Santo.

Após a recuperação do Banco, o GES dá início a um agregado de projectos de reestruturação administrativa, de modernização tecnológica e informática, de melhoria do atendimento e da qualidade de serviço.

Em 1991, realiza-se a primeira fase da operação de venda do capital (40%) do BESCL e no ano seguinte, o restante (60%), passando a dispor de 32 mil accionistas e de um grupo liderado pelo GES, associando-se a CNCA. Surge então, naturalmente, o Grupo BES, passando de Banco Universal para Grupo Financeiro Global pela abrangência da sua actividade.

Em 1992, é adquirido o *Banco Industrial del Mediterráneo*, que posteriormente é modificada a designação para BES Espanha, e é criada a Espírito Santo Activos Financeiros (ESAF). Três anos depois, é inaugurado o Banco Espírito Santo do Oriente em Macau, em 1998 a *Société Bancaire de Paris*, que posteriormente passou a designar-se *Banque Espírito Santo et de la Vénétie*.

Finalmente, por escritura a 6 de Julho de 1999, o BESCL reconhece a designação de BES, e um ano mais tarde, consolida os investimentos em Espanha com a aquisição da *Benito y Monjardin* e da GES Capital. Imediatamente nos EUA adquire o capital do *Espírito Santo Bank*.

Em Janeiro de 2003, o BES adquire o *Bank Espírito Santo International Limited* e dá-se início à junção da *Besleasing* Mobiliária, da *Besleasing* Imobiliária e da *Euroges* numa só entidade, e a integração da Espírito Santo Dealer no Banco Espírito Santo de Investimentos (BESI). Em Fevereiro do mesmo ano dá-se o lançamento do “BES 360”, uma nova concepção de abordagem comercial ao segmento *Affluent*¹⁴.

No início do ano de 2005, o BES detém um capital social de 3,39% do Banco Bradesco, S.A. e a 31 de Dezembro do mesmo ano, o BIC funde-se por integração com o BES.

¹³ Sociedade seguradora criada pela CNCA em 1987.

¹⁴ Antiga designação para o segmento de clientes BES 360°.

Em Maio de 2007 dá-se o processo de fusão por incorporação do Banco Urquijo em Espanha.

No princípio de 2008, a sua quota de mercado aumenta para 20,7%, sendo que em 1992 era de 9%. Em Março o BES Angola constitui a BESA-ACTIF¹⁵ com a ESAF.

Em 2009, o BES é nomeado como o melhor banco na área da *Trade Finance*¹⁶ pelo terceiro ano sucessivo, pela revista internacional *Global Finance*.

A 16 de Abril de 2010 adquire uma participação de 40% do capital social do *Aman Bank*, sediado em Trípoli, na Líbia.

O BES concilia com a sua actividade a melhoria da qualidade de vida (clientes, colaboradores e accionistas) e em áreas como, a ciência, a cultura, a educação, o ambiente e a solidariedade social. Actualmente é um banco sólido enquanto instituição financeira e o pioneiro em posicionamento competitivo. O BES projecta o futuro sob o lema “há mais de 140 anos, acompanhamos as voltas que o mundo dá.”

1.2. Missão e Visão Comercial

O Grupo BES tem por objectivo central da sua actividade a criação de valor para clientes, colaboradores e accionistas. A sua missão fundamental é composta por uma estratégia de reforço da sua posição competitiva no mercado, com um completo respeito pelos interesses e bem-estar dos seus clientes e colaboradores. Deste modo, Grupo BES acha que deve contribuir permanentemente, de forma cada vez mais aprofundada e proativa para o desenvolvimento social, cultural e ambiental do nosso país.

O crescimento financeiro é equilibrado com o crescimento sustentável, pois o BES é inovador em sustentabilidade e vê reconhecido de forma independente o seu modelo de gestão que assenta em critérios sustentáveis. A estratégia do Grupo BES assenta em seis dimensões (Quadro 1) e baseia-se na visão, actividade do grupo e nos processos de consulta a *stakeholders*¹⁷.

¹⁵ Primeira sociedade a actuar em Angola de fundos de investimentos.

¹⁶ Financiamento comercial.

¹⁷ Exemplo: investidores, accionistas, entre outros.

Quadro 1 – Estratégia do Grupo BES

1. <i>Governance e Ética:</i> Valores e deveres básicos à actividade desenvolvida pelo Grupo BES				
2. Identidade Corporativa	3. Inovação e Empreendedorismo	4. Inclusão Financeira	5. Biodiversidade e Alterações Climáticas	6. Cidadania Responsável
Desenvolver a cultura do Grupo BES entre colaboradores, parceiros, clientes, accionistas e fornecedores.	Reconhecer e estimular soluções inovadoras promovendo novos negócios, novas soluções e novos empreendedores.	Expandir produtos e soluções financeiras para segmentos sociais e profissionais com necessidades específicas.	Cooperar para a protecção da Biodiversidade e reagir às alterações climáticas através da actividade financeira e do envolvimento com a sociedade.	Ser um parceiro activo na sociedade através do apoio a iniciativas de natureza cultural, social e educacional.

Fonte: Adaptado de www.bes.pt.

1.3. Estratégia e Modelo de Negócio

O Grupo BES assume como principais centros de desenvolvimento e diferenciação estratégicos, a prestação de serviços caracterizados pelas necessidades de cada cliente, constituindo-se como um grupo financeiro universal que serve todos os segmentos de clientes. Por sistema, é feita aos clientes a oferta de uma extensa gama de produtos e serviços financeiros através de abordagens e propostas de valores distintas, capazes de responder de forma diferente às suas necessidades. Estas assentam essencialmente, em três categorias como, conhecer melhor as necessidades, desenvolver a oferta de acordo com as necessidades identificadas e encontrar as soluções que mais se adequam. O Grupo BES disponibiliza a assistência aos diversos tipos de clientes (Quadro 2).

Quadro 2 – Área de Negócio do Grupo BES.


Fonte: www.bes.pt

Como podemos conferir no Quadro 2 acima, confirmamos que o Grupo BES dispõe de uma vasta oferta de serviços de acordo com o segmento e área de negócio, actuando a nível nacional e internacional. Para os clientes do segmento de particulares de retalho existem à disposição de mais de 730 balcões¹⁸ a nível nacional onde o cliente se pode deslocar e adquirir um ou mais dos vários produtos.

Estão também disponíveis oito centros *Best* (Figura 1) compostos pelos Centros de Investimento e os *Personal Financial Advisors Offices* (PFA *Offices*). Os Centros de Investimento podem ser utilizados para a abertura de conta, acompanhamento, esclarecimento de questões sobre produtos e serviços, e apoio à decisão financeira. Já os PFA *Offices* são espaços criados pelo *Best* em parceria com Agentes vinculados (PFA's) locais e que visam a prestação de um serviço de acompanhamento independente e personalizado, tanto na gestão financeira do quotidiano, como nas aplicações financeiras. Este conceito inovador a nível nacional potencia o conhecimento do mercado que os agentes locais dispõem, aproximando assim, o banco aos seus atuais e potenciais clientes. Neste contexto, os clientes do Banco *Best* podem efectuar os depósitos e levantamentos em qualquer um dos balcões do BES.



Figura 1 – Centros de Investimentos e PFA *Offices* Nacionais.

Fonte: www.bancobest.pt.

Para os clientes particulares de retalho dispõe ainda de 22 centros *Private*, onde o principal objectivo é acrescentar valor. Disponibiliza um serviço pessoal e especializado, pelo que a experiência e o conhecimento dos gestores são a chave para ir ao encontro das expectativas dos clientes *Private*¹⁹. O Gestor *Private* é a porta de entrada na relação com todas as empresas do GES. Por isso, criaram uma abordagem segmentada da base de clientes, com gestores adaptados a cada realidade, garantindo o

¹⁸ **Fonte:** www.bes.pt.

¹⁹ Esta tipologia de clientes é particularmente determinada pelas suas características financeiras.

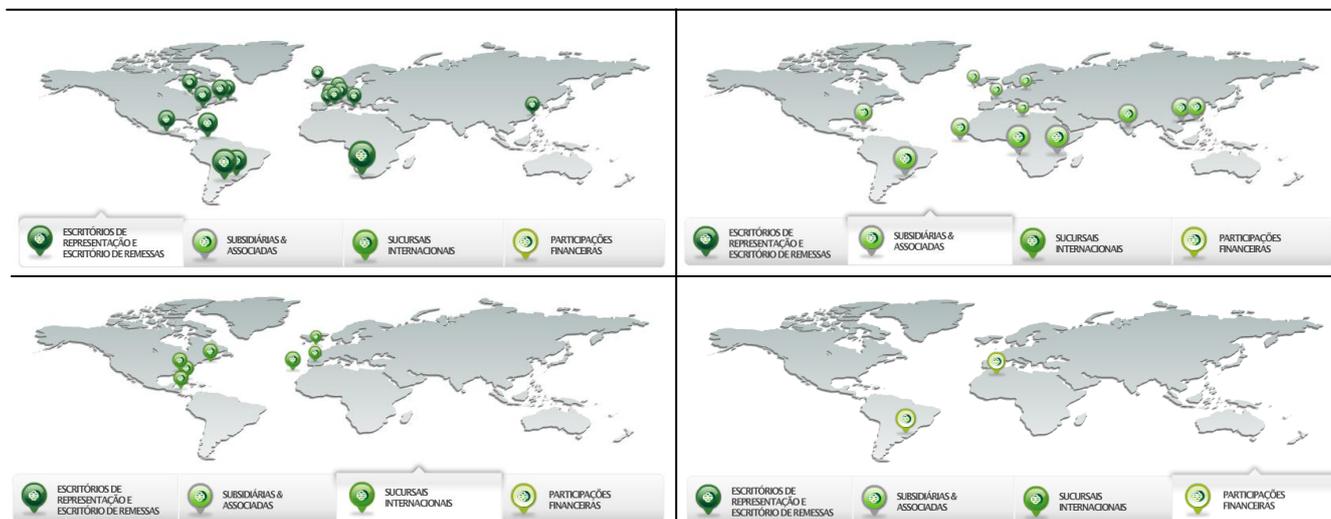
melhor aconselhamento e soluções, de acordo com o perfil de cada cliente. O Grupo BES apoia também as mais distintas empresas como as pequenas e médias empresas (PME), as grandes empresas e as *Corporate International*²⁰.

Na situação internacional atua em diversos países do mundo, diferenciando o *International Private Banking (IPB)*, o *ES Bank*²¹ e a Banca Investimento, disponível também para as empresas de carácter nacional. Os centros IPB focalizam-se na excelência do serviço prestado e na qualidade da oferta, tal como os centros *Private* em Portugal, tendo por base os mesmos princípios e fundamentos.

1.4. Presença Internacional²²

O Grupo BES está presente em 23 países e quatro continentes (Figura 2), onde mantém diversas sucursais, escritórios de representação ou empresas participadas, o que o torna o mais internacional dos grupos financeiros privados portugueses.

Figura 2 – Actuação Internacional do Grupo BES.



Fonte: www.bes.pt

Assim, através da sua estratégia de crescimento e posicionamento, o BES é hoje um banco de referência internacional, apoiando as empresas e as comunidades portuguesas

²⁰ Corporações internacionais, regidas com base nas mesmas regras.

²¹ Espírito Santo *Bank* localizado em diversos estados da América.

²² Fonte: Adaptado de www.bes.pt.

no estrangeiro²³. O BES destaca-se pela liderança no apoio à internacionalização das PME's e no financiamento do comércio externo, obtendo a detenção de 60% das empresas portuguesas em Angola e em Espanha. O principal motor para o crescimento da área internacional é composto por três áreas essenciais, a África, o Brasil e a Península Ibérica, a que foi posteriormente designada de “Triângulo Estratégico” (Figura 3).

Figura 3 – Triângulo Estratégico



Fonte: Intranet.

Actualmente é o banco português com maior capitalização bolsista e o eleito pelos analistas e gestores de fundos de investimento da Península Ibérica.

1.5. Analogia Corporativa e Visual

Segundo VILLAFANE citado em ESCOSTEGUY e GUTFREIND (2007:271) “a imagem corporativa de uma empresa é produzida na mente dos públicos a partir de suas experiências concretas com relação ao comportamento (actuações da empresa no plano funcional e operativo como políticas financeiras, comerciais, a qualidade dos serviços, entre outros), à cultura (modo de ser e fazer da organização suas atitudes e valores) e a personalidade corporativa (conjunto de manifestações que a empresa pratica com a intenção de projectar uma imagem junto aos seus públicos). Avaliar a imagem, portanto, implica analisar aspectos essenciais destes feitos e não apenas atributos isolados que não respondam a uma concepção concreta do que se entende por imagem corporativa”.

²³ Designadamente Espanha, Angola e Brasil.

A imagem visual tradicional do BES já não reflecte aquilo que o banco é actualmente, pois é necessário referir que à imagem de sabedoria é essencial acrescentar a abrangência, a modernidade e frescura. Neste contexto, a Figura 4 mostra a evolução da imagem visual desde a *Caza de Cambio* até ao ano 2005.

Figura 4– Logótipos do Banco Espírito Santo (1869 até 2005)



Fonte: www.bes.pt.

Presentemente verifica-se uma imagem moderna (Figura 5) da marca onde são visíveis uma imagem de confiança e credibilidade, tornando-a uma das mais familiares marcas na sociedade portuguesa²⁴.



Figura 5 – Imagem Actual do BES

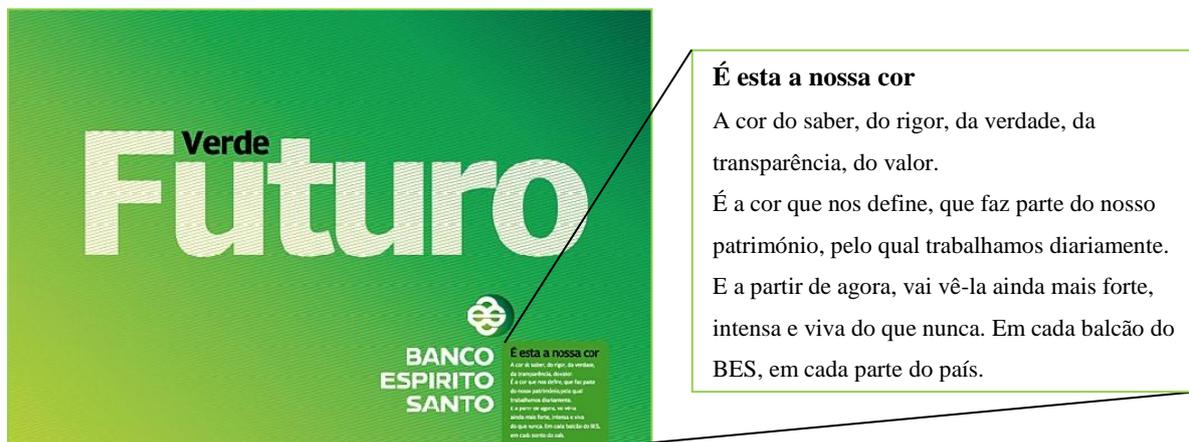
Fonte: www.bes.pt

No que respeita à cor, o BES é o único banco a empregar a cor verde, que simboliza o rigor, a verdade, a solidez, a transparência e o valor. Devido ao aumento do contraste

²⁴ Fonte: www.bes.pt.

cromático, a marca está agora mais viva e luminosa, pois a diversidade dos tons cor verde atribui novos atributos, como a frescura, vitalidade, equilíbrio, intensidade e abrangência. Deste modo, o banco chama-lhe “Verde Futuro” (Figura 6), sendo que é a cor actual.

Figura 6 – “Verde Futuro”



Fonte: www.bes.pt.

1.6. O Valor da Marca²⁵

Segundo MARCUS *et al.* (2004:32) “a construção do valor da marca baseia-se na criação, manutenção e contínua actualização/ inovação (...)” e, de acordo com KELLER citado em CÔRTE-REAL (s/d:6) “uma marca tem valor quando os consumidores reagem mais favoravelmente ao produto a partir do momento que conhecem e identificam a marca.”

Actualmente, o BES lidera o “*Top Ten Brands Portugal 2011*” da *Interbrand*²⁶ (Anexo II), que é considerada “a marca mais valiosa em Portugal entre as empresas que compõem o índice de referência da bolsa nacional, o *Portuguese Stock Index 20 (PSI20)*²⁷”. No âmbito da sustentabilidade e à mercê de uma actuação consistente, é o primeiro Banco Português a integrar o mais importante índice de sustentabilidade a nível mundial (Anexo III), o *Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI)*.

²⁵ Fonte: www.bes.pt.

²⁶ Entre as diversas marcas nacionais.

²⁷ Com um valor de 951 milhões de euros.

Esta avaliação provém de uma gestão direccionada para a criação de valor para os clientes, accionistas e colaboradores, resultante de uma execução muito objectiva nas áreas financeira e comercial no decorrer dos últimos anos.

É importante referir que os valores do BES, como a permanência, a solidez e a portugalidade, têm marcado oito gerações no mercado de serviços financeiros, dando principal interesse e prioridade à confiança e credibilidade junto dos clientes, colaboradores e accionistas. Características como a cortesia, a conveniência, o conhecimento do cliente e da oferta, a capacidade de resposta, o compromisso e os contactos são factores que os colaboradores devem prestar especial atenção para uma melhoria da qualidade dos serviços (Figura 7).

Figura 7 – Princípios da Qualidade



Fonte: Intranet.

O BES tem apostado, essencialmente, na solidez do serviço desenvolvido ao longo dos últimos dez anos nas dimensões da comunicação institucional e da comunicação do produto.

A marca BES é cada vez mais notória e tem-se afirmado ao longo dos anos, através de características como a transparência e a partilha de informação sobre a actividade societária, combinando o passado, o presente e o futuro numa concepção de sabedoria financeira.



Capítulo II

Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo

2. Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo²⁸

O BES oferece diversos produtos e serviços ao dispor do cliente e das características do mesmo para o dia-a-dia. Seguidamente, anuncio as contas à ordem, os cartões, os canais directos, o extracto digital, os cheques, a poupança e investimento, o crédito e a protecção e segurança.

2.1. Contas à Ordem

Uma Conta à Ordem é o produto base que os todos os bancos disponibilizam, permitindo que os clientes guardem o seu dinheiro, de modo, a mantê-lo disponível para a gestão do seu dia-a-dia. Seguidamente são mencionadas as cinco contas à ordem que mais foram requeridas ao longo do meu percurso de estágio.

2.1.1. Conta BES 100%

A Conta BES 100% (Anexo IV) é uma conta à ordem que tem uma vertente de poupança associada, que permite render juros e que está disponível sempre que o cliente precisar. Existe a possibilidade de movimentação de uma conta para a outra e vice-versa. Tem a oferta da anuidade de dois cartões de crédito BES Verde²⁹ e dois cartões de débito BES Duo³⁰. Para abertura de conta é exigido 250€ de montante mínimo inicial. Os pagamentos e transferências nacionais são gratuitos através do BESnet e permite pagamentos automáticos de despesas (água, telefone, entre outros) e um descoberto autorizado até 100% do ordenado do cliente. Para que não sejam efectuados pagamentos de gestão de conta e de imposto de selo³¹, basta que o cliente domicilie o ordenado (Anexo V) com o valor mínimo de 500€ e faça movimentos com os cartões de conta no valor mínimo de 50€, ou o pagamento de pensões (valor mínimo 250€) ou detenha alguns produtos do BES. A adesão a este tipo de conta proporciona ainda algumas Vantagens BES, como uma bonificação de 0,1% para um novo Crédito de Habitação, para quem domicilia o ordenado. A partir da segunda apólice de Seguro BES Auto e/ou

²⁸ **Fonte:** www.bes.pt e Intranet.

²⁹ Ou o cartão BES Gold, só com algumas anuidades gratuitas (oferta da primeira anuidade e desconto nas próximas).

³⁰ Existe a possibilidade de associar a vertente de crédito.

³¹ Denominado de imposto indirecto.

de Seguro BES Saúde é atribuído ao cliente um desconto de 15% desta compra. Está também, ao dispor do cliente variadas tipologias de Conta BES 100%, adaptada às necessidades do cliente, como a Conta BES 100%|55+³², a Conta BES 100% *Gold*³³, a Conta BES 100% *Gold|RE*³⁴, a Conta BES 100% *Parceiro+*³⁵ e a Conta BES 100% *Boas-vindas*³⁶.

2.1.2. Conta 18.31

A Conta 18.31 (Anexo VI) é uma conta à ordem para clientes de idades compreendidas entre os 18 e os 31 anos. Esta conta tem um custo de 1.75€ por mês, no entanto, se o cliente utilizar 50€ em compras com o cartão e efectuar um *login* no BESnet uma vez por mês fica isento de custos. Permite ter acesso a um descoberto de conta até 100% do ordenado e oferece dois cartões pré-pagos *Pocket BES*, dois cartões BES Duo e dois cartões de crédito BES WWF³⁷ (Figura 8) com 30€ de desconto em todas as anuidades.



Figura 8 – Cartão BES WWF

Fonte: www.bes.pt.

No dia 13 de Setembro de 2011, entrou em vigor a campanha *Member-get-member* (MGM) para a conta 18.31, com o objectivo de angariar novos clientes, podendo estes no entanto, usufruir de «Experiências Odisseias» (Anexo VII). Estas experiências podem ser de relaxamento (SPA, banho turco), desportivas (*kitesurf*, *paintball*, *peddypaper*), de diversão (*workshop* de dança, passeio em *segway*), entre muitas outras³⁸. Estas experiências dividem-se em dez categorias: Essencial, Essencial +, Intermédio, Intermédio +, *Plus*, *Plus* +, *Premium*, *Top*, *Total* e *Pleno* (da primeira à décima). É necessário que o actual cliente possua uma Conta 18.31 e leve um amigo a

³² Com a condição de Emigrante ou Não Residente e maiores de 55 anos.

³³ Acesso ao Programa Milhas *Top Miles*.

³⁴ Com a condição de Emigrante ou Não Residente e maiores de 18 anos.

³⁵ Para colaboradores de empresas que tenham protocolos específicos (exemplo: GNR, EDP, Portugal Telecom, Grupo Zon, entre outros).

³⁶ Para clientes com morada fiscal e o número de contribuinte de Portugal (exemplos: EUA, Canadá, Andorra, Austrália, Bahamas, Bahrein, Brunei, Vaticano, Hong-Kong, entre outros).

³⁷ A adesão a este cartão é facultativa mas, a utilização deste contribui para a conservação da natureza, o combate ao aquecimento global e ao desperdício de água. Não é muito requisitado.

³⁸ As experiências estão disponíveis no *site* <http://www.bes1831.com>.

abrir a mesma conta no BES e ambos ficam habilitados a desfrutar da experiência. No entanto, é fundamental que o novo cliente mantenha a conta aberta durante um ano pelo menos. De acordo com o número de novos clientes que o cliente actual levar a abrir conta, tem direito a mais e melhores experiências. O *voucher*³⁹ é enviado por mensagem para o telemóvel dos clientes. Esta campanha terminou em 31 de Dezembro de 2011.

2.1.3. Conta BES Up

A Conta BES *Up* é uma conta à ordem que foi feita a pensar nos estudantes, uma vez que possibilita a isenção de comissão de gestão de conta e, em que o montante mínimo exigido é de 25€ para abertura da mesma. No entanto, apenas permite clientes com idades compreendidas entre os 18 e 30 anos de idade inclusive, que comprove a sua frequência universitária.

Aqui é atribuído o cartão de débito BES Duo gratuito para os clientes que frequentem a Universidade, quer esta tenha ou não protocolo com o BES. No caso para alunos de Universidades com protocolo, o cartão de débito faz simultaneamente de cartão de identificação do estudante. Se o estudante necessitar, existe a possibilidade de atribuir um cartão de crédito BES Verde, com a primeira mensalidade gratuita. A conta permite ter descontos em viagens, nas campanhas TMN em vigor e outras ofertas.

2.1.4. Conta BES Jovem

A Conta BES Jovem é uma conta à ordem e é destinada a jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 17 anos inclusive. É essencial um montante mínimo de 50€ para abertura de conta, mas o cliente fica isento de custos por manutenção de conta. É possível associar um cartão *Pocket* BES ou um cartão BES Duo. Para ambos os cartões é necessário que os clientes tenham idade superior a 16 anos e autorização dos representantes legais (pais, avós, entre outros). O cartão *Pocket* BES funciona consoante o montante de que foi efectuado o carregamento, já o BES Duo como um cartão de débito normal.

³⁹ É um comprovativo de como os clientes ganharam uma ou mais Experiências Odisseia.

2.1.5. Conta BES Movimento Júnior

A Conta BES Movimento Júnior (Anexo VIII) é uma conta à ordem que se destina a crianças até aos 11 anos de idade inclusive, estando isento de custos de manutenção. A partir de 40€ pode abrir-se este tipo de conta, mas ao subscrever ou efectuar um primeiro reforço à conta com 100€ ou mais, o cliente recebe um porco mealheiro (Figura 9) desenhado por Agatha De La Prada e apadrinhado pelo Cristiano Ronaldo.



Figura 9 – Porco Mealheiro

Fonte: Adaptado de www.bes.pt.

O porco mealheiro traz também dois paus de giz branco e uma lata de tinta verde. No entanto, a campanha anterior que vigorou até dia 20 de Novembro de 2011 oferecia apenas a «avozinha», também um porco mealheiro.

2.2. Contas Poupança

Ao nível da poupança, o BES apresenta diversas formas de fazer render o dinheiro em depósitos a prazo normal sem risco⁴⁰. Deste modo, apresento as duas contas mais utilizadas ao nível da poupança:

2.2.1. Conta Poupança Dez

A Conta Poupança Dez (Anexo IX) é uma conta a prazo a partir de 10€⁴¹ por mês por um período de 1, 3, 5 ou 10 anos. Programa-se a conta com um montante e um dia do mês à escolha do cliente, e todos os meses essa quantia sai da conta à ordem para a conta a prazo. Caso o cliente não disponha da quantia que previamente escolheu para ser transferida para a conta poupança, o dinheiro não sai da conta nem é possível que fique a negativo. Ao final de cada ano e, se cumprir com todas as entregas mensais, o cliente recebe como acréscimo a 0,25%, à taxa de juro inicial de 3% TANB⁴². Se for por

⁴⁰ Depósito com reembolso garantido pelo Fundo de Garantia de Depósitos até 100.000,00€ por cada depositante até 31 de Dezembro de 2011.

⁴¹ Entrega máxima de 2.500€ por mês.

⁴² O cliente tem a possibilidade de fazer duas entregas presenciais.

um período igual ou superior a três anos, também recebe uma bonificação de 0,25% a somar à taxa de juro inicial. Nesta conta são permitidos reforços, no entanto, em caso de mobilização antecipada tem a perda de juro. Os juros são debitados anualmente na conta à ordem do cliente.

As contas 18.31, BES Jovem e Movimento Júnior têm contas de poupança associadas às quais o cliente pode colocar dinheiro de parte, com características baseadas na Conta Poupança Dez. A Conta Poupança Programada Júnior funciona com as mesmas características que a Conta Poupança Dez. já, a Conta Poupança BES 18.31 é diferente pois o período de tempo é de quatro anos e o reforço máximo é de 325€ mensais. A Conta Poupança BES Jovem é ligeiramente diferente, os reforços são a partir de 5€, é renovável a cada mês e é exigido o montante mínimo é de 25€.

2.2.2. Micro Poupança

A Conta Micro Poupança (Anexo X) é também uma conta a prazo mas com atributos diferentes. Foi colocada ao dispor dos clientes uma conta que permita constituir poupança progressivamente e de pequenos montantes. Esta conta permite ao cliente, arredondar o valor dos pagamentos da sua conta à ordem (por exemplo: o gás, compras de supermercado, carregamento de telemóvel, prestação de crédito habitação, entre outras).

O cliente escolhe o valor a arredondar (1€, 2€, 5€ ou 10€) para juntar a uma conta a prazo à sua escolha. Aos diferentes movimentos pode escolher arredondar por valores diferentes ou manter sempre o mesmo⁴³. A transferência é efectuada no dia seguinte para a conta a prazo. O arredondamento tem em conta o saldo da conta à ordem.

2.3. Depósitos a Prazo

Segundo o Instituto de Formação Bancária (2008:2.7) “um depósitos a prazo caracteriza-se pelo facto do banco poder dispor do capital depositado por um período de

⁴³ Por exemplo: se o cliente tiver um crédito habitação no valor de 237,81€ a debitar mensalmente na conta à ordem, com um arredondamento de 2€ a prestação fica-lhe a 239,00€, onde a diferença vai para a conta a prazo no valor de 1,19€.

tempo determinado, visto tal capital ser exigível apenas no fim do prazo, apesar de os bancos poderem autorizar a sua mobilização antecipada, segundo condições acordadas.”

O cliente tem a possibilidade de aplicar o seu dinheiro num depósito a prazo com prazo determinado, taxas de juro competitivas e que garantem uma rentabilidade garantida. A partir de um determinado montante⁴⁴, o banco pode negociar a taxa de juro com o cliente. Seguidamente é enviada para a direcção, onde é decidido se a taxa é aprovada ou não. Depois é comunicada uma resposta ao cliente.

2.3.1. Nova Conta Rendimento CR

A Nova Conta Rendimento CR (Anexo XI) é uma conta de depósito a prazo normal com taxas crescentes, por três anos e a partir de 1000€. Os juros vencem semestralmente e é possível a mobilização antecipada, com a penalização de juros fora das datas de pagamento. É direccionada a clientes Residentes em Portugal e Não Residentes em Portugal⁴⁵. Não é possível fazer reforços devido à existência de taxas crescentes. As taxas de juro da Nova Conta Rendimento CR (Quadro 3) foram alterando durante o meu percurso de estágio.

Quadro 3 – Taxas de Juros da Nova Conta Rendimento CR

Taxas de Juro Crescentes			Média TANB	Duração
1º Ano	2º Ano	3º Ano		
3,25%	3,75%	5,75%	4,25%	Desde 28 de Agosto
3,50%	4,50%	6,50%	4,83%	Desde 12 de Setembro
3,25%	3,75%	6,50%	4,50%	Desde 3 de Novembro
3,00%	3,40%	6,50%	4,30%	Desde 21 de Novembro

Ao cliente é comunicada a taxa anual nominal bruta (TANB), no entanto se este pretender, o colaborador deve efectuar os cálculos para o montante pretendido, obtendo assim a taxa anual nominal líquida (TANL). O cliente tem a possibilidade de associar a Conta Rendimento CR Júnior à Conta Movimento Júnior, uma vez que esta está

⁴⁴ De acordo com a caracterização do cliente no sistema (morada fiscal como Residente em Portugal ou no Estrangeiro) e consecutivamente, o tipo de investimento que pretende (risco baixo, risco médio, risco elevado ou risco muito elevado). Posteriormente e baseado no tipo de investimento é definido o perfil do investidor (muito conservador, conservador, moderado ou dinâmico).

⁴⁵ Apenas para os países que não fazem parte da união monetária.

direccionada para as crianças e dispõe dos mesmos atributos que a Nova Conta Rendimento CR.

2.4. Cartões Bancários

Segundo o Banco de Portugal (s/d:3), “os cartões bancários são o instrumento de pagamento de bens e serviços mais utilizado em Portugal. Dos pagamentos que não utilizam numerário (notas e moedas), mais de metade são actualmente efectuados com recurso aos cartões bancários. A crescente utilização dos cartões bancários insere-se na tendência de evolução que se tem observado no nosso País nos últimos dez anos, no sentido de privilegiar o uso de instrumentos de pagamento electrónico em detrimento dos instrumentos suportados em papel, como o cheque.”

Neste seguimento, vou fazer referência aos cartões de débito, de crédito e os pré-pagos, uma vez que, foram aqueles com que mantive mais contacto durante o estágio curricular.

2.4.1. Cartões de Débito

Os cartões de débito permitem ao cliente movimentar a sua à ordem em Portugal ou no estrangeiro. O BES dispõe do cartão BES Duo (Figura 10) que está associado a diferentes contas à ordem, dispondo no entanto, das mesmas características. Quando associado às contas BES 100%, a BES 100%|55+ e a 18.31 a anuidade é gratuita para dois cartões⁴⁶. Este é utilizável em milhões de estabelecimentos (Terminal de Pagamento Automático (TPA's⁴⁷)) e em *Automatic Teller Machine* (ATM's).



Figura 10 – Cartão BES Duo

Fonte: www.bes.pt

Com este cartão existe ainda a possibilidade do diferimento do pagamento das compras do mês para o final do mesmo, sem custos adicionais (uma vertente de crédito que pode ser accionada).

⁴⁶ Para a conta BES *Up* também é gratuito, por ser conta de estudante fica automaticamente isenta de comissões de gestão de conta e de anuidades dos cartões.

⁴⁷ Designação em inglês: *Point Of Sale* (POS).

2.4.2. Cartões de Crédito

Os cartões de crédito podem ser usados como um meio de pagamento, mas com flexibilidade nas opções de pagamento, parcialmente ou na totalidade. Existem diversos tipos de cartões de crédito como o cartão BES Verde (Figura 11), BES *Gold* (Figura 12), BES Branco⁴⁸, Selecção Nacional⁴⁹, @bes⁵⁰ e o WWF. Por vezes, os cartões de crédito mais utilizados são o cartão BES Verde, com anuidades gratuitas quando associados às contas BES 100% e BES 100%|55+, e o cartão BES *Gold*⁵¹ quando associado a contas serviço⁵² BES 360°. O cartão BES *Gold* apresenta como vantagens o Programa Milhas *Top Miles* e coberturas internacionais ao nível de seguros e assistências.

Figura 11 – Cartão BES Verde



Fonte: www.bes.pt.

Figura 12 – Cartão BES Gold



Fonte: www.bes.pt.

Uma das principais diferenças do cartão BES Verde e do cartão BES *Gold* é que o primeiro tem *plafonds* mais pequenos e menos regalias relativamente ao BES *Gold*. No dia 1 de Outubro até ao dia 30 de Novembro, o BES colocou como campanha descontos em lojas para clientes com cartão de crédito. As lojas aderentes foram a Salsa (5€ ou 10€), Decénio (menos 10%), Chicco (5€) e Seaside (menos 5%), no entanto, só em apenas algumas cidades e de acordo com o valor total da compra. Para tal, era também necessário que a loja tivesse um TPA do BES.

Relativamente ao pagamento dos cartões de crédito baseiam-se em quatro modalidades distintas. A modalidade a 100% Pronto, que é descontado automaticamente da conta no dia indicado o valor total da compra. Depois, existe a modalidade Paga o Mínimo, onde o cliente paga o mínimo que são 4% (exemplo: 24€) do total da compra (exemplo:

⁴⁸ É um cartão em que o cliente paga uma anuidade fixa de acordo com o limite estipulado.

⁴⁹ Surge da parceria com a Federação Portuguesa de Futebol. Pode ser subscrito por cidadãos portugueses com ou sem conta no BES. Para menores de 18 anos é apenas um cartão identificativo, sem qualquer funcionalidade financeira.

⁵⁰ Unicamente para compras na *Internet*, correio ou telefone, em Portugal e estrangeiro.

⁵¹ Cartão associado, essencialmente, as clientes BES 360°, à Conta nº1 e à conta BES 100% *Gold*.

⁵² Contas Serviços são todas as contas BES 100%.

600€) e o restante montante vai pagando com juros (exemplo: sobram 576€, a que soma 2% de juros se a TAEG for 24% a 12 meses). Existe ainda a modalidade À Percentagem, em que todos os meses o cliente paga uma percentagem do valor total das compras, o mínimo a pagar são 5% e o máximo 95%. Por último, mas não menos importante, a modalidade Valor Fixo, onde o cliente estipula um valor a pagar mensalmente, acrescentando obviamente, juros ao montante restante.

No caso de incumprimento do pagamento por falta de saldo na conta, o cliente paga juros e comissões de atraso sobre o montante em dívida. Existe também a possibilidade de pagamento em ATM, mas se não cumprir com a data, paga comissões de atraso. O cliente efectua as compras ao longo de 30 dias e depois tem entre 20 a 50 dias para efectuar o pagamento das mesmas de acordo com uma destas modalidades.

2.4.3. Cartões Pré-pagos

Os cartões pré-pagos permitem ao cliente apenas gastar a quantia que carrega o cartão previamente, para que tenha um maior controlo nas despesas, uma vez que é limitado pelo montante de que o cartão dispõe. Existem dois tipos de cartões pré-pagos, o cartão Selecção Nacional que vem pré-definido como cartão pré-pago, mas como referi anteriormente, é possível utilizá-lo como cartão de crédito e o cartão *Pocket BES* (Figura 13). Este cartão foi concebido essencialmente para os jovens que são titulares de uma conta à ordem do BES.



Figura 13 – Cartão *Pocket BES*

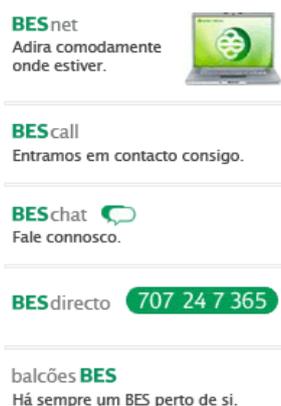
Fonte: www.bes.pt.

Se este cartão tiver associado às contas BES Jovem e Serviço está isenta de comissões, mas noutros tipos de contas são cobradas mensalmente. Ao cliente ao aderir ao cartão *Pocket BES* tem oferta de um *voucher* no valor de 20€ para empregar nas lojas *Ericeira Surf Shop* em compras superiores a 70€. E depois sempre que forem feitas compras nas lojas nomeadas tem automaticamente direito a um desconto de 5% na apresentação deste cartão.

2.5. Canais Directos

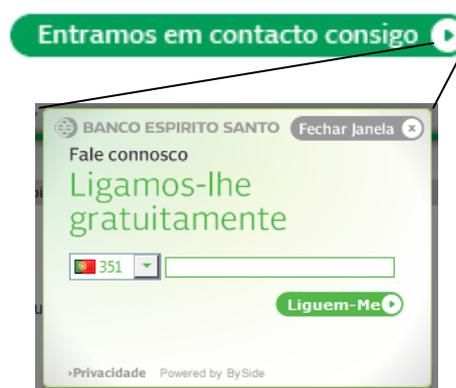
O BES põe à disposição dos clientes diferentes maneiras de entrar em contacto com o banco (Figura 14), para eventuais esclarecimentos através dos Canais Directos (Anexo XII). O cliente poderá contactar para o BESdirecto, através do número 707 247 365 ou através da janela de conversação do BESchat⁵³ ou do BEScall (Figura 15).

Figura 14 – Acessos do BES



Fonte: www.bes.pt.

Figura 15 – BEScall



Fonte: www.bes.pt.

Existe ainda a possibilidade de utilizar o BESnet (Anexo XIII), disponível no *site* do BES, no entanto, o cliente tem de ter aderido previamente num balcão do BES. No acto da adesão é entregue, um cartão com o «número de adesão» e os respectivos códigos de segurança, um «*Personal Identification Number*» (PIN) com seis dígitos⁵⁴ e um código de segurança adicional, designada de matriz para validar movimentações efectuadas. É possível efectuar consultas, movimentos de conta, extractos de conta, transferências, pagamentos e carregamentos, requisições⁵⁵, aplicações de poupança⁵⁶, investimentos, entre outros movimentos.

Os movimentos efectuados são permitidos até ao montante de 10€ mas, caso o cliente necessite de movimentar a conta com um montante superior é necessário proceder à activação do código de segurança⁵⁷.

⁵³ Disponível em www.bes.pt.

⁵⁴ Posteriormente poderá ser alterado pelo cliente.

⁵⁵ De moeda estrangeira ou de cheques, por exemplo.

⁵⁶ Por exemplo: Conta Poupança Habitação, Mírcio Poupança, entre outros.

⁵⁷ O cliente recebe mensagem no seu telemóvel com um código, insere-o no sistema e poderá fazer os seus movimentos. Recebe um código cada vez que fizer movimentos superiores a 10€ e sempre diferente.

2.6. Extracto Digital⁵⁸

O extracto digital (Figura 16) é um documento que contém a informação que é enviada no extracto integrado da conta bancária do cliente em papel, no entanto, a recepção dos extractos é mais rápida, uma vez que, ficam disponíveis cinco dias antes do extracto em papel. Por outro lado, é bastante mais ecológico, poupando nas folhas e nos envelopes.



Figura 16 – Extracto Digital

Fonte: www.bes.pt.

O cliente tem sempre acesso aos últimos 12 meses de extractos, não sendo necessário o arquivo, garantindo ainda, a privacidade total da informação. A adesão é gratuita e simples, o cliente pede a alteração e assina o documento comprovativo. A segurança é maior, pois não existe a possibilidade de extravio nem de roubo por parte de outra pessoa. O BES passa a enviar um *email* de alerta a informar que já está disponível no *BESnet*. Este alerta permite manter o contacto e a relação com o cliente. Apesar de este tipo de extracto já existir há algum tempo, em 2008 a Directora Coordenadora de Marketing do BES começou a incentivar os clientes a optar pelo extracto digital, para que não fosse necessário imprimir os extractos. Por cada adesão, o BES comprometeu-se a plantar uma árvore até o ano de 2011. No âmbito deste compromisso e preservação pelo meio ambiente, o BES já preservou e plantou milhares de árvores e poupou milhares de toneladas de papel.

2.7. Cheques⁵⁹

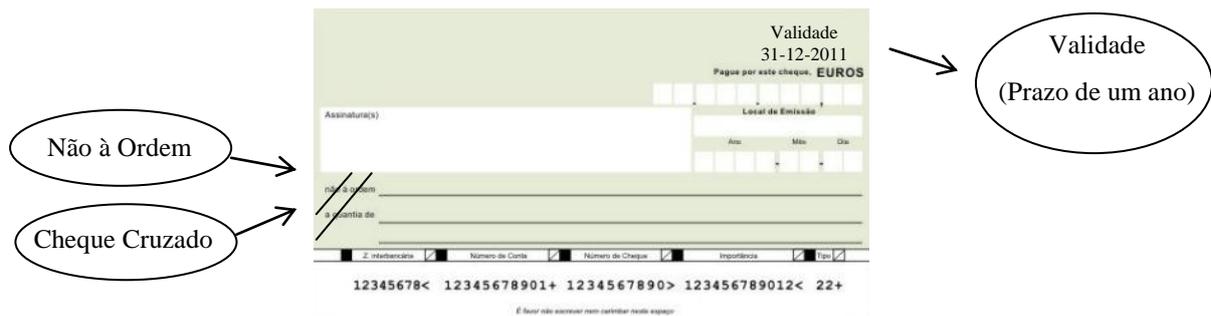
Segundo o Instituto de Formação Bancária (2008:3.2) “um cheque é uma ordem de pagamento dada pelo sacador (titular da conta) ao sacado (banco), para que este pague ao beneficiário, determinada quantia”.

No sentido de reduzir o risco de adulteração dos cheques, o BES emite, por defeito, cheques cruzados, com data de validade e «não à ordem (Figura 17)».

⁵⁸ Fonte: www.bes.pt e intranet.

⁵⁹ Fonte: Intranet.

Figura 17 – Cheque Cruzado Não à Ordem Com Validade



Fonte: Adaptado de <http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/DesdobreveisCheques/Paginas/Regrasbasicas.aspx>

Os cheques cruzados são cheques que contêm duas linhas paralelas e oblíquas indicando que deverá ser depositado, podendo no entanto ser pago se o beneficiário/portador for também cliente do BES. «Não à ordem» significa que o nome do beneficiário tem de constar obrigatoriamente no cheque e não o pode transmitir através de endosso, estando obrigado ao seu depósito. No BES não são aceites cheques que estejam rasurados ou emendados na expressão pré-impressa «não à ordem». Um cheque «à ordem» pode converter-se num cheque «não à ordem», mas não ao contrário. Isto é possível se, se colocar a palavra «não» atrás da «à ordem», escrever «não à ordem» à frente do nome do beneficiário, se rasurar «à ordem» e escrever por cima «não à ordem» ou carimbar com um carimbo próprio. Qualquer cheque «à ordem» pode ser endossado, colocando o nome do beneficiário na parte de trás. Os cheques podem ser pedidos ao balcão⁶⁰, através do ATM⁶¹ ou BESnet⁶². Os livros de cheques podem ser de cinco, de dez, 20 ou 150 cheques, se bem que, estes últimos utilizam-se para as empresas. Para além destes cheques, existem também os cheques bancários⁶³.

2.8. Crédito

O BES apresenta soluções de financiamento para diversas situações como o crédito habitação, o crédito individual ou o crédito automóvel. No entanto, o crédito auto foi o que mais se evidenciou, apesar da baixa procura.

⁶⁰ O primeiro pedido de cheques traz obrigatoriamente cinco cheques e só pode ser levantado com a carta que é enviada para casa. Podem ser pedidos sem validade.

⁶¹ São sempre de dez unidades, cruzados e com validade. São enviados para casa.

⁶² As características são as mesmas que através do ATM.

⁶³ Os clientes pedem cheques bancários quando pretendem passar um cheque com uma quantia muito elevada, de modo a garantir ao beneficiário que tem fundos disponíveis. É colocado o selo branco do BES e assinado pelo gerente.

3. Soluções Auto

Segundo o Instituto de Formação Bancária (2008:7.2) “o crédito automóvel é uma das vertentes da modalidade de crédito ao consumo que, por regra, se destina a financiar a compra de veículos.”

Para poder efectuar este crédito são necessários os seguintes documentos: BI e número de contribuinte ou CC, recibo de vencimento e o Imposto de Rendimento Singular (IRS⁶⁴) para clientes particulares de retalho. O valor de crédito apresentado ao cliente inclui o capital requerido, o seguro de protecção e os juros. Caso o cliente decida amortizar a dívida antes do prazo, recebe os juros da diferença que faltava até ao final do crédito. O cliente pode simular um seguro automóvel através do *site* www.bes.pt ou dirigir-se a um balcão. Aqui, normalmente o cliente é acompanhado até ao gerente de modo a estar sentado durante o decorrer das conversações. Posteriormente seria enviada para aprovação na direcção caso o cliente pretendesse prosseguir o crédito automóvel.

4. Oferta Não Financeira

O BES tem também para oferecer aos clientes produtos não financeiros, como relógios e jóias. No início do meu estágio decorria a oferta da Colecção Boa Esperança (Anexo XIV), uma cruz e um fio de ouro branco ou amarelo para homem e mulher, e uns botões de punho para homem também nos dois tons de ouro. Já no final de Outubro as jóias⁶⁵ foram recolhidas do balcão e passou a colocar-se um fio de ouro com turquesas azuis e a medalha Coroa de Nossa Senhora de Fátima (Anexo XV) em ouro amarelo e com um talhe de diamantes em toda a volta.

4.1. Protecção e Segurança

Ao nível da protecção e segurança o BES oferece distintos seguros para diferentes situações. Os produtos que descrevo⁶⁶ seguidamente são o Seguro BES Auto, o Seguro BES Saúde, o Seguro BES *Dental Care*, o Seguro Dia-a-dia e a Protecção Vida BES.

⁶⁴ Denominado de imposto directo.

⁶⁵ No balcão de Trancoso estava exposta uma cruz e um fio de ouro branco de modelo feminino.

⁶⁶ São os mais solicitados e os que mais se vendem.

5. Seguro BES Auto

Para o Seguro BES Auto (Anexo XVI) o banco necessita de alguns esclarecimentos para poder simular o seguro e indicar a melhor solução ao cliente. Para efectuar a simulação o cliente tem de indicar o estado do veículo, o prazo de financiamento, o número de prestações, a entrada inicial e as pessoas seguradas. No entanto, é possível ficar com alguns dados do cliente⁶⁷ (Anexo XVII), efectuar a simulação assim que possível, e contactar o cliente. Ou então entregar um documento informativo com a documentação necessária para efectuar a simulação (Apêndice I).

Quando iniciei o estágio decorria uma campanha⁶⁸ para os clientes que fizessem o Seguro Auto com um desconto de 10% para quem tivesse um seguro de casa no BES.

6. Seguro BES Saúde

O Seguro BES Saúde (Anexo XVIII) dá acesso a hospitais, centros de diagnósticos e médicos aos níveis nacional e estrangeiro e sem limite de permanência. Clientes que tenham até 54 anos de idade podem subscrever este seguro e não são necessários exames médicos. Ao nível das participações este seguro cobre quase a totalidade e mesmo fora da rede de prestadores da *Advance Care*⁶⁹ cobre entre 60% a 70% dos gastos. Existem cinco fórmulas com coberturas médicas associadas (Quadro 4).

Quadro 4 – Fórmulas do Seguro de Saúde

Coberturas	Saúde Essencial	Saúde Simples	Saúde Simples +	Saúde Maxi	Saúde Top
Internamento	■	■	■	■	■
Ambulatório		■	■	■	■
Assistência Médica	■ (*)	Ver coberturas de Assistência Médica			
Estomatologia e Próteses Dentárias				■	■
Próteses e Ortóteses					■
Sub-Limites Aros, Lentes e Lentes de Contacto				■	■
Medicamentos				■	■
Parto					■
Extensão de Rede – Internamento	■	■	■	■	■
Extensão de Rede – Ambulatório		■	■	■	■
2ª Opinião Médica Internacional	■	■	■	■	■
Doenças Graves - BESTDOCTORS				■	■
Rede Saúde e Bem Estar	Opção	Opção	Opção	■	■
Subsídio Diário Internamento	Opção	Opção	Opção	Opção	Opção

(*) Garante apenas o envio de médico ao domicílio e o transporte em ambulância.

Fonte: www.bes.pt.

⁶⁷ Fotocópia do BI e número de contribuinte ou CC, fotocópia da carta de condução, fotocópia do Documento Único ou Registo de Propriedade e Livrete, a Inspeção, fotocópia de um recibo de ordenado, data a partir da qual tem seguro e o número de sinistros nos últimos cinco anos.

⁶⁸ Decorreu entre 8 de Agosto e 31 de Outubro de 2011.

⁶⁹ Em instituições de elevada reputação na Espanha e EUA.

O cliente tem ainda acesso a medicações não convencionais como a homeopatia, acupuntura, entre outras. Se na apólice de seguro do cliente constarem mais elementos pode acrescentar um desconto até 15% ao valor total. Tem cobertura internacional para doenças graves.

7. Seguro BES *Dental Care*

O Seguro BES *Dental Care* (Anexo XIX) era simplesmente para estomatologia mas a 17 de Outubro de 2011 foi remodelado e passou a ter mais coberturas e serviços prestados, passando da rede *World Wide Dental Assistance* (WDA) para a rede de prestadores *Dentinet* e com extensão da rede de prestadores a Espanha (*Dentyred*). Para os actos não gratuitos garante uma comparticipação de 50% sobre os preços convencionados, até ao respectivo limite de indemnização crescente⁷⁰ por pessoa segura ao longo da vida do contrato e 50% de desconto nos serviços de Estomatologia e Próteses Dentárias.

Este seguro serve ainda, para além de consultas de estomatologia, para um conjunto de actos médicos noutras áreas medicinais como a acupuntura, osteopatia, termas, *shiatsu*, crio-preservação das células estaminais, assistência domiciliária, spas, entre outros. O cartão oferece 6% a 46% de desconto nestas outras áreas medicinais. No acto de pagamento das consultas é apresentado o cartão do seguro BES e apenas pago metade do valor. Para os clientes em carteira, o BES enviou cartas a acompanhar o novo Cartão BES *Dental Care* explicando todas as mudanças existentes. Este seguro apresenta três fórmulas distintas, o seguro normal, o *maxi* ou o *top*, de acordo, com o preço do seguro.

8. BES Cartão de Saúde nº1

O BES Cartão de Saúde nº1 é um seguro para proteger os clientes e tem descontos em determinadas áreas da medicina, apesar de o cliente só poder ir a consultas em locais onde haja protocolo com o seguro. Este seguro tem cobertura da *Dental Care*, ou seja, este serviço é englobado no cartão de saúde nº1. Este seguro é muito idêntico ao de saúde, no entanto, não existe limite de idade para subscrever este produto. Para o caso

⁷⁰ Contribui com 50€ na primeira anuidade, 75€ na segunda e 100€ na terceira.

de internamento igual ou superior a cinco dias, o cliente recebe o valor de 2.000€ por ano e pessoa.

9. Seguro BES Dia-a-dia

O Seguro BES dia-a-dia (Anexo XX) é um seguro para acidentes “parvos”. Este seguro cobre uma diversidade de situações como, as catástrofes naturais ou tecnológicas, acidentes clínicos, atentados, agressões e acidentes do quotidiano. Por outro lado, cobre a assistência familiar, em viagens, entre outros. Atribui um subsídio de 500€ ao cliente em caso de imobilização a partir do quarto dia. Aqui, a subscrição a este produto pode ser feita até aos 64 anos mas, no caso de subscrição até aos 55 anos não existe limite de permanência.

10. Protecção Vida BES

O Seguro Protecção Vida BES (Anexo XXI) indemniza o cliente nas situações de morte e invalidez absoluta e definitiva. É destinado essencialmente, aos segmentos jovens casais e solteiros. Os clientes que não façam parte destes segmentos podem ter acesso imediato se entregarem uns documentos, de acordo com o capital pretendido e a idade do cliente (Quadro 5).

Quadro 5 – Condições de Adesão ao Seguro Vida BES

	Até aos 55 anos de idade	A partir dos 56 anos de idade
Até 25.000€	Declaração de Saúde	Questionário Clínico
De 25.001€ até 50.000€		
De 50.001€ até 75.000€	Questionário Clínico	Exame Médico Geral (Simples)
De 75.001€ até 125.000€		
A partir de 125.001€	Exame Médico Geral (Completo)	Exame Médico Geral (Completo)

Oferece o pagamento de despesas imediatas no momento de transição da família e a amortização de responsabilidades (como os estudos). O pagamento do seguro pode ser mensal ou anual, e varia consoante a idade e o valor de indemnização pretendido.

Para casais com filhos, o BES oferece o Seguro Protecção Vida + com as mesmas características do anterior mas mais completo, com cobertura para doenças graves.



Capítulo III

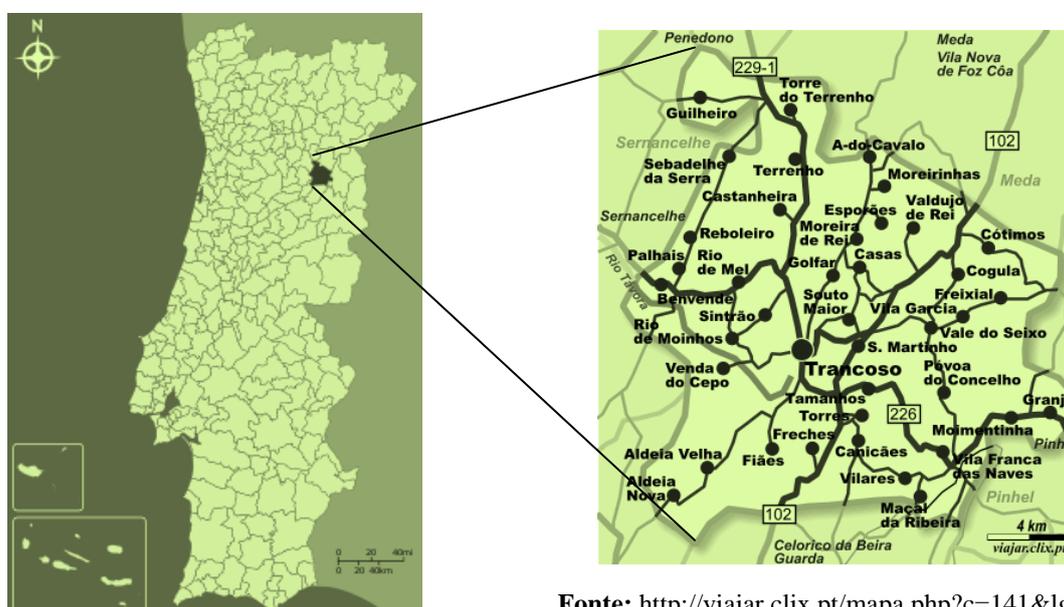
Enquadramento do Balcão de Acolhimento

11. Enquadramento do Balcão de Acolhimento⁷¹

O Estágio Curricular realizou-se em Trancoso que pertence ao distrito da Guarda e situa-se na região Centro e na sub-região Beira Interior Norte, contando com cerca de 3.500 habitantes.

A vila da Trancoso (Figura 18) tornou-se cidade em Dezembro de 2004 e faz parte do programa das “Aldeias Históricas de Portugal”. Este concelho é composto por 29 freguesias, situando-se num planalto a 885 metros de altitude.

Figura 18 – Localização Geográfica de Trancoso.



Fonte: <http://viajar.clix.pt/mapa.php?c=141&lg=pt>

Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:LocalTrancoso.svg>

11.1. Organograma do Balcão de Trancoso

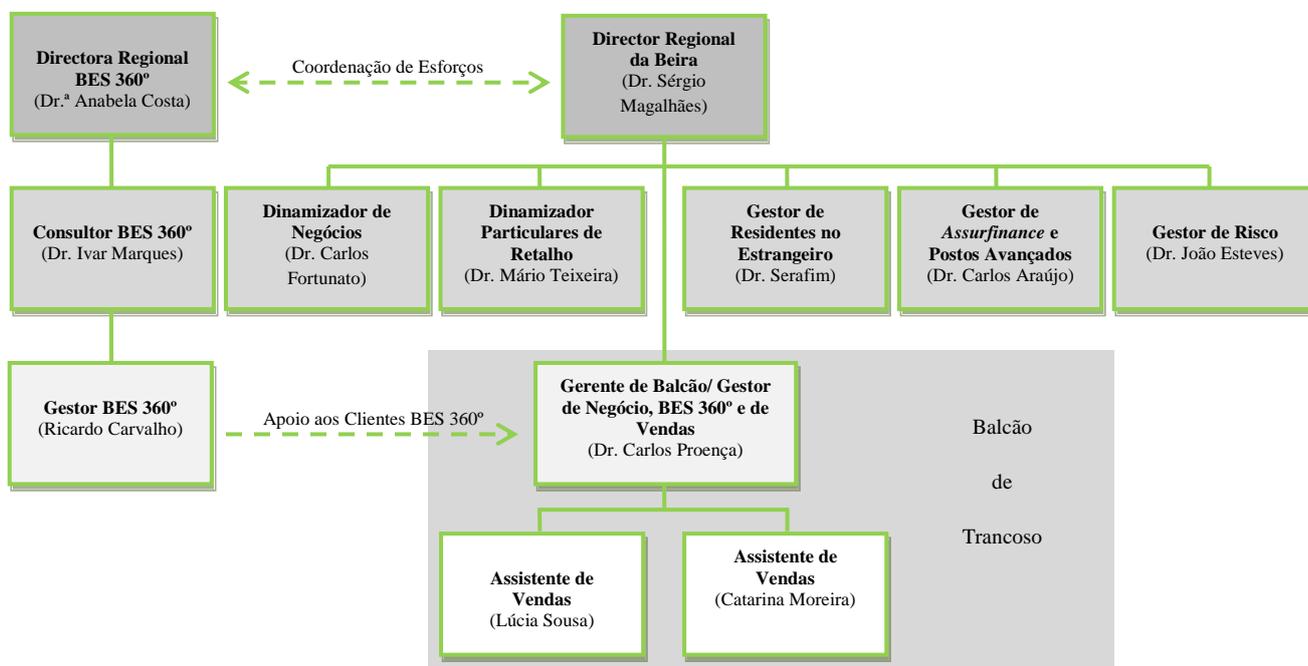
Um organigrama consiste na representação gráfica das relações hierárquicas e funcionais entre os respectivos órgãos institucionais. Deverá evidenciar a estrutura geral da organização e as suas divisões, demonstrando ao mesmo tempo a compreensão da hierarquia de responsabilidade e de funções.

A organização estrutural da Direcção Regional da Beira (DR Beira)⁷² mantém-se estruturada numa abordagem multi-especialista verificando-se uma aproximação aos

⁷¹ Fonte: Adaptado de <http://www.cm-trancoso.pt>.

diversos tipos de segmentos de clientes (Particulares de Retalho, BES 360° e Empresas), como podemos verificar na Figura 19.

Figura 19 - Organograma da Direcção Regional da Beira



Neste organograma é também visível a estrutura interna do balcão de Trancoso presentemente, onde se apresenta uma estrutura organizacional simples.

3.2. Funcionamento Interno do Balcão de Trancoso

Para que seja concluído um estudo baseado na Análise *SWOT* é necessário efectuar uma descrição sobre o balcão de Trancoso, que se situa na Rua Dr. Fernando Vaz. Este balcão pertence à Direcção Regional da Beira (DR Beira) e enquadra-se no Departamento Comercial Norte (DCN) que faz parte dos quinze balcões existentes, exclusive os Postos Avançados (PA), que perfazem um total de cinco.

O balcão de Trancoso foi inaugurado e aberto ao público no dia 29 de Março de 1993 (Quadro 6). Esta abertura já estava prevista há cerca de uma década, sendo portanto necessária devido à existência abundante de mercado pelas aldeias e vilas próximas, mas também, por ser uma «zona rica» em Residentes no Estrangeiro (RE).

⁷² Pertence ao Departamento Comercial do Norte (DCN).

Quadro 6 – Dados do Balcão do BES em Trancoso.

Designação Social	Banco Espírito Santo, S.A.
Código do Balcão	B0316 - Trancoso
Morada	Rua Dr. Fernando Vaz 6420-031 Trancoso
Telefone	271 811 748
Fax	271 811 306
Número de Contribuinte	500 852 367
Horário de Atendimento	De Segunda a Sexta-feira Das 08h30m às 15h

Por outro lado, era visível esta necessidade por parte da população, uma vez que, existia um correspondente entre as populações locais e o balcão da Guarda, desempenhando uma função idêntica à de um actual bancário. Este correspondente angariava clientes e fazia a criação de contas (essencialmente a Conta nº1⁷³) e, posteriormente enviava toda a documentação para o balcão da Guarda para a inserção das mesmas no sistema.

Após a fundação do balcão de Trancoso verificou-se a existência de uma equipa jovem e dinâmica, constituída por cinco colaboradores com ideias inovadoras e um espírito elevado de equipa e versátil, no sentido em que se adaptavam à diversidade dos clientes. Existia também uma característica de equipa que não era visível nos balcões existentes na altura nesta localidade, uma equipa mista, constituída por quatro colaboradores masculinos e um feminino.

Apesar da rotatividade dos funcionários que se verificou até aos dias de hoje, este sempre foi considerado um balcão de pequena dimensão.

No entanto, quando iniciei o processo de estágio neste balcão, a equipa de trabalho era composta por quatro funcionários, um Gerente e três Assistentes de Vendas (AV), sendo que dois deles realizam também as funções de caixa e tesouraria e o outro, o Atendimento Privado. Por ventura, este último AV poderá desempenhar também as

⁷³ Esta conta continua em vigor, no entanto, não trabalhei directamente com ela. Está associada a clientes que possuam o Cartão de Saúde nº1 e/ou que tenham seguros de saúde, automóvel e casa simultaneamente. Dispõe também de outras vantagens.

funções de caixa (depósitos, levantamentos, transferências, realização de produtos, entre outros) e tesouraria caso seja necessário.

Os AV's estão em constante contacto directo com os clientes, na recepção, no atendimento e/ou no encaminhamento dos mesmos para um atendimento mais especializado (atendimento privado), identificando simultaneamente as oportunidades vindouras. Devem também, consultar ao longo do dia, o *email* e *Besweb*⁷⁴ para que possam estar actualizados relativamente à modificação ou existência de novos produtos, concretizar vendas e efectuar pré-vendas, captar novos clientes e criar «Acontecimentos Projectos»⁷⁵. Por outro lado, é necessário efectuar e acompanhar os contactos de Conhecimento, Relação e Mudança (CRM), ou seja, são contactos de clientes que o gerente distribui pelos AV's, de modo a proporcionar telefonemas de cortesia, de pré-venda ou venda de produtos ou alterações das contas existentes. Podem também, fazer o encaminhamento de clientes para canais alternativos, como o *BESnet* ou o *BESdirecto*.

Já, o Gerente do balcão está incumbido de determinadas funções que apenas ele pode desempenhar, sendo também responsável pela Gerência dos segmentos de Particulares de Retalho, dos 360^{o76} e das Empresas, em nome individual e colectivo. Está-lhe afecto, igualmente, a liderança da equipa e a responsabilidade da qualidade dos serviços executados e o acompanhamento da actividade comercial do balcão e dos AV's. Todas as tarefas administrativas, o *briefing* diário⁷⁷, a marcação e distribuição de objectivos diários e também acompanhamento de CRM fazem parte das tarefas do gerente.

Entretanto, no dia 7 de Novembro de 2011, um dos colegas AV foi informado de que seria promovido e transferido automaticamente no dia seguinte, para o PA em Celorico da Beira, ficando assim, a equipa reduzida a três colaboradores.

No que respeita ao período dos colaboradores do balcão posso afirmar que a AV do Atendimento Privado encontra-se neste balcão desde o dia de abertura/inauguração ao público, há cerca de 19 anos, enquanto o Gerente está desde Janeiro de 2005. O AV que

⁷⁴ É o local onde se encontra a intranet e os diversos *sites* autorizados pelo banco para consulta.

⁷⁵ Criação de tarefas, actividades ou reuniões com clientes.

⁷⁶ Os clientes deste segmento caracterizam-se pelas quantias que dispõem (superior a 50.000€), pelo montante do seu ordenado (superior a 1.750€), ou por ambas as circunstâncias.

⁷⁷ Reuniões rápidas (aproximadamente de 5 a 10 minutos), onde os colaboradores e o gerente partilham entre eles a produção que fizeram (contactos, pré-venda e venda) ao longo do dia anterior.

actualmente se encontra em Celorico da Beira esteve neste balcão há, aproximadamente, três anos e a outra AV desde o mês de Maio de 2011.

Apesar desta distinção de funções dentro do balcão é necessário referir que não existe diferença no atendimento dos diferentes segmentos (Particulares de Retalho, 360° e Empresas), sendo que, todos os colaboradores devem atender todos os clientes, independentemente, da classificação do mesmo. Ainda que, quando o funcionário bancário tem conhecimento da titularidade honorífica do cliente deve cumpri-la caso este faça questão.

3.3. Análise *SWOT*

Uma Análise *SWOT* implica obrigatoriamente uma análise ao nível interno da organização, onde se analisam as forças e fraquezas da mesma, e ao nível externo, onde se identificam as oportunidades e ameaças que possam atingir directamente a instituição. A palavra inglesa *SWOT* resulta da conjugação das iniciais de outras quatro palavras distintas, que estão inteiramente relacionadas e confirmam o parágrafo anterior. Deste modo, o termo *SWOT* designa-se por *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças).

Segundo DORNELAS (2009) a análise *SWOT* é uma ferramenta bastante útil e deve ser usada constantemente, no sentido de clarificar o trajecto a ser seguido e o que deve ser feito. Esta análise pretende eliminar os pontos fracos em áreas onde existem riscos e fortalecer os pontos fortes nas áreas onde se identificam as oportunidades.

Neste contexto, a Análise *SWOT* do balcão do BES de Trancoso foi preparada com base em algumas unidades curriculares⁷⁸ da minha formação académica e em conformidade com os colegas de trabalho, nomeadamente o Gerente e os AV's. Pode-se então, verificar no Quadro 7 para adquirir uma noção sucinta e geral da análise do balcão, sendo no entanto, de todo importante fundamentar estes resultados para uma melhor compreensão e coerência.

⁷⁸ Organização e Gestão de Empresas (OGE) e Planeamento e Desenvolvimento Regional.

Quadro7 – Análise *SWOT* do BES de Trancoso

Forças (<i>Strengths</i>)	Fraquezas (<i>Weaknesses</i>)	Características Intrínsecas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Simpatia dos Recursos Humanos ✓ Ausência de atendimento especializado ✓ Afluência de Clientes ✓ Representatividade distintiva ✓ Formação para os colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrutura antiga ✓ Ausência de atendimento especializado 	
Oportunidades (<i>Opportunities</i>)	Ameaças (<i>Threats</i>)	Características Extrínsecas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Captação de Recursos ✓ Residentes Estrangeiro ✓ Abertura de novos balcões ✓ Banco Internacional de Crédito 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ População Envelhecida ✓ Delimitações impostas pela <i>troika</i> ✓ Possível concorrência 	

Legenda: -  Efeito de compensação

Deste modo, pode verificar-se que existem algumas ligações de compensação entre as fraquezas e algumas forças apresentadas. O facto de o balcão estar inserido numa estrutura que ainda não foi remodelada nem modernizada não impede a captação de clientes, pois estes são cativados pela simpatia e disponibilidade que os colaboradores demonstram. Posso afirmar, com base no depoimento da AV que permanece há mais tempo neste balcão que, desde que abriu, não é visível um distanciamento por parte dos clientes, havendo uma relação de proximidade. Desde o início que sempre manteve a liderança entre os bancos que foram existindo em Trancoso, tanto ao nível da captação de clientes, como na captação de recursos.

Noutros balcões de maior dimensão existe um gabinete e um funcionário específico para o segmento 360°, no entanto, esse facto não se verifica neste balcão pela dimensão do mesmo. Assim, devido à ausência de atendimento especializado pode considerar-se como uma fraqueza pelo facto de que, existem determinados clientes que gostariam de usufruir desta condição. Por outro lado, pode considerar-se como uma força, no sentido em que, todos os clientes são tratados da mesma forma, de modo a que estes não se sintam discriminados nem diferenciados em relação ao tratamento que obtêm dos funcionários. Esta outra força refere-se à afluência de clientes que o balcão mantém desde a sua abertura ao público, o que mostra o agrado dos clientes e a fidelidade dos mesmos. Há que referir que a representatividade distintiva do BES é bem manifestada, pela junção dos anos de história, onde se verificam marcos bastante fidedignos que tornam credível a sua imagem de marca. Por último, é importante relatar que existe ao nível interno colaboradores com distintas formações académicas, no entanto, todos eles recebem por parte do BES diversos tipos de formação ao longo do percurso

profissional. É sempre possível a realização destas formações a nível presencial ou *on-line* através do portal interno do BES, consoante o tipo de formação que é comunicada/disponibilizada. Geralmente, as que se efectuam *on-line* têm um período específico que é previamente estipulado para a sua realização. Por vezes, a formação pode variar de colaborador para colaborador, no sentido em que, são adaptadas ao cargo que desempenham, no entanto, existem formações transversais a todos.

Relativamente às oportunidades e ameaças é também, visível uma relação de compensação. Quando se refere a população envelhecida que predomina em Trancoso pode considerar-se como uma ameaça pois, a faixa etária sénior (superior a 55 ou 65 anos⁷⁹) impõe algumas limitações na oferta de produtos por parte dos funcionários do banco. No entanto, pode explicar-se como sendo uma oportunidade, pelo facto de serem os clientes que mais recursos têm, por regra, ou seja, o maior número de captações de recursos neste balcão são adquiridas a partir desta tipologia de clientes. Já os clientes RE são igualmente considerados como uma «mais-valia» por dois motivos essenciais, uma parte destes clientes, embora reduzida, representa uma faixa etária mais jovem e, no geral, estes clientes possuem bastantes recursos. Estas duas tipologias de clientes são, de facto, a «sustentação» deste balcão, pois funciona sobretudo como um balcão de captação de recursos. Por outro lado, o crescimento do BES tem-se mantido bastante visível. Um exemplo será a abertura de um novo balcão no ano de 2012 no Luxemburgo, estando as obras já a decorrer. Já o BIC constituiu uma óptima oportunidade, pois em 2005 este fundiu-se por integração com o BES e os clientes foram também integrados nos diferentes segmentos BES.

É importante fazer referência às medidas de austeridade de que os Bancos se ressentem, impostas pela *troika*⁸⁰, devido à situação da economia de Portugal. Esta intervenção impõe determinadas condições, como por exemplo a descida geral progressiva das taxas de juro nos Depósitos a Prazo Normal. Apesar de não se verificar uma inquietação em relação à concorrência é sempre possível que este fenómeno se venha a acentuar, devido à similitude que cada vez mais se confere nos diversos produtos que os Bancos disponibilizam/apresentam aos clientes.

⁷⁹ É variável consoante o produto a que se refere. Por norma será 65 anos, mas no caso do produto de Crédito Habitação ou Seguro de Saúde será a partir de 55 anos.

⁸⁰ Palavra russa para um comité de três membros. Recentemente aplicada à equipa da Comissão Europeia, Banco Central Europeu e Fundo Monetário Internacional que actuam no resgate a países endividados (Fonte: <http://www.b-a-bes.com>).



Capítulo IV

Actividades Desenvolvidas

4. Actividades Desenvolvidas

O estágio curricular no BES decorreu no balcão de Trancoso e teve a duração de três meses, iniciando a 1 de Setembro de 2011 e terminando a 30 de Novembro de 2011. A minha candidatura a este estágio teve como principais objectivos conhecer o funcionamento da banca, desenvolver as capacidades de comunicação, aplicar conhecimentos e competências adquiridas ao longo do curso e ganhar experiência. Os aspectos que destaco neste estágio dizem respeito a uma experiência bastante cativante e gratificante, pelo qual, ganhei um apreço especial.

É importante referir que no desenvolvimento das tarefas, todos os colaboradores agem com base num Código de Conduta aplicada a todas as Sociedades do Grupo BES. Este código indica que devem existir relações transparentes dos colaboradores com os clientes e colegas de trabalho, e actuar de acordo com os valores do Grupo BES. Por outro lado, deve-se respeitar e cumprir com toda a legislação e regulamentos aplicados e aplicar os princípios que conduzem as actividades do Grupo BES. O respeito e honestidade são valores essenciais.

O primeiro dia de estágio foi para conhecer as instalações, os colaboradores e alguns processos de funcionamento de tarefas a desenvolver, como modo de integração. Para dar seguimento a algumas tarefas e entrar no sistema informático do BES foi necessário a criação de um novo operador⁸¹, seguido de uma palavra-passe pessoal⁸². No entanto, apesar de ter acesso ao sistema, não me foi permitido a consulta de toda a informação, devido ao perfil previamente definido de estagiária.

Ao longo do estágio foram diversas as tarefas que tive oportunidade de desempenhar, desde depósitos directos (em numerário ou cheque), atendimento telefónico e presencial, abertura de contas (criação e caracterização de clientes), simulações de seguro automóvel, vida e *dental care*, e soluções auto. As domicilições de ordenado, as aberturas de contas (à ordem e a prazo), os cartões de débito, crédito e acesso ao *BESnet* foram também tarefas realizadas por mim. Tive também a oportunidade de prestar esclarecimento aos clientes relativamente a operações a efectuar no ATM, como

⁸¹ O meu número de operador era B24387 no posto 3 com o código T010B0316003.

⁸² A palavra-passe possui determinadas características como: iniciar a palavra por uma letra maiúscula, ter mais de quatro letras ou dígitos e conter, pelo menos, um número.

levantamentos, pagamento de despesas (pagamento do gás, do telefone e da água, via verde), consultas de saldo e de NIB, transferências, alteração do código PIN, entre outras. Por outro lado, prestava auxílio a todos os colaboradores, caso necessário, nas suas tarefas a desenvolver. O fecho de balcão e todas as actividades relacionadas com o mesmo, também faziam parte das minhas funções de auxílio.

Quando se verificava uma grande afluência no balcão, para além de efectuar os depósitos directos como refiro seguidamente, era possível ajudar os colaboradores na gestão de filas. Para isso, era fundamental atender os clientes que estariam com pressa e não tinham preferência no atendimento, para que o assunto, assim que possível, fosse tratado sem que o cliente esperasse. Assim, quando os clientes pretendiam efectuar transferências, depósitos a prazo normal, anulações de cartão, entre outros, assinavam um documento, onde eu escrevia o que seria necessário fazer, de modo a que o banco tivesse autorização para efectuar o que o cliente pretendesse (Anexo XXII).

Enquanto decorria o estágio surgiu a ideia de inovar a estética de apresentação de alguns documentos e de elaborar outros de base, como o fecho de caixa, a documentação necessária para o Seguro BES Auto e abertura de conta (pessoas singulares residentes em Portugal, pessoas singulares não residentes em Portugal, empresário em nome colectivo e pessoas colectivas), para o arquivo central da Mêda, recepção do correio interno, entrada e saída de moedas do cofre e para o correio interno do arquivo central.

12.1. Correio Electrónico

O correio electrónico é um sistema de transmissão de mensagens escritas de um computador para outro computador, pela via da *Internet*, através de um programa informático adequado a esse efeito. Assim, é possível enviar mensagens com baixos custos de envio e com uma maior rapidez de entrega da mesma ao destinatário, uma vez que, é recebida instantaneamente.

No primeiro dia de estágio comecei por efectuar uma requisição, no sistema operativo do BES, do endereço electrónico do BES⁸³, para que pudesse estar em contacto com os colegas de trabalho. Após uma semana, os serviços informáticos do BES de Lisboa

⁸³Os dados necessários consistiam apenas na indicação do nome completo.

atribuíram-me um endereço electrónico da instituição. Quando é criado um novo endereço electrónico é essencial acrescentar a minha caracterização como colaboradora e inseri-la dentro da mensagem, para que quando for enviada seja fácil a identificação (Figura 20). Esta caracterização é seguida de uma figura que representa o *merchandising* da campanha⁸⁴ em vigor.

Figura 20 – Caracterização do Colaborador.



Durante o percurso dos três meses de estágio o *merchandising* das campanhas foi modificado por três vezes. Na figura anterior é apresentada a primeira campanha e a segunda e terceira ilustradas nas Figuras 21 e 22 sucessivamente.

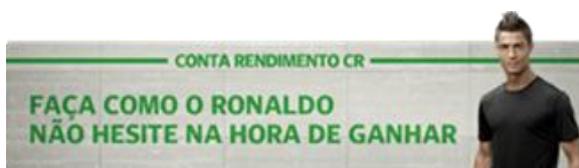


Figura 21 – Campanha Conta Rendimento CR

Fonte: Intranet.



Figura 22 – Campanha CR Júnior

Fonte: Intranet.

⁸⁴É a exposição do *merchandising* que diz respeito aos produtos ou serviços a divulgar aos clientes.

A campanha da Figura 21 da Nova Conta Rendimento CR começou no dia 12 de Setembro e a da Figura 22 no dia 21 de Novembro de 2011.

12.2. Depósitos Directos e Cofre Nocturno

Os depósitos directos (Anexo XXIII) eram efectuados diariamente, de acordo com os protocolos estabelecidos e, de modo, a gerir as filas. O cofre nocturno (CN) é utilizado exclusivamente por empresas ou comerciantes, através de depósitos directos (DD). Previamente é estabelecido um acordo entre a instituição financeira e a empresa ou comerciante de modo a evitar que o montante presente em caixa seja demasiado elevado. Assim, o banco entrega uma chave para que os depósitos possam ser colocados no cofre nocturno, durante o período em que o banco se encontra encerrado (das 15h até às 08h30m). No preenchimento dos DD é essencial não exceder o espaço disponível, pois o cliente pode preencher os DD's que necessitar e, posteriormente, deve guardar o duplicado. Deste modo, o DD apresenta a folha original e o triplicado onde é registado o depósito do mesmo. Os clientes que utilizam o CN levam antecipadamente um maço de DD's para terem em *stock* no seu estabelecimento ou empresa.

Nas situações em que se verificava uma fila para o atendimento ao balcão, questionava os clientes, no sentido de saber se algum estaria para depósito. Nesse caos, efectuava um DD de forma a atender o cliente sem que esperasse pela sua vez, geria a fila e ajudava os colegas de trabalho. Estas situações verificavam-se quando o cliente apenas pretendia fazer um depósito à ordem.

O depósito de moedas pode ser feito através de DD ou ao balcão. Se a quantidade de moedas fosse baixa, o depósito era feito na conta do cliente e reforçada a caixa, mas se se verificasse uma enorme quantidade eram separadas por valor e arrumadas nos sacos de moedas (Anexo XXIV) com o respectivo montante.

12.3. Correio Interno

O correio interno do balcão do BES em Trancoso funciona todos os dias de manhã por volta das nove horas, onde fazemos a recepção e o envio do correio interno. Por norma, o balcão envia duas pastas de correio, uma com os cheques que foram depositados e os

que foram usados para levantamentos, e a outra com a documentação necessária para enviar para outros balcões, a documentação interna de todos os produtos e serviços realizados pelo balcão e o correio para clientes. O correio que segue para o arquivo central em Lisboa (Palmela) refere-se a documentos que estão por tratar no balcão há dois dias ou mais, e deste modo, deve constar um documento com a identificação dos documentos em anexo (Apêndice II⁸⁵). O carteiro recolha as malas (dos movimentos do dia anterior) e deixa outras duas malas, uma com o correio enviado por outros balcões, as requisições de cheques, prospectos, a mala do arquivo central, entre outros, e uma pasta vazia para a colocação dos cheques. Todas as pastas devem estar devidamente seladas e deve ser registado a recolha e saída de todas as pastas por um colaborador e pelo carteiro (Apêndice III). Toda a documentação que será enviada deve estar, assinada e visada (por um ou dois colaboradores, dependendo do documento), com o carimbo do balcão e revista pelo gerente.

Na recepção dos envelopes com os cheques que foram pedidos pelo cliente é necessário agrafar a requisição dos cheques (Anexo XXV), confirmando o número de conta e o nome do titular (os cheques vêm sempre em nome do primeiro titular). Depois, é essencial colocar a data da recepção no exterior do envelope e na folha de registo que acompanha os cheques, juntamente com nome do colaborador que recebe (Anexo XXVI). Posteriormente arquiva-se num *dossier* denominado «Requisições de Cheques». Após a requisição é necessário fazer o pedido através do sistema (apenas os AV's) e visado pelos mesmos. Demoram cerca de três dias a chegar ao balcão. A requisição pode ser levantada por outra pessoa quando não titular da conta desde que endosse a requisição, e pode ser enviada para outro balcão caso o cliente o necessite. Quando o cliente faz a requisição e a levanta é necessário pedir o Bilhete de Identidade (BI) ou Cartão de Cidadão (CC), para confirmar o nome e assinatura comparando com o sistema (Anexo XXVII). Nesta situação temos de colocar o número de BI ou CC, a data de emissão e a validade na requisição.

O correio que vinha direccionado a um colaborador era entregue ao mesmo, já o restante correio era aberto, arquivado (por exemplo: taxas especiais com autorização da

⁸⁵ O Apêndice refere-se ao balcão da Mêda, uma vez que, o balcão de Trancoso já possuía um documento idêntico. O PA da Mêda pertence ao balcão de Trancoso e, deste modo, funcionam os dois em conjunto como uma só equipa.

DR Beira) ou colocar de lado para, posteriormente o gerente assinar e visar e, enviar de novamente se necessário.

12.4. Abertura de Contas

Na abertura de conta era necessário entregar ao cliente a ficha de informação normalizada (FIN), ou seja, o documento com as condições da conta e as suas características (Anexo XXVIII⁸⁶). Para iniciar este processo era necessário alguns documentos, de acordo com o tipo de conta a abrir. Assim, era entregue um documento consoante a conta, para Pessoa Singulares Residentes em Portugal (Apêndice IV), Pessoas Singulares Não Residentes em Portugal (Apêndice V), Empresário em Nome Individual (Apêndice VI) ou para Pessoas colectivas (Apêndice VII). Primeiramente era necessário efectuar o registo de todos os dados do cliente⁸⁷ no livro de abertura de conta e só posteriormente no sistema. Depois de inseridos no sistema é essencial contextualizar a conta (se acrescenta ou não titulares), definir o tipo de conta, se pretende ou não cheques, domiciliar despesas ou ordenado, aderir ao *BESnet*, ter descoberto em conta e cartões. É fundamental que o cliente assine no livro de abertura de contas a ficha de assinaturas e a declaração. Depois de inserir todos os dados no sistema imprime-se a ficha de assinaturas com a caracterização do cliente e a capa do processo, e de seguida envia-se para o Serviço de Validação de Contas de Retalho⁸⁸ através do correio interno. Após o envio do processo de abertura de conta, aguardamos a resposta durante dois a três dias.

12.5. Reuniões de Balcão

Todas as semanas à segunda-feira e ao final do expediente eram realizadas reuniões de balcão, ou seja, reuniões com o gerente e os colaboradores do BES de Trancoso e da Mêda. Nas reuniões semanais os temas referiam-se fundamentalmente aos objectivos colectivos do balcão, aos individuais dos colaboradores, aos quinzenais do CRM, à captação de recursos, à captação e erosão de clientes e ao número de clientes

⁸⁶ Exemplo de uma FIN (Conta BES 100%).

⁸⁷ Dados pessoais do cliente, filiação, nacionalidade, condição de residente, natureza jurídica, dados profissionais e académicos, relações, moradas e contactos.

⁸⁸ Serviço onde são aprovadas ou reprovadas as aberturas de conta. No caso de reprovação, normalmente, deve-se ao facto de os documentos não estarem legíveis, ou a inserção de dados incorrectos.

fidelizados. Todos estes temas são a base do Sistema de Objectivos e Incentivos (SOI), que para além de ser um sistema de objectivos institucionais é também, um sistema de avaliação dos colaboradores. O BES avalia os colaboradores em função dos objectivos concretizados, como a maioria das empresas, mas classifica-os com a atribuição de «cinturões» para que, se verifique uma maior qualidade no SOI (Figura 23).



Figura 23 – Qualidade no SOI

Fonte: Intranet.

Dentro do mesmo balcão podem existir quatro tipologias de cinturões, o branco, o amarelo, o azul e o preto, sendo que o branco é o mais fraco e o preto o mais forte. Ao final de cada ano o BES atribui ainda um «prémio excelência» pelo esforço e dedicação demonstrados. Deste modo, são atribuídos ao melhor Balcão, à melhor Direcção Regional, ao melhor Departamento Central, ao melhor Centro de Empresas e, por último, ao Melhor Centro *Private*.

12.6. Fecho de Balcão

Ao final do dia é necessário que cada operador faça o registo de todas as actividades/operações desenvolvidas ao longo de cada dia. Deste modo, existem folhas de fecho de caixa⁸⁹ (Apêndice VIII) que indica o número do balcão e o respectivo nome (exemplo: 316 Trancoso, o número de operador: B24387) e a data do respectivo dia. São necessárias duas folhas de fecho de caixa caso se verifiquem as seguintes operações: uma para os depósitos em numerário ou cheque e outra para as transferências e levantamentos. Todas as restantes operações realizadas não necessitam desta folha de fecho de caixa, no entanto, todos os documentos, inclusive os que estão anexados à folha de fecho de caixa, deverão ser colocados numa pasta, onde existem separadores

⁸⁹ Para uso interno do balcão.

para as diferentes operações, na respectiva data, para posteriormente serem enviadas para o arquivo central em Palmela, Lisboa. Os separadores são quatro com cores distintas (azul escuro, laranja, preto e azul claro). No primeiro separador fica toda a documentação relacionada com os apanhados de tesouraria, passagens de caixa, registo de recolha de DD e as actas de abertura de cofre. No segundo, os levantamentos de caixa, os lançamentos de débito e crédito, e as operações cambiais. No terceiro, as requisições de cheques e folhas de correio externo. No quarto, os outros documentos de balcão como, a correspondência de clientes, os contractos de adesão, entre outros. Em Lisboa, os documentos são arquivados e guardados durante dez anos para o caso de ser necessário como comprovativo. Após esta década os documentos são destruídos, uma vez que, contêm dados confidenciais. Para finalizar o fecho de caixa terá de se adicionar todos os talões de fecho de ATM, onde se adicionam notas⁹⁰, retiram os depósitos e desencrava o ATM se necessário.

12.7. Formação Interna

Durante os três meses de estágio foram feitas algumas formações aos colaboradores, ao qual tive a oportunidade de assistir e participar. Apesar de estas formações terem sido *on-line* e individuais, ao final do expediente acompanhei os meus colegas na leitura dos conteúdos e auxiliei-os nas questões colocadas no final de cada teste. A primeira formação foi sobre a *Locarent*, uma empresa em parceria com o BES, de aluguer de viaturas no dia 12 de Setembro de 2011. A segunda foi sobre Produtos Estruturados e tinha de ser resolvida entre 27 de Outubro a 27 de Dezembro de 2011, uma vez que existiam diversos capítulos e um teste final. Por último, a formação sobre a Oferta Pública de Troca (OPT) no dia 8 de Novembro de 2011. Esta formação surgiu devido às imposições da *troika*, pois os clientes teriam de trocar as obrigações perpétuas por acções. No entanto, no balcão de Trancoso, verificavam-se poucos clientes nesta situação, onde a maioria transformou as obrigações em acções. Verificou-se que dois clientes não aceitaram a transformação e três não transformaram na totalidade. Para além deste tipo de formação, o BES aposta bastante na formação dos seus colaboradores. Ao longo de cada ano os colaboradores têm a oportunidade de assistir a formações noutros balcões e à realização de testes práticos e teóricos.

⁹⁰ As duas caixas de notas que o ATM continha eram de 5€ e 20€.

Considerações Finais

O Grupo BES tem como principal objectivo satisfazer e corresponder às expectativas dos seus clientes, promovendo, para este fim, uma relação baseada na confiança e utilizando uma estratégia *client centric* (estratégia centrada no cliente), que tem sido reforçada ao longo dos anos através do desenvolvimento de instrumentos de avaliação de qualidade e da opinião da satisfação do cliente.

Numa opinião pessoal considero ser bastante enriquecedor apostar num curso que me proporcionou um estágio, onde posso ter o contacto directo com o mundo do trabalho do sector bancário, com os clientes, colaboradores e outros intervenientes neste processo. O facto de ter estagiado num banco e ser simultaneamente uma área pelo qual eu tenho um grande apreço é, sem dúvida, uma experiência muito gratificante e de certa forma uma mais-valia, uma vez que, nem todas as pessoas têm a possibilidade de fazerem o que gostam.

Apesar de já ter tido algumas experiências no mundo do trabalho, todos os clientes são diferentes, e esta foi uma experiência muito boa e uma ótima oportunidade para poder estar novamente em contacto com pessoas e continuar a aprender com elas. A comunicação é um dos factores mais importante quando se está em contacto directo com pessoas. Cada cliente tem as suas características intrínsecas e nem sempre é fácil a sua adaptação mas, considero que consegui corresponder às actividades que me foram propostas e ajudar no esclarecimento de dúvidas a clientes. Posso afirmar que criei alguns laços com os colaboradores dentro e fora do balcão e até mesmo clientes e colegas de parcerias e protocolos com o BES. A experiência e mesmo a comunicação fazem desenvolver e aprofundar as capacidades que adquirimos até hoje.

O facto de conseguir solucionar problemas ou esclarecer situações é muito compensador, porque por vezes o cliente pode entrar pouco receptivo e sair satisfeito ou pelo menos esclarecido e isso é uma sensação ótima ao sentir que conseguimos ajudar. A questão da eficácia e eficiência é de todo muito relevante neste processo mútuo de relações interpessoais entre o cliente e o colaborador, porque é necessário os clientes sentirem dedicação e interesse por parte dos colaboradores. Obviamente que os colaboradores também gostam de se sentirem realizados quando notam que o cliente sai satisfeito e esclarecido.

Após a realização do Estágio Curricular posso destacar algumas unidades curriculares que foram fundamentais como, a Informática e Telecomunicações (programas do *Microsoft Office*), Teoria da Comunicação (conceitos de comunicação e aplicabilidade do mesmo na prática), Economia I/II (análise e gestão de diversos tipos de organizações humanas⁹¹), Comunicação e Expressão Gráfica/Cartográfica e Planeamento e Desenvolvimento Regional (Análise *SWOT*⁹²), Contabilidade I/II (relação de débito e crédito), Marketing e Publicidade (conteúdos relacionados com o *merchandising* e as diferentes tipologias e segmentos de clientes), Gestão de Recursos Humanos (gestão dos colaboradores na direcção dos objectivos e metas da organização), Organização e Gestão de Empresas (conceito de organização e constituição de organigramas institucionais), Psicossociologia das Organizações (conceitos e teorias de organização), Comunicação e Desenvolvimento (conceitos relacionados com a comunicação escrita⁹³) e Relações Económicas Internacionais I/II (sistema de relações políticas, económicas e sociais internacionais).

Posso afirmar que me senti bastante realizada a desempenhar este tipo de funções e também, todo o contacto que tinha com os diversos públicos.

⁹¹ Exemplo: entidades públicas, cooperativas, entre outras.

⁹² Ferramenta de gestão muito utilizada pelas empresas para o diagnóstico estratégico.

⁹³ Exemplo: *pressrelease*, *press kit*, entre outros.

Bibliografia

Consultado a 16 de Outubro de 2011:

13. INSTITUTO DE FORMAÇÃO BANCÁRIA (2008), *Fundamentos de Banca: Produtos Bancários e Financeiros*, 12ª Edição, Lisboa-Porto: IFB.

Consultado a 17 de Novembro de 2011:

14. DORNELAS, J. (2009), *Planeamento Estratégico do Negócio: Como fazer o planeamento estratégico do negócio do plano de negócios*, Brasil.(Disponível em [scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:sWhcQumq138J:scholar.google.](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:sWhcQumq138J:scholar.google.;));
15. ESCOSTEGUY, ANA, GUTFREIND, CRISTIANE (2007), *Leituras em Comunicação, Cultura e Tecnologia*, Portalegre: Edipucrs;
16. MARCUS, et.al (2004), *O Valor do Design*, Editora Senac: São Paulo.(Disponível em <http://books.google.pt/books?id=5CdRd50-eAIC&pg=PA32&dq=a+constru%C3%A7ao+do+valor+da+marca+baseia-se+na+cria%C3%A7%C3%A3o&hl=pt-PT&sa=X&ei=bRYFT5PgNMis8QOouYS2AQ&ved=0CDUQ6AEwAA#v=onepage&q=a%20constru%C3%A7ao%20do%20valor%20da%20marca%20baseia-se%20na%20cria%C3%A7%C3%A3o&f=false>).

Consultado a 14 de Dezembro de 2011:

17. CÔRTE-REAL, ANA (s/d), Valor da Marca. (Disponível em <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/viewFile/651/pdf>);
18. OLIVEIRA, JULIANA, CAMPELLO, MAURO(s/d), Clima e Cultura Organizacional no desempenho das Empresas. (Disponível em http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:TpoHWYsqwcoJ:scholar.google.com/+Clima+e+Cultura+Organizacional+no+desempenho+das+Empresas&hl=pt-PT&as_sdt=0,5).

Consultado a 20 de Dezembro de 2011:

19. BANCO DE PORTUGAL (2004), *Cadernos do Banco de Portugal: livro 6 – Cartões Bancários*, Lisboa. (Disponível em <http://www.bportugal.pt/pt-PT/PublicacoesIntervencoes/Banco/CadernosdoBanco/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Cart%C3%B5es%20Banc%C3%A1rios.pdf>).

Webgrafia

Consultado a 16 de Setembro de 2011:

20. **Banco Espírito Santo:** www.bes.pt.

21. **Instituto Politécnico da Guarda:** www.esecd.ipg.pt.

- **Sociedade Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários:** www.snqtb.pt.

Consultado a 23 de Setembro de 2011:

22. **Instituto de Formação Bancária:** www.ifb.pt.

Consultado a 18 de Outubro de 2011:

- **Banco de Portugal:** www.bportugal.pt

23. **Diário da República:** www.dre.pt

24. **Enciclopédia *on-line*:** www.infopedia.pt – *Instituições Financeiras*, In Infopédia, Porto: Porto Editora, 2003.

- **Rede *Dentinet*:** www.dentinet.pt.

Consultado a 3 de Dezembro de 2011:

- **Banco *Best*:** www.bancobest.pt.

25. **Câmara Municipal de Trancoso:** www.cm-trancoso.pt.

26. **Dicionário Banqueiro *on-line*:** www.b-a-bes.com

- **Experiências *Odisseia*:** www.bes1831.com.



Apêndices

Lista de Apêndices

Apêndice I – Documentação Seguro BES Auto

Apêndice II – Arquivo Central Mêda

Apêndice III – Protocolo Mensal de Recolha

Apêndice IV – Abertura de Conta Pessoas Singulares Residentes em Portugal

Apêndice V – Abertura de Conta Pessoas Singulares Não Residentes em Portugal

Apêndice VI – Abertura de Conta Empresário em Nome Individual

Apêndice VII – Abertura de Conta Pessoas Colectivas

Apêndice VIII – Fecho de Caixa



Apêndice I

Documentação do Seguro BES Auto



Apêndice II

Arquivo Central Mêda



Apêndice III

Protocolo Mensal de Recolha



Apêndice IV

**Abertura de Conta Pessoas Singulares
Residentes em Portugal**



Apêndice V

**Abertura de Conta Pessoas Singulares Não
Residentes em Portugal**



Apêndice VI

**Abertura de Conta Empresário em Nome
Individual**



Apêndice VII

**Abertura de Conta Empresário em Nome
Colectivo**



Apêndice VIII

Fecho de Caixa



Anexos

Lista de Anexos

- Anexo I – Plano de Estágio
- Anexo II – *Top Ten Brands* Portugal 2011
- Anexo III – *Dow Jones Sustainability Indexes*
- Anexo IV – Conta BES 100%
- Anexo V – Domiciliação de Ordenado
- Anexo VI – Conta 18.31
- Anexo VII – Experiências Odisseia
- Anexo VIII – Conta BES Movimento Júnior
- Anexo IX – Conta Poupança Dez
- Anexo X – Micropoupança
- Anexo XI – Nova Conta Rendimento CR
- Anexo XII – Canais Directos
- Anexo XIII – Cartão BES*net*
- Anexo XIV – Colecção Boa Esperança
- Anexo XV – Medalha Coroa de Nossa Senhora de Fátima
- Anexo XVI – Seguro BES Auto
- Anexo XVII – Simulação Seguro BES Auto
- Anexo XVIII – Seguro BES Saúde
- Anexo XIX – Seguro BES *Dntal Care*
- Anexo XX – Seguro BES dia-a-dia
- Anexo XXI – Protecção Vida BES
- Anexo XXII – Autorizações
- Anexo XXIII – Depósito Directo
- Anexo XXIV – Saco de Moedas
- Anexo XXV – Requisição de Cheques
- Anexo XXVI – Folha de Controlo de Separação de Destinos
- Anexo XXVII – Assinaturas
- Anexo XXVIII – Ficha de Informação Normalizada



Anexo I

Plano de Estágio



Anexo II

Top Tem Brands Portugal 2011



Anexo III

Dow Jones Sustainability Indexes



Anexo IV

Conta BES 100%



Anexo V

Domiciliação de Ordenado



Anexo VI

Conta 18.31



Anexo VII

Experiências Odisseia



Anexo VIII

Conta BES Movimento Júnior



Anexo IX

Conta Poupança Dez



Anexo X

Micropoupança



Anexo XI

Nova Conta Rendimento CR



Anexo XII

Canais Directos



Anexo XIII

Cartão BESnet



Anexo XIV

Colecção Boa Esperança



Anexo XV

Medalha Coroa de Nossa Senhora de Fátima



Anexo XVI

Seguro BES Auto



Anexo XVII

Simulação Seguro BES Auto



Anexo XVIII

Seguro BES Saúde



Anexo XIX

Seguro BES Dental Care



Anexo XX

Seguro BES Dia-a-dia



Anexo XXI

Protecção Vida BES



Anexo XXII

Autorizações



Anexo XXIII

Depósitos Directos



Anexo XXIV

Sacos de Moedas



Anexo XXV

Requisição de Cheques



Anexo XXVI

Folha de Controlo de Separação de Destinos



Anexo XXVII

Assinaturas



Anexo XXVIII

Ficha de Informação Normalizada