



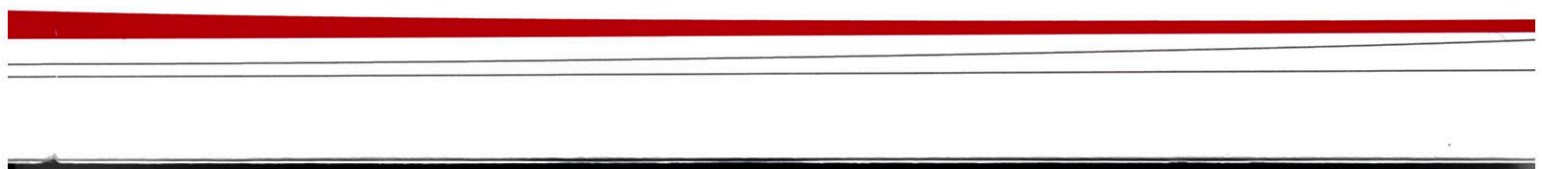
**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Cristiano Pereira Guerreiro

julho | 2013





*Escola Superior de Tecnologia e Gestão*

*Instituto Politécnico da Guarda*

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

CRISTIANO PEREIRA GUERREIRO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO

JULHO/2013

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

CRISTIANO PEREIRA GUERREIRO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO

JULHO/2013

## Ficha de Identificação

**Discente:** Cristiano Pereira Guerreiro

**Número de discente:** 1009283

**Curso:** Licenciatura em Gestão

**Estabelecimento de Ensino:** Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto  
Politécnico da Guarda

**Local de Estágio:** Banco Espírito Santo

Av. S. Miguel - Bloco A R/C

6300-020 Guarda

**Orientador na Instituição de Ensino:** Prof. Ester Amorim

**Supervisora no Local de Estágio:** Raquel Lopes

**Início do Estágio:** 18 de Março

**Conclusão do Estágio:** 14 de Junho

**Duração:** 400 Horas

## Resumo

No plano curricular da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda está previsto a realização do estágio curricular assim como a sua descrição no Relatório de Estágio.

O estágio curricular desenrolou-se no balcão do Banco Espírito Santo Guarda - Gare no período de 18 de Março a 14 de Junho de 2013.

Embora as tarefas desenvolvidas no balcão tenham sido bastante reduzidas tendo em conta o período de duração do estágio é de salientar que foi possível adquirir uma breve noção do modo de funcionamento de um balcão comercial.

Este relatório aborda uma breve caracterização da instituição receptora do estágio assim como as actividades desenvolvidas durante o período do mesmo.

**Palavras-chave:** Banca, Segmentos de Negócio, Atendimento do Público, Tarefas Administrativas

## **Agradecimentos**

Para todos aqueles que contribuíram de qualquer forma para que a minha passagem pelo Instituto Politécnico da Guarda fosse o mais enriquecedora possível tanto academicamente como a nível pessoal, quero aqui deixar o meu agradecimento.

Quanto à equipa que me acolheu no balcão do Banco Espírito Santo Guarda - Gare apenas posso dizer que dificilmente poderiam ter sido mais acolhedores, deixo também o meu agradecimento à Professora Ester Amorim por ter aceitado ser a minha orientadora de estágio.

Sendo o maior agradecimento de todos dedicado a toda a minha família que sempre me apoiou independentemente de toda e qualquer circunstância.

Simplemente, Muito Obrigado.

## Índice

Ficha de Identificação .....	I
Resumo .....	II
Agradecimentos .....	III
Índice de Figuras .....	V
Glossário de Siglas .....	VI
Introdução.....	1
Capítulo 1 – Instituição Receptora do Estágio – Banco Espírito Santo .....	2
1.1 – A Origem e História do Banco Espírito Santo .....	3
1.2 – Objetivo .....	5
1.3 – A Missão.....	5
1.4 – A Estratégia e o Modelo de Negócio.....	5
1.5 – Presença Internacional.....	7
Capítulo 2 – Funções Desempenhadas Durante o Estágio .....	9
2.1 – O balcão do Banco Espírito Santo Guarda - Gare .....	10
2.2 – Funções Desempenhadas .....	13
2.2.1 – <i>Briefings</i> .....	13
2.2.2 – Correspondência .....	13
2.2.3 – Atendimento Telefónico .....	13
2.2.4 – Atendimento ao Público.....	14
2.2.5 – Depósitos Diretos.....	16
2.2.6 – Requisição, Receção e Entrega de Livros de Cheques .....	17
2.2.7 – Comunicações Internas .....	18
2.2.8 – Organização do Arquivo .....	18
2.2.9 – Organização do Economato .....	19
2.2.10 – Posto BES Net.....	19
2.2.11 – Contagem de Moedas.....	19
2.2.12 – Reunião Semanal .....	20
Conclusão .....	22
Web Referências .....	23
Índice de Anexos.....	25

## Índice de Figuras

Figura 1 – Evolução do logotipo do BES.....	4
Figura 2 – Segmentos de negócios do BES.....	6
Figura 3 – Presença internacional do BES .....	8
Figura 4 – Localização da Freguesia de São Miguel da Guarda.....	10
Figura 5 – Organograma do balcão Guarda - Gare .....	11
Figura 6 – Princípios de qualidade do atendimento do BES.....	14



## **Glossário de Siglas**

BES - Banco Espírito Santo

BCL - Banco Comercial de Lisboa

BESCL - Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa

GBES - Grupo BES

BIC - Banco Internacional de Crédito

ESSI - Espírito Santo Sociedade de Investimento

VICEG – Via de Cintura Externa da Guarda

A25 – Auto-estrada 25

A23 – Auto-estrada 23

CTT – Correios, Telégrafos e Telefones

UO - Unidade Orgânica

ATM - *Automated Teller Machine*

NIB - Número de Identificação Bancária

CRM – Conhecimento, Relação e Mudança

SOI – Sistema de Objetivos e Incentivos

## **Introdução**

Uma vez que o curso de Gestão do Instituto Politécnico da Guarda dá a possibilidade de efectuar um estágio curricular e como sempre tive interesse na actividade bancária, o estágio num banco acabou por se revelar natural.

O estágio teve a duração de três meses, durante o qual sempre procurei demonstrar completa disponibilidade e interesse nas actividades desenvolvidas no balcão, bem como no modo de funcionamento da actividade bancária de uma forma geral.

Este relatório tem como objectivo dar a conhecer a organização onde se desenrolou o estágio e descrever as tarefas desenvolvidas ao longo de três meses, assim como formular uma conclusão sobre as tarefas desempenhadas, este relatório encontra-se estruturado em dois capítulos.

No primeiro capítulo é efectuada a apresentação da instituição receptora do estágio e o seu respectivo historial, enquanto que no segundo capítulo são descritas as actividades desenvolvidas durante o período do mesmo de acordo com o plano proposto e acordado entre o estagiário, a orientadora e a supervisora.

Na conclusão são apresentadas algumas considerações gerais sobre o decorrer do estágio proporcionado pela instituição, e no final foram introduzidos todos os anexos utilizados nas funções desempenhadas no mesmo.

# CAPÍTULO 1

INSTITUIÇÃO RECEPTORA DO ESTÁGIO

BANCO ESPÍRITO SANTO

## 1.1 – A Origem e História do Banco Espírito Santo<sup>1</sup>

A origem do Banco Espírito Santo (BES) remonta ao ano de 1869 com a criação da “Caza de Câmbio” especializada na transação nacional e internacional de instrumentos financeiros.

Imediatamente antes da II Guerra Mundial, em 1937 e após a criação do nome Banco Espírito Santo dá-se a fusão com o Banco Comercial de Lisboa (BCL) originando deste modo o Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL).

O BESCL viria a ser nacionalizado em 1975 no seguimento da política de nacionalizações em Portugal após a Revolução de 1974, sendo que a família Espírito Santo refaz os seus interesses financeiros no exterior e cria o Grupo Banco Espírito Santo (GBES).

Em 1986, o Grupo Banco Espírito Santo regressa a Portugal fundando o Banco Internacional de Crédito (BIC) em parceria com o Crédit Agricole, a Espírito Santo Sociedade de Investimento (ESSI), do Union Bank of Switzerland da Suíça e do Kredietbank S.A. Luxembourgeoise do Luxemburgo.

No período compreendido entre 1991 e 1992, o GBES recupera o controlo do BESCL durante o processo de reprivatização, deste modo o banco consolida a sua presença em Portugal com o reforço da sua quota de mercado no segmento de retalho assim como no segmento de empresas.

Os anos de 2000 e 2001 marcam o início de aposta no triângulo estratégico com o reforço da posição em Espanha através da parceria com o Banco Bradesco e a criação do BES Angola.

---

<sup>1</sup> Fonte: este ponto teve por base as informações disponibilizadas no site do Banco Espírito Santo.

Em 2005, o BIC é integrado no BES, sendo que, no ano seguinte, este consolida a expansão internacional através da incorporação do BES Espanha passando a sucursal, assim como com a abertura de uma sucursal em Cabo Verde.

Hoje o BES é o maior banco nacional por capitalização bolsista em Portugal com 19,6% de quota de mercado doméstico com uma estratégia focada de expansão internacional.

Na figura em baixo (Fig.1) podemos acompanhar a evolução do logotipo do BES ao longo dos seus 144 anos de existência.

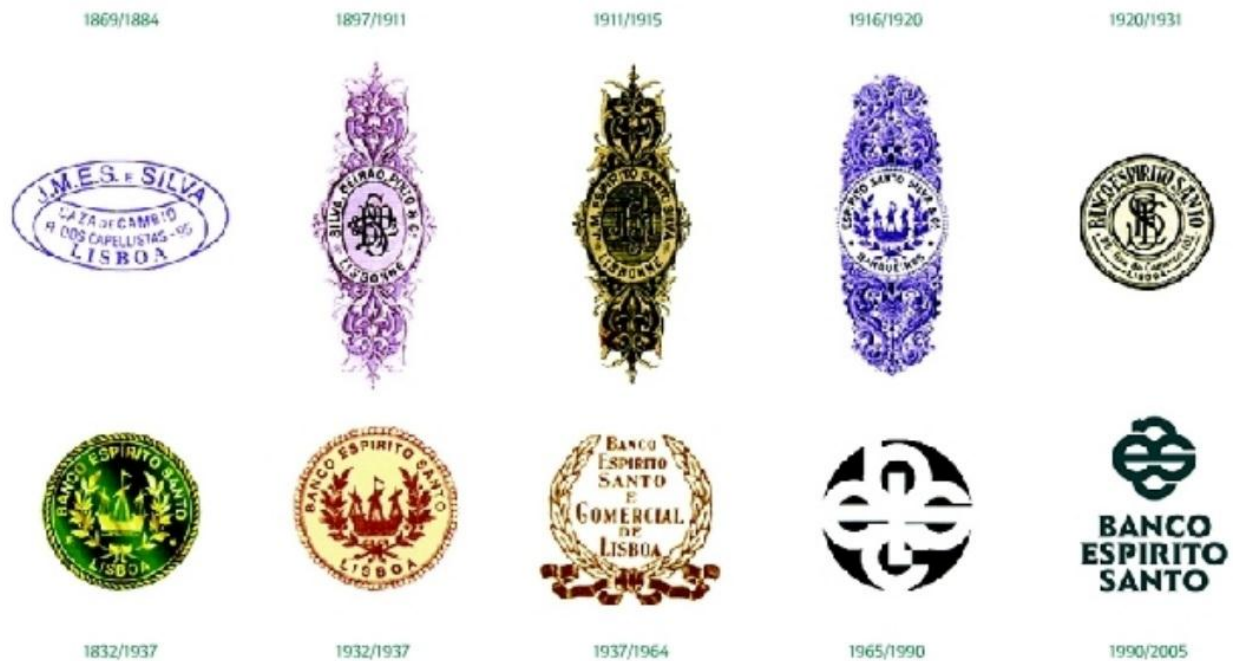


Fig. 1 - Evolução do logotipo do BES

Fonte : [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

## 1.2 – Objetivo

O BES tem por objetivo na sua atividade a criação de valor para clientes, colaboradores e acionistas.

## 1.3 – A Missão

Entende como primeira e fundamental missão alinhar uma estratégia de reforço constante e sustentado da sua posição competitiva no mercado com um total respeito pelos interesses e bem-estar dos seus clientes, colaboradores e sociedade. Entende que é seu dever permanente contribuir de forma cada vez mais aprofundada e proativa para o desenvolvimento social, cultural e ambiental do País.

## 1.4 – A Estratégia e o Modelo de Negócio

O Banco Espírito Santo assume como principais eixos de desenvolvimento e diferenciação estratégicos a prestação de serviços diferenciados pela excelência e permanente orientação para as necessidades de cada cliente, constituindo-se como um grupo financeiro universal que serve todos os segmentos de clientes particulares, empresariais e institucionais (Fig.2). A estes oferece uma gama abrangente de produtos e serviços financeiros através de abordagens e propostas de valores diferenciadas, capazes de responder de forma distintiva às suas necessidades, definidas em três vetores: conhecer melhor as necessidades, desenvolver a oferta de acordo com as necessidades identificadas e encontrar as melhores soluções.



Fig. 2 - Segmentos de negócio do BES

Fonte: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

## 1.5 – Presença Internacional

A expansão internacional do BES assenta na premissa de orientação para mercados com afinidades económicas e culturais com Portugal e com elevado potencial de crescimento, designadamente:

- Orientação para países com afinidades culturais já existentes e não só com crescente aproximação económica a Portugal, nomeadamente África (em particular Angola, Moçambique e Cabo Verde), Brasil e Espanha, mas também com uma importante comunidade Portuguesa (Venezuela e Luxemburgo).
- Exposição a economias emergentes com elevado potencial de crescimento, com grande riqueza de recursos naturais, com uma importância crescente no comércio internacional, que sejam grandes pólos de liquidez e com forte investimento em infra-estruturas.
- Apoio à base de clientes internacionais do BES, nomeadamente às empresas apoiando a expansão da sua actividade para mercados onde o BES está presente através da Unidade Internacional *Premium*.
- Exportação do *expertise* e competências do BES em Private Banking, no Corporate Banking, na Banca de Investimento e na área de Trade Finance.



O Triângulo Estratégico (Fig.3) composto por África (especialmente Angola), Brasil e Espanha é a base da presença internacional do BES, na figura em baixo podemos ainda ver a expansão das diferentes sucursais e subsidiárias a nível mundial.



Fig. 3 - Presença internacional do BES

Fonte: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

# CAPÍTULO 2

## FUNÇÕES DESEMPENHAS DURANTE O ESTÁGIO

## 2.1 – O balcão do Banco Espírito Santo Guarda - Gare

O estágio decorreu no balcão do Banco Espírito Santo agência Guarda - Gare, este situa-se na freguesia de São Miguel da Guarda (Fig.4), a mesma ocupa uma área total de aproximadamente 10 quilómetros quadrados contando com 7564 habitantes e confronta com as freguesias da Sé, São Vicente, Arrifana e Alvendre. São Miguel da Guarda situa-se a nascente da cidade da Guarda e faz parte integrante da mesma, encaixa-se numa moldura rodoviária composta pela actual A25, VICEG e A23.



Fig. 4 - Localização da Freguesia de São Miguel da Guarda

Fonte: [www.mun-guarda.pt](http://www.mun-guarda.pt)

O balcão Guarda - Gare apresentou uma dinâmica particular, isto porque como se situa muito próximo de diversas vias rodoviárias boa parte dos seus clientes eram empresas que transitavam regularmente pelas mesmas, e deste modo aproveitavam a proximidade do balcão para tratar de assuntos do dia-a-dia que as empresas tinham com o BES.

O balcão Guarda - Gare conta com 4 colaboradores, entre eles conta-se a Gerente que acumula a função de Gestora do Segmento de Negócios, um Gestor do Segmento BES 360 e dois Assistentes de Vendas do Segmento de Particulares de Retalho (Fig.5).



Fig. 5 - Organograma do balcão Guarda - Gare

- O **Gerente** do balcão é responsável pela gestão da atividade do balcão, potenciando a ação comercial de modo a garantir o cumprimento dos objetivos e a operacionalização do Plano de Ação Comercial, focalizando a sua ação na qualidade do serviço, eficácia de venda, eficiência e rentabilidade. É da sua responsabilidade motivar e incentivar os colaboradores do balcão de forma a fortalecer o trabalho em equipa.
- O **Gestor de Negócios** é responsável por assegurar a operacionalização das orientações comerciais do Segmento de Negócios (este é o segmento que tem como o objetivo dar apoio e analisar as Micro e Pequenas Empresas e Empresários em nome individual), através de uma ação comercial dedicada aos clientes da sua carteira e captação de novos clientes. Tem como sua responsabilidade identificar, analisar e atuar de acordo com os sinais de risco de crédito e acompanhamento da ação comercial, e avaliação dos resultados comerciais dos clientes da sua carteira.
- O **Gestor 360** é responsável pela operacionalização das orientações comerciais no segmento BES 360 (este é o segmento dos clientes com um património financeiro elevado), assim como pela organização da sua ação comercial no que respeita aos clientes deste segmento.
- Os **Assistentes de Vendas do Segmento de Particulares de Retalho** são responsáveis por assegurar a operacionalidade do serviço e de produção prestada aos clientes de uma forma geral. É também da responsabilidade dos assistentes de vendas gerir a informação necessária dos clientes, realizar ações comerciais proativas e constantes junto dos mesmos, assim como executar de modo rápido e eficaz as tarefas do balcão, assegurando devidamente o atendimento dos clientes na área do Atendimento Geral do balcão. Os Assistentes de Vendas acumulam ainda a responsabilidade da Caixa e da Tesouraria, efetuam os depósitos, levantamentos e pagamentos efectuados pelos clientes, além disso têm a responsabilidade da abertura e fecho do cofre, bem como a contagem e a confirmação dos valores dos Depósitos Diretos.

## 2.2 – Funções Desempenhadas

### 2.2.1 – *Briefings*

Todas as manhãs antes do balcão abrir ao público a gerente reunia os colaboradores para efetuar um *briefing* em que era discutida qualquer situação relevante para o desempenho do balcão que tivesse ocorrido no dia anterior ou para informar acerca de um objetivo em particular a atingir para o dia em questão.

### 2.2.2 – Correspondência

A correspondência era entregue pela manhã por um colaborador dos CTT Expresso, a mesma vinha num saco devidamente selado e que era aberto somente pela Gerente. Após a abertura do mesmo foi-me designada a função de organizar a correspondência uma vez que esta poderia ser correspondência interna que era destinada apenas às diferentes Unidades Orgânicas (UO) do BES sendo enviada em envelopes próprios (ver Anexo 1), ou poderia ser correspondência externa que era a correspondência destinada aos clientes.

### 2.2.3 – Atendimento Telefónico

Era minha função atender as chamadas dirigidas ao balcão de forma geral, isto porque caso os clientes ou outros colaboradores pretendessem falar com a Gerente ou com o Gestor do Segmento BES 360, estes tinham extensões diretas. Após o atendimento e caso não conseguisse auxiliar o cliente encaminhava a chamada para um colaborador disponível. É de salientar o facto de o balcão ser avaliado no número de chamadas perdidas sendo portanto de grande importância o atendimento de todas as chamadas.

## 2.2.4 – Atendimento ao Público

O atendimento ao público revela-se como uma “âncora” para com os clientes, uma vez que é através do atendimento o mais profissional possível que se consegue captar, cativar e acima de tudo manter os clientes. E para atingir estes objetivos o BES tem os seguintes princípios de qualidade no atendimento ao público (Fig.6):

<b>Princípios da Qualidade</b>	
<b>Cortesia</b>	Respeito/Atenção para com o cliente.
<b>Conveniência</b>	Ser uma mais-valia para o cliente.
<b>Conhecimento do Cliente</b>	Conhecer perfil do cliente todos os dias.
<b>Conhecimento da Oferta</b>	Saber se o produto corresponde às suas reais necessidades.
<b>Capacidade de Resposta</b>	Estar sempre atento aos pedidos do cliente e conseguir responder em tempo real às suas questões.
<b>Compromisso</b>	Responsabilizar-se com o cliente comprometendo-se com prazos.
<b>Contactos proativos</b>	Agendar contacto com o cliente por iniciativa própria, estando sempre atentos a questões do seu interesse.

**Fig. 6 - Princípios de qualidade no atendimento do BES**

Fonte: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

Durante o estágio no atendimento ao público destacavam-se os seguintes pedidos de ajuda/esclarecimento:

- Depósitos Diretos;
- Pedidos de esclarecimento na ATM;
- Pedidos de extratos de contas;
- Pedidos de NIB de contas;
- Levantamento de cartões;
- Requisição e levantamento de livros cheques;
- Encaminhamento de clientes;
- Abertura de contas;
- Alteração de moradas.



### 2.2.5 – Depósitos Diretos

O Depósito Direto é um sistema alternativo de fazer um depósito numa conta à ordem, este está sujeito ao Regime Jurídico da “Entrega para Depósito”, e rege-se pelo disposto no Decreto-Lei n.º18/2007, de 22 de Janeiro, e pelo Aviso do Banco de Portugal n.º3/2007, de 6 de Fevereiro.

No Depósito Direto só são permitidas entregas de numerário no máximo de 10.000€, é um envelope (ver Anexo 2) onde se colocam os cheques, numerário ou ambos. No caso do cheque é necessário indicar o número do cheque, a entidade sacada, o balcão e a importância, sendo numerário é necessário indicar o valor da importância e o mesmo por extenso.

O depositante (neste caso eu, visto que era minha função auxiliar o cliente a efetuar o Depósito Direto) preenchia o talão de depósito com o nome, morada, número da conta do recetor do depósito e a data do depósito. O depositante (neste caso o cliente) assinava o talão, destacava a 3ª via do envelope que servia como prova, este era colocado no cofre dos Depósitos Diretos. A quantia inserida no envelope era posteriormente sujeita a confirmação após a sua abertura pelo Assistente de Vendas responsável pela caixa.

Caso o valor não correspondesse ao efetuado pelo depositante ou tivesse ocorrido algum engano na contagem do montante do depósito, o valor que prevalecia era o confirmado no balcão. A abertura do cofre dos Depósitos Diretos era efetuada várias vezes ao dia consoante a disponibilidade do Assistente de Vendas responsável pela Caixa.

## 2.2.6 – Requisição, Receção e Entrega de Livros de Cheques

Os clientes solicitavam frequentemente livros de cheques, normalmente estes eram um dos seguintes:

- Cheques ao Portador: são cheques que podem ser pagos no balcão à pessoa depositante por não mencionarem qualquer pessoa ou entidade beneficiária.
- Cheques Nominativos: este tipo de cheque tem inscrito o beneficiário do montante.
- Cheques Cruzados: têm traçadas duas linhas que significam obrigatoriedade de depósito, como tal não podem ser pagos ao balcão.
- Cheques Não Cruzados: são cheques que podem ser pagos aos beneficiários no balcão, não sendo necessário proceder ao seu depósito.
- Cheques à Ordem: são cheques endossáveis, o que significa que o beneficiário dos mesmos pode colocar no respetivo verso a sua assinatura que permite que se transmita a um terceiro.
- Cheques Não à Ordem: são cheques não endossáveis, pelo que são considerados mais seguros que os cheques à ordem.

A primeira vez que um cliente requeria um livro de cheques deveria fazê-lo necessariamente ao balcão através de um impresso próprio para a requisição dos mesmos (ver Anexo 3). Posteriormente os cheques poderiam ser também requisitados no BES Net, numa ATM ou através do impresso próprio que consta do próprio livro de cheques.

O depósito dos cheques poderia ser feito no balcão ou ainda em ATM's que tivessem a opção de depósito. Por fim, no momento do levantamento do livro de cheques era indispensável o Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão, de modo a verificar a veracidade dos dados e a assinatura do cliente.

### 2.2.7 – Comunicações Internas

O balcão tinha por vezes necessidade de enviar comunicações ou notificações, assim como receber as mesmas de outros balcões ou de outras Unidades Orgânicas, algumas destas comunicações ou notificações estavam a meu cargo. Por exemplo, alguma documentação que tenha ficado retida indevidamente no balcão, o envio de cartões multibanco capturados na ATM, alterações de titularidade de contas, anulação de apólices de seguro ou anulação de contas, de seguida estes documentos eram colocados individualmente no envelope próprio de correspondência como já referido.

### 2.2.8 – Organização do Arquivo

Embora o BES tivesse um sistema de Arquivo Central físico tinha igualmente desde alguns anos implementado um sistema de Arquivo Central Informático. Após ser tratado qualquer assunto que exigisse o suporte papel, este era enviado para o Arquivo Central que posteriormente procedia à sua digitalização e arquivo nos servidores da Intranet do BES.

No entanto, relativamente a documentos que tinham uma maior importância acrescida além de serem enviados para o Arquivo Central eram fotocopiados e arquivados no balcão, assim foi-me designada a função de organizar o arquivo físico do balcão segundo os seguintes critérios:

- Por data de emissão, no caso de informação interna do banco;
- Por ordem alfabética, no caso dos cheques e dos cartões requisitados.

### 2.2.9 – Organização do Economato

Outra das funções que me foi confiada foi de elaborar uma lista com todo o material de escritório em falta, no entanto quem efetuava a respetiva encomenda do mesmo era o Assistente de Vendas responsável pela Caixa. Após a chegada da respetiva encomenda tinha igualmente a função de proceder à organização e conferência das quantidades do material solicitado através da guia de transporte ou documento equivalente.

### 2.2.10 – Posto BES Net

No balcão onde decorreu o estágio havia um Posto BES Net, este não é mais que o lugar no balcão onde os clientes podem aceder à sua conta na Internet através do seu número de adesão e da respetiva *password*. Ocasionalmente alguns clientes procuravam ativar o acesso ao BES Net mas sem sucesso, nesta situação tinha a responsabilidade de orientar o cliente na ativação do mesmo.

### 2.2.11 – Contagem de Moedas

O BES embora solicite aos clientes que depositam elevados montantes em moedas para que o façam depositando as mesmas organizadas pelo seu valor, alguns clientes efetuavam os depósitos sem as mesmas estarem devidamente acondicionadas. Nestas circunstâncias tinha como função a de confirmar o montante depositado, colocando as diferentes moedas em sacos próprios para o efeito (ver Anexo 4), onde conforme o valor da moeda assim era colocado um número das mesmas facilitando deste modo a contagem do montante do depósito.

## 2.2.12 – Reunião Semanal

Todas as segundas-feiras à tarde após o fecho do balcão a Gerente reunia com todos os colaboradores com o objectivo de analisar os aspetos positivos e negativos da semana anterior e em que todos os colaboradores poderiam deixar sugestões de melhoria num ponto em particular ou simplesmente deixar o seu parecer relativamente a qualquer situação específica. Sendo que as plataformas fundamentais em que se focava esta reunião eram nomeadamente:

- CRM – Conhecimento, Relação e Mudança

O CRM é uma plataforma de gestão da relação com o cliente que contribui para aumentar quer o volume quer a quantidade das interações com os clientes. O CRM abrange uma visão mais integrada do cliente e das suas interações com o banco, e permite registar a informação para aumentar o sucesso da atividade comercial.

- SOI – Sistema de Objetivos e Incentivos

O SOI é um indicador de qualidade que avalia diversas variáveis individuais e coletivas dos colaboradores do balcão, como a qualidade do atendimento, resolução de problemas, qualidade de venda, chamadas não atendidas, contatos efetuados, abertura de contas, entre outras variáveis. Sem esquecer que a variável principal e com maior relevância é a satisfação dos clientes, uma variável que é interligada com a qualidade em geral.

Numa das reuniões semanais, a gerente encorajou os colaboradores a deixarem sugestões para conseguir alcançar clientes de uma outra instituição bancária concorrente que iria suspender as suas operações em Portugal. Assim sendo, no dia seguinte comuniquei à gerente e restantes colegas a minha sugestão que viria a ser incorporada numa breve lista de iniciativas que os colaboradores do BES a nível nacional deveriam ter em conta para alcançar os referidos clientes.

# CONCLUSÃO

## Conclusão

O estágio proporcionou-me uma experiência interessante no sentido em que nos é “levantado um pouco do véu” sobre o que é hoje a atividade de uma instituição bancária, e refiro hoje porque felizmente fui inserido numa equipa em que dois dos elementos da mesma tinham 23 e 33 anos de experiência na atividade bancária. Dito isto, após absorvermos alguma da longa experiência dos referidos elementos fica-se com uma ideia da “metamorfose” que as instituições bancárias sofreram relativamente ao papel e importância que adquiriram na sociedade.

No entanto, é de salientar no que diz respeito à instituição onde decorreu o estágio, Banco Espírito Santo, que esta apresenta ainda na sua natureza um acentuado vinco tradicional, isto devido ao facto do seu público de uma forma geral procurar soluções de investimento igualmente tradicionais e de baixo risco. Esta posição tradicional da instituição e do seu público é refletida na história recente em que a mesma foi uma das poucas instituições bancárias a nível nacional a não ser intervencionada pelo Estado Português.

Este estágio também permitiu adquirir conhecimento dos inúmeros procedimentos acompanhados por enorme rigor em toda e qualquer tarefa desempenhada num balcão, assim como todo um trabalho de equipa que vai muito para além do que o público tem conhecimento. O referido trabalho de equipa foi essencial para a eficácia e eficiência do atendimento ao público, e a equipa do balcão onde decorreu o estágio foi a personificação de um profissionalismo excepcional.

Para terminar, é de referir em relação ao estágio, nomeadamente no que respeita às tarefas a desempenhar, que estas foram muito limitadas tendo em conta a duração do mesmo. E porque a entidade empregadora concede apenas um acesso extremamente limitado à principal plataforma de trabalho pela qual se desenvolve a grande maioria das tarefas do balcão, possivelmente dado caráter sigiloso a que a mesma se encontra obrigada.

## Web Referências

- <http://www.bes.pt/sitebes/cms.aspx?plg=3571A83F-69A1-4AF1-8ED3-8CBF92FE24C3>  
(Consultado no dia 26 de Junho de 2013)
- <http://www.bes.pt/sitebes/cms.aspx?plg=BC33512B-650D-4266-AA15-630487B071BC>  
(Consultado no dia 26 de Junho de 2013)
- <http://www.bes.pt/sitebes/cms.aspx?plg=925BB3DC-777B-4739-B0A4-84186F70760D>  
(Consultado no dia 28 de Junho de 2013)
- <http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=657&Action=seccao>  
(Consultado no dia 3 de Julho de 2013)
- <http://www.bes.pt/sitebes/cms.aspx?plg=1E8F7B21-BA52-4993-9920-F7B6A915DB70>  
(Consultado no dia 5 de Junho de 2013)



# ANEXOS

## Índice de Anexos

Anexo 1 – Envelope de correspondência .....	26
Anexo 2 – Depósito Direto.....	28
Anexo 3 – Requisição de livro de cheques .....	30
Anexo 4 – Saco de Moedas .....	32

# **ANEXO 1**

## **ENVELOPE DE CORRESPONDENCIA**



GRUPO BANCO ESPIRITO SANTO

SERVIÇO INTERNO

	Destinatário			Remetente		
	Banco/ Empresa	Código	Unidade Orgânica	Banco/ Empresa	Código	Unidade Orgânica
1	BES	18				
2	BES	18	DEO - Serv. Inf. T&M	BES	18	Unidade BTN 1.62º And
3			SANS Comparticip	Bes	80455	Gar. Banc
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

001/2020/0001 / 0000


# **ANEXO 2**

## **DEPÓSITO DIRETO**



# **ANEXO 3**

## **REQUISIÇÃO DE LIVRO DE CHEQUES**

 **BANCO ESPÍRITO SANTO**

Requisição N.º **AB** ..... **623439** .....

**REQUISIÇÃO DE CHEQUES** LOCAL DE ENTREGA..... | .....

**CRUZADOS**       **NÃO CRUZADOS**

Requisita-se ao BANCO ESPÍRITO SANTO, S.A. .... livro(s) de ..... cheques em branco para meu/nosso uso exclusivo, ficando à minha/nossa responsabilidade quaisquer extravios decorrentes do envio dos mesmos para a minha/nossa morada (via CTT), efectuado a meu/nosso pedido, bem como todos os pagamentos que o Banco faça, ainda que resultantes do seu uso ilícito, salvo aviso prévio da minha/nossa parte, em caso de extravio ou roubo.

O(s) módulo(s) de cheques fornecidos poderão ter data limite de validade (constando nesse caso a mesma do impresso cheque), a partir da qual não poderão ser preenchidos e emitidos. Todavia, o titular da conta reconhece a faculdade ao banco de, se assim entender, pagar qualquer cheque que seja emitido após o termo do prazo de validade, desde que apresentando nos termos/prazos previstos na Lei Uniforme Relativa ao Cheque.

Autorizo(amos) o Banco a fornecer a terceiros os elementos necessários à produção externa dos cheques requisitados.

..... de ..... de .....

a) .....

TS 75/4 MOD. 635 - 3/2009

Cheque N.º .....  
CONTAS ..... a .....



# **ANEXO 4**

## **SACO DE MOEDAS**

