



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
Instituto Politécnico da Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Rita Pelicano da Silva  
janeiro | 2012



**Instituto Politécnico da Guarda**

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

## **Relatório de Estágio**



Relatório Final para conclusão do  
Grau de Licenciatura em Gestão

Rita Pelicano da Silva  
Guarda, Janeiro 2012

## **FICHA DE IDENTIFICAÇÃO**

**Nome:** Rita Pelicano da Silva

**Nº Aluno:** 1009296

**Curso:** Gestão

**Estabelecimento de Ensino:** Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG)

**Local de Estágio:** Banco Santander Totta

Avenida Dr. Lourenço Peixinho n.º 20

3800 – 159 Aveiro

**Início do Estágio:** 13 de Junho de 2011

**Conclusão de Estágio:** 12 de Setembro de 2011

**Duração de Estágio:** 3 meses

**Tutor na Organização:** Dra. Maria Elisabete Rodrigues

**Orientador da ESTG/ IPG:** Prof. Vítor Gabriel

## **Resumo**

O presente relatório tem como objectivo descrever o trabalho desenvolvido no estágio curricular, não só durante os três meses de experiência laboral, mas também evidenciar os conhecimentos e competências adquiridas na área da Gestão, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão no Instituto Politécnico da Guarda.

Deste modo, a realização do estágio curricular no Banco Santander Totta, na agência de Aveiro – Capitania, permitiu ampliar os conhecimentos e competências, de carácter especializado e no âmbito do mercado financeiro.

Ao longo deste relatório pretendo caracterizar a experiência enriquecedora pela qual tive a oportunidade de passar, assim como todas as dificuldades que tive de superar.

## **AGRADECIMENTOS**

*“A melhor forma de se agradecer é com um verdadeiro sorriso”*

Alberto Moussallem

Em primeiro lugar quero dirigir-me ao Instituto Politécnico da Guarda, mais precisamente à Escola Superior de Tecnologia Gestão, que me deu a possibilidade de nela entrar, para agora concluir a Licenciatura em Gestão.

Quero agradecer a todos os docentes que contribuíram para a minha formação e que me ajudaram a chegar até aqui, de um modo muito especial ao meu orientador de estágio, Professor Vítor Gabriel.

Não podia deixar de agradecer à Instituição que me acolheu, o Banco Santander Totta, mais concretamente, a toda a equipa que me acompanhou durante o período de estágio. Todos os elementos da equipa, sem excepções, disponibilizaram o seu tempo para me ensinar e ajudar em tudo que necessitasse.

Todo este acompanhamento fez com que chegasse cá fora e visse as coisas com outros horizontes, fazendo de mim uma pessoa mais rica e útil.

Agradeço aos meus pais do fundo do coração, pela disponibilidade dada, pois sem ela não teria sido realmente possível, deixando assim uma palavra de gratidão e apreço. Quero também agradecer ao meu irmão que, apesar da distância, nunca deixou de me dar força para concluir esta etapa com o maior sucesso.

Ao meu namorado, agradeço a paciência que teve comigo e o carinho que sempre demonstrou, apoiando-me em todos os momentos, sendo eles bons ou maus.

E por fim, agradeço aos meus familiares e amigos que me acompanharam durante todo o meu percurso, dando-me toda a motivação possível e necessária. Este apoio fornecido ajudou-me a desfrutar melhor cada momento de uma forma muito serena.

*A todos o meu **Muito Obrigada***

<b><u>Índice</u></b>	
<b><u>Ficha de Identificação</u></b>	ii
<b><u>Resumo</u></b>	iii
<b><u>Agradecimentos</u></b>	iv
<b><u>Índice</u></b>	v
<b><u>Índice de Figuras</u></b>	vi
<b><u>Índice de Quadros</u></b>	vii
<b><u>Glossário de Siglas</u></b>	viii
<b><u>Introdução</u></b>	1
<b><u>Capítulo I</u></b>	2
1. <u>Banco Santander Totta</u>	3
1.1. História do Banco Santander Totta	3
1.2. Acontecimentos Marcantes do Banco em Portugal	5
1.3. Valores Corporativos	8
1.4. Organigrama Funcional	9
1.5. Modelo Empresarial do Banco Santander Totta	10
1.6. Divisão de Apoio	12
1.7. Relações com os Grupos de Interesse	15
1.8. Dimensão de Negócios	16
1.9. Marca Santander	18
1.10. Análise Swot	19
<b><u>Capítulo II</u></b>	20
2. <u>Produtos e Serviços</u>	21
2.1. Contas Santander Totta	21
2.2. Cartões Santander Totta	23
2.3. Cheques Santander Totta	28
2.4. Crédito Santander Totta	28
2.5. Seguros Santander Totta	29
2.6. Serviços Santander Totta	30
<b><u>Capítulo III</u></b>	32
3. <u>Estágio</u>	33
3.1. Instituição Bancária onde ocorreu o Estágio	33
3.2. Agência Santander Totta - Aveiro Capitania	33
3.3. Integração no Estágio	35
<b><u>Capítulo IV</u></b>	36
4. <u>Actividades desenvolvidas ao longo do Estágio</u>	37
4.1. <u>Actividades</u>	37
4.1.1. Atendimento	37
4.1.2. Abertura de Contas	39
4.1.3. Arquivo	40
4.1.4. Requisição e Entrega de Cheques	40
4.1.5. Correspondência	41
4.1.6. Remedy	41
4.1.7. Apoio de decisão da Gerência	42
4.1.8. Reuniões Semanais	42
<b><u>Conclusão</u></b>	43
<b><u>Bibliografia</u></b>	44
<b><u>Anexo</u></b>	45
<b><u>Índice de Anexos</u></b>	46

## Índice de Figuras

	<u>Pág.</u>
<b>Figura n.º 1</b> – Valores Corporativos do Banco Santander Totta	8
<b>Figura n.º 2</b> – Organigrama Funcional do Grupo Santander Totta	10
<b>Figura n.º 3</b> – Modelo Empresarial do Banco Santander Totta	10
<b>Figura n.º 4</b> – Divisão de Apoio do Grupo Santander Totta	12
<b>Figura n.º 5</b> – Marca Santander Totta	18
<b>Figura n.º 6</b> – Cartões de Débito	25
<b>Figura n.º 7</b> – Cartões de Crédito	27
<b>Figura n.º 8</b> – Cheque Santander Totta	28
<b>Figura n.º 9</b> – Organograma da Agência	34

## **Índice de Quadros**

	<u>Pág.</u>
<b>Quadro n.º 1</b> – Análise Swot	19
<b>Quadro n.º 2</b> – Principais características dos cartões de débito	24
<b>Quadro n.º 3</b> – Principais características dos cartões de crédito	26

## **Glossário de Siglas**

**ATM** – Automatic Teller Machine (Caixa Automática)

**BCH** – Banco de Chile

**BCI** – Banco de Comércio e Indústria

**BST** – Banco Santander Totta

**CAT** – Cash Automatic Teller

**COA** – Centro de Operações Administrativas

**DO** – Depósito à Ordem

**DP** – Depósito a Prazo

**ESTG** – Escola Superior Tecnologia e Gestão

**EUA** – Estados Unidos América

**IBAN** – International Bank Account Number

**IPG** – Instituto Politécnico da Guarda

**MDR** – Máquina de Depósitos Rápidos

**NIB** – Número de Identificação Bancária

**NIF** – Número de Identificação Fiscal

**PDA** – Assistente Pessoal Digital

**PME** – Pequenas e Médias Empresas

**WAP** – Wireless Application Protocol

## INTRODUÇÃO

A existência deste relatório advém de uma cadeira obrigatória, denominada por Estágio Curricular, para assim concluir o grau de licenciatura em Gestão.

O estágio é a etapa mais gratificante de todo o percurso académico, pois é nele que aplicamos todos os saberes que foram adquiridos ao longo do curso.

O objectivo de qualquer estágio é aplicar os conhecimentos anteriormente angariados, sendo este o primeiro contacto com a vida profissional do estudante.

Neste caso em concreto, o local eleito para desenvolver o estágio curricular foi a agência Aveiro-Capitania, pertencente ao Banco Santander Totta.

Deste modo, o presente relatório tem como finalidade apresentar as actividades desenvolvidas durante o período de estágio, estando estruturado em três capítulos. O **Capítulo I** está direccionado para a história da Instituição, para os seus valores corporativos, para a marca e modelo da organização, para análise Swot, entre outros. O **Capítulo II** apresenta os produtos e serviços comercializados pelo Banco Santander Totta, SA. Já o **Capítulo III** mostra um breve plano de estágio e a caracterização da agência onde o mesmo foi realizado. No **Capítulo IV** descrevem-se as actividades desenvolvidas ao longo do estágio, tanto na área de Front-Office como também no Back-Office (áreas operacionais).

Por fim, apresenta-se uma breve conclusão relativamente ao estágio realizado.

# Capítulo I

*Banco Santander Totta*

# 1. Banco Santander Totta

## 1.1. História do Banco Santander Totta

A história do Banco Santander Totta<sup>1</sup> iniciou-se no dia 15 de Maio de 1857, quando a Rainha Isabel II assinou o Real Decreto que autorizou a sua constituição.

Desde as suas origens, o Banco esteve ligado ao exterior, como por exemplo, ao comércio realizado no porto de Santander, no norte de Espanha e na América Latina.

Nas duas décadas seguintes o Banco aumentou o seu capital e a sua rentabilidade tendo absorvido o Banco Hispanoamericano (1900), o Español de Crédito (1902) e o Central (1919).

É sobre a liderança de Emílio Botín Sanz de Sautuola y López, o primeiro presidente fixo desde 1920 e director geral desde 1934, que se dá início a um grande processo de expansão por toda a Espanha com aquisição de um grande número de bancos locais, onde se inclui a aquisição do seu velho rival em Santander, o Banco Mercantil.

Em 1957, ao celebrar cem anos, o Banco é já a sétima entidade financeira mais importante de Espanha.

A década de oitenta é marcada pela constituição do Banco Santander de Negócios em Espanha com a finalidade de desenvolver actividades de banca de investimentos e de grandes clientes e a chegada à presidência de Emílio Botín Sanz de Sautuola y García de los Rios, filho do histórico presidente Emílio Botín y López, dedicando os seus primeiros anos de presidência a criar as bases para enfrentar o desafio da modernização e expansão do Banco. Não é por isso estranhar que o Banco Santander tenha reforçado a sua presença na Europa com a aquisição na Alemanha do CC- Bank, entidade com mais de três décadas de experiência no mercado do financiamento da aquisição de veículos, uma participação no Banco de Comércio e Indústria (BCI) em Portugal e criada uma aliança estratégica com The Royal Bank of Scotland, em 1988. É ainda nesta década,

---

<sup>1</sup> Fonte: [www.santandertotta.com](http://www.santandertotta.com) (consultado em Setembro de 2011)

mais propriamente em 1989, que é lançada a “Superconta Santander”, um dos produtos financeiros mais inovadores da história bancária espanhola, que quebrou o “status quo” (expressão Latina que é designada para designar o estado actual das coisas) e abriu o sistema financeiro espanhol à concorrência.

A década seguinte é marcada pela aquisição, em 1994, do Banco Español de Crédito (Banesto), fruto da estratégia implementada, converte-se num facto de grande transcendência para a história do Banco Santander, uma vez que lhe vai permitir situar-se no primeiro lugar do mercado espanhol e um período de intensa expansão na América Latina (1995), que permite que o Negócio se desenvolva na Argentina, Brasil, Colômbia, México, Peru e Venezuela, enquanto em simultâneo é dado um novo impulso aos negócios já existentes no Chile, em Porto Rico e no Uruguai. No início do ano 1999, o Banco Santander e o Banco de Chile protagonizaram a primeira fusão bancária na Europa do euro. Nasce, assim, a maior entidade financeira em Espanha e líder na Ibero – América. Posteriormente, o Banco adquire em Portugal os grupos financeiros Totta e Açores e o Crédito Predial Português.

Os primeiros anos do início do milénio são marcados por novas integrações: 2000, Grupo o Banespa, do Brasil, o Grupo Serfín, do México, e o Banco Santiago, do Chile (deste modo, consolida-se a posição do Grupo enquanto mais importante franquia financeira da América Latina); 2003, criou o Santander Consumer, ao integrar o alemão CC- Bank, a italiana Finconsumo, a Hispamer em Espanha e outras empresas do Grupo (esta nova franquia de banca de consumo está presente hoje em 12 países europeus (Espanha, Reino Unido, Portugal, Itália, Alemanha, Holanda Polónia, República Checa, Áustria, Hungria, Noruega e Suécia), nos Estados Unidos, através da Drive Finance e conseguiu chegar a acordo para iniciar a sua primeira operação na América Latina, especificamente no Chile); 2004, incorporação no Grupo do Abbey, o sexto mais importante banco do Reino Unido (foi ainda neste ano que procedeu à transferência dos serviços centrais para a nova Sede Corporativa situada na cidade Santander, antes instalados em Madrid, onde trabalham actualmente cerca de 6800 profissionais), e 2005, obtêm um acordo para a aquisição de uma participação de 19,8% do Sovereign Bancorp, o décimo oitavo mais importante banco dos Estados Unidos da América (EUA).

Em **2006**, o Banco Santander obtém resultados recordistas no montante de 7.596 milhões de euros, os melhores resultados obtidos por qualquer empresa espanhola, e impulsiona um forte investimento na banca, direccionado aos cliente e à melhoria da qualidade dos serviços. O plano “Queremos ser o seu banco” em Espanha e outras actividades empreendedoras em Portugal, no Abbey e na América são alguns exemplos deste esforço.

Aquando do 150º aniversário (2007), é já o décimo segundo Banco por capitalização bolsista, o sétimo em lucros e a entidade com a maior rede de distribuição retalhista do mundo ocidental (10.852 agências). Foi ainda nesse ano que o Banco levou a cabo, em consórcio com o Royal Bank of Scotland e o Fortis, a operação de compra do ABN Amro, com a qual se cedeu o Banco Real no Brasil, duplicando, assim, a sua presença nesse país.

No ano seguinte, o Banco continuou a crescer, realizando importantes aquisições num mercado estratégico para o Banco, tendo como exemplo o Reino Unido. Assim, foram incorporados o Alliance & Leicester e o Bradford & Bingley, levando o Banco a atingir o valor de 1300 agências no país e tornando-se no terceiro Banco do Reino Unido por depósitos e com 8876 milhões de euros em lucros, convertendo-se no terceiro banco do mundo com melhores resultados. Em 2009, o Banco Santander entra no negócio da banca comercial nos EUA, com a aquisição do Sovereign, que conta com 722 agências no nordeste desse país.

## **1.2. Acontecimentos marcantes do Banco em Portugal**

O Banco Santander entrou em Portugal em 1988, adquirindo uma reduzida participação no Banco de Comércio e Indústria <sup>2</sup>.

Em **1993**, a participação do BST no BCI aumenta, tornando-se maioritária.

Nesse mesmo ano, cria-se o Banco Santander Negócios Portugal, Banco que desde da sua fundação acumula inúmeros prémios.

---

<sup>2</sup> Fonte: Para a síntese dos factos históricos mais relevantes do *Banco* em Portugal recorreu-se ao site:

[www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt)

Para além de se distinguir na revista *Euromoney*, tendo sido considerado durante sete anos o melhor banco estrangeiro, o Santander Negócios recebeu vários prémios nacionais e internacionais, chegando a ser capa de revista de negócios “*Exame*”.

Em **1997**, António Horta Osório passa a acumular a Presidência Executiva do Santander de Negócios, com o então BCI.

Passado um ano, em **1998**, realiza-se a mudança de imagem e a sua designação social, transitando assim de BCI para Banco Santander Portugal.

Com esta mudança, os princípios de gestão alteraram-se, através de uma maior coordenação entre as áreas comerciais dos bancos Santander Portugal e Santander Negócios.

Em Abril de **2000**, o Grupo Santander adquiriu o Banco Totta, passando a deter uma percentagem de 10% no mercado português.

Antecipando a conjuntura económica actual, o Banco lançou o “Plano Maestro” onde estava definida uma estratégia lógica para os próximos três anos. Optou-se pelo foco no negócio bancário e definiram-se metas rígidas no domínio da gestão de custos, como também no aumento das receitas, tendo sempre por base a qualidade do serviço.

Desde então, para além de conseguir ganhar sempre prestigiados prémios, o Santander foi o primeiro grupo financeiro, em Portugal, a obter certificação global de qualidade, segunda Norma NP EN ISSO 9001: 2000<sup>3</sup>.

Esta norma tem por base 8 princípios de gestão de qualidade, sendo eles:

- Focalização do cliente;
- Liderança;
- Envolvimento das pessoas;
- Abordagem por processos;
- Abordagem à gestão através do sistema (SGQ);
- Melhoria Contínua;
- Abordagem à tomada de decisões baseadas em factos;
- Relações mutuamente benéficas com fornecedores.

---

<sup>3</sup> Esta normativa especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade – SGQ.

No princípio de **2004**, lançou-se um novo plano, designado por “+50”, que estabeleceu como vector chave até ao final de 2006, o aumento do número de clientes e de receitas. Simultaneamente, o Banco iniciou uma profunda reorganização societária e jurídica. Todas as entidades bancárias que constituíram o grupo em Portugal foram fundidas numa só, tornando-se assim uma organização flexível, ágil e preparada para novos desafios. Nasce, assim, o Banco Santander Totta.

Em **2007**, o Banco Santander Totta, com cerca de 1,8 milhões de clientes e 706 balcões espalhados por todo o país, detinha aproximadamente 12% de quota no sistema bancário português e sendo o terceiro banco em termos de Activo. Pelo sexto ano consecutivo, o Banco Santander Totta recebeu nesse ano o prémio de “melhor Banco em Portugal” atribuído pela revista *Euromoney* e foi também considerado, pela revista *Visão*, como a empresa estrangeira que mais riqueza gerava em Portugal.

Passados três anos, em 2010, o Banco Santander Totta apresentava 2 milhões de clientes e 720 balcões distribuídos por todo o país, registando aproximadamente 12% de quota no sistema bancário português. Nesse ano, obteve um resultado líquido de 437,7 milhões de euros, e excelentes rácios de eficiência e solidez financeira (Tier 11,2% <sup>4</sup> e Core Capital 10,3% <sup>5</sup>), afirmando-se assim como o banco de referência em Portugal.

Ainda em **2010**, o BST foi distinguido pela imprensa internacional e nacional, com os prémios, “Melhor Banco em Portugal”, pela *Global Finance* e *Euromoney*, “Banco do Ano em Portugal” pela *The Banker*, “Melhor Grande Banco em Portugal, Grande Banco mais sólido, Grande banco mais rentável” pela Revista *Exame*. O Banco foi ainda distinguido com as menções “Certificação Entidade Familiarmente Responsável, Fundação mais Família” e “Melhor *Contact Center* do Sector Financeiro” no âmbito dos Prémios APCC 2010 e “Empresas Mais Familiarmente Responsável” pela Deloitte e AESE.

---

<sup>4</sup> Capital Tier é uma medida central de saúde financeira de um banco, do ponto de vista de um regulador.

<sup>5</sup> Capital core- consiste no capital social e nas reservas declaradas.

### 1.3. Valores Corporativos

A visão do Grupo Santander Totta encontra-se fundamentada na figura 1, que corresponde a um modelo de gestão com foco na banca de clientes, ao qual são fornecidas capacidades e negócios que acrescentam valor ao conjunto do Grupo numa perspectiva global. Segundo o site do Grupo Santander Totta (Santander Totta, 2010):

“O Santander é um grupo financeiro internacional que procura dar uma rentabilidade crescente aos seus accionistas, satisfazendo todas as necessidades financeiras do cliente.

Para isso, conta com uma forte presença em 10 mercados principais, que combina com políticas corporativas e com capacidades globais.”

**Figura n.º 1 – Valores Corporativos**



Fonte: Elaboração Própria

A satisfação dos clientes e a inovação constante em produtos e serviços são eixos fundamentais da gestão diária do Grupo Santander Totta.

Assim, na figura n.º 1, estão evidenciados os valores corporativos, nomeadamente as definições apresentadas no site do Grupo Santander Totta (Santander Totta 2010):

“- **Liderança:** *Vocação de liderança em todos os mercados onde estamos presentes, contando com a colaboração das melhores equipas e uma constante orientação no sentido do cliente e da obtenção de resultados cada vez melhores.*

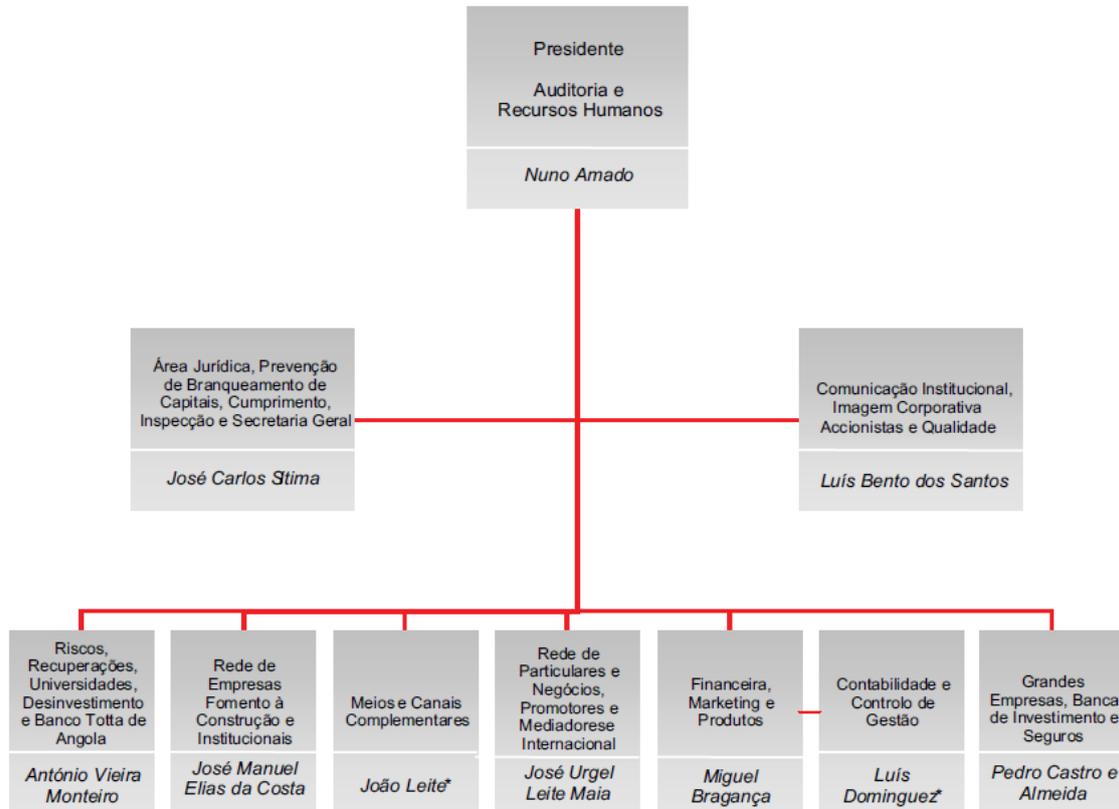
- **Inovação:** Procura constante de produtos e serviços que respondem às necessidades do cliente e que nos permitem obter aumentos de rentabilidade superiores aos nossos concorrentes.
  
- **Dinamismo:** Iniciativa e agilidade para descobrir e explorar as oportunidades de negócios antes dos seus concorrentes e flexibilidade de adaptação às mudanças do mercado.
  
- **Solidez:** A solidez de balanço e a prudência na gestão de riscos são as melhores garantias da capacidade de crescimento e de geração de valor para os accionistas a longo prazo.
  
- **Orientação Comercial:** O cliente é o foco da nossa estratégia. Aspiramos a melhorar, de forma contínua, a captação, satisfação e fidelização de clientes, através de uma oferta ampla de produtos e serviços e de uma melhor qualidade de serviço.
  
- **Ética e Sustentabilidade:** Além do estreito cumprimento da legislação, de condutas e das normas internas, exige-se a todos os profissionais do Banco Santander um comportamento baseado em critérios de sustentabilidade, marcado pelos mais elevados standards éticos, na relação com a sociedade e com o meio ambiente.”

#### 1.4. Organigrama Funcional

O Organigrama consiste na representação gráfica de uma entidade ou organização, que indica os seus elementos constitutivos e as relações existentes entre eles, ou seja, como estão dispostos os órgãos ou sectores, a hierarquia e as relações de comunicação existentes entre eles.

Por conseguinte, a figura n.º 2 apresenta o Organigrama Funcional do Grupo *Santander Totta* à data de Dezembro de 2010, destacando-se as funções de cada órgão Estatutário.

**Figura n.º 2 – Organigrama Funcional do Grupo Santander Totta**

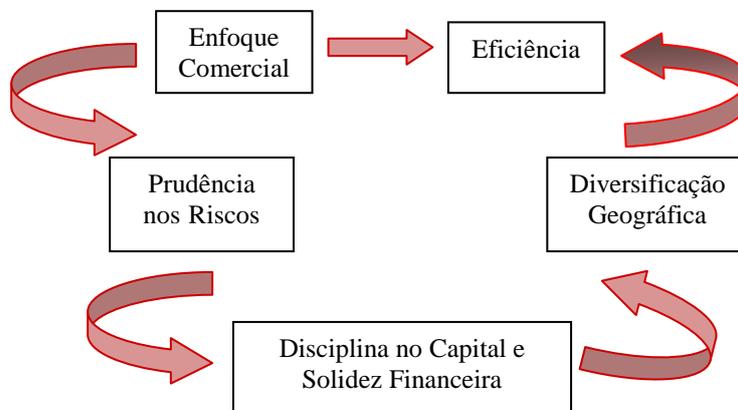


(\*) Directores Agregados à Comissão Executiva. O Dr. Luis Dominguez renunciou ao cargo em 01/01/11.

Fonte: [www.santandertotta.com](http://www.santandertotta.com) (Relatório Anual 2010)

### 1.5. Modelo Empresarial do Banco Santander Totta

**Figura n.º 3 – Modelo Empresarial**



Fonte: [www.santandertotta.com](http://www.santandertotta.com) (Relatório Anual 2010)

Em conformidade com o Relatório de Sustentabilidade de 2010 do *Banco Santander Totta*, os eixos de actuação do Banco centram-se em 5 pilares básicos (ver figura n.º3), designadamente:

- 1) **Enfoque Comercial:** O Santander oferece aos seus 91 milhões de clientes uma ampla variedade de produtos e serviços financeiros através das suas 13.660 agências, a maior rede de agências entre os bancos internacionais.
- 2) **Eficiência:** Possui uma das mais avançadas plataformas tecnológicas e de operações entre os bancos internacionais, o que permite converter sinergias de custos em valor agregado para o cliente. É um dos bancos mais eficientes do mundo, com índice de eficiência de 41,7% .
- 3) **Diversificação Geográfica:** O Santander apresenta uma diversificação geográfica equilibrada entre os mercados desenvolvidos e emergentes. A sua presença concentra-se, principalmente em nove países, designadamente, Espanha, Portugal, Alemanha, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina e Estados Unidos.
- 4) **Prudência nos Riscos:** a prudência nos riscos tem acompanhado o *Banco Santander* durante os seus mais de 150 anos de história. Toda a organização está envolvida na gestão dos riscos, desde as operações diárias nas agências até à direcção de topo. Entre os princípios empresariais de gestão de riscos destaca-se a independência da função de riscos relativamente ao negócio, sendo esses aspectos que marcam a diferença face à concorrência, o que é confirmado pelos dados: o *Santander* mantém níveis de morosidade e cobertura melhores do que a média do sector em todas as áreas geográficas em que opera.
- 5) **Disciplina no capital e solidez financeira:** uma vez que o *Santander* gere o seu capital com o objectivo de criar o máximo valor possível para os seus mais de 3 milhões de accionistas. O *Santander* optou por se reforçar através do recurso aos seus accionistas, mantendo a natureza privada do seu capital.

O Banco financia a maior parte dos créditos com depósitos de clientes, mantém um vasto acesso ao financiamento grossista e possui uma grande diversificação de instrumentos e mercados para obter liquidez. O *Santander* utiliza critérios estratégicos e financeiros muito rigorosos, claros e públicos, naqueles países ou mercados que conhece bem e que têm de pressupor um impacto positivo sobre o lucro por acção e ultrapassar as despesas de capital, pelo menos a partir do terceiro ano após a aquisição.

## 1.6. Divisão de Apoio

As Divisões de Apoio existem para assegurar que a responsabilidade possa ser imputada numa escala hierárquica funcional. Tenda esta, que emitir informação e transmitir aos colaboradores de diferentes níveis hierárquicos mas sempre segundo um quadro de regras e pareceres, para que estes tenham uma maior contribuição para alcance de objectivos.

Segundo o Relatório do Santander Totta (2009), o Grupo organiza a sua actividade tal como se apresenta na figura n.º 4.

**Figura n.º 4 - Divisão de Apoio do Grupo Santander Totta**



*Fonte: Elaboração Própria*

- **Auditoria Financeira:** esta divisão está encarregue de verificar a existência de satisfação de controlos e procedimentos para avaliar e atenuar os riscos no Grupo, em dependência directa do Conselho de Administração e sob a supervisão da Comissão de Auditoria e Cumprimento. No desenvolvimento das suas funções, a Divisão de Auditoria Interna cobre os seguintes riscos:

- Riscos Financeiros/Contabilísticos;
- Riscos de Crédito;
- Riscos Operativos;
- Riscos Tecnológicos.

- **Comunicação e Estudos:** esta divisão é responsável de Comunicação Corporativa do Grupo (Comunicação Interna e Externa), da Publicidade e Identidade Corporativa, da política de marca, da Responsabilidade Social Corporativa (RSC), do Serviço de Estudos e das Relações Institucionais de Grupo. Também realiza os estudos e análises económicas que necessitam as diversas unidades.

A Divisão de Comunicação e Estudos é composta pelas seguintes áreas:

- Comunicação Externa;
- Comunicação Interna;
- Serviço de Estudos;
- Publicidade e Identidade Corporativa;
- Planeamento da Comunicação;
- Relações Institucionais e RSC.

- **Gestão Financeira e Relação com Investimento:** esta divisão desenvolve a função financeira no Grupo, elabora informação pública, analisa a concorrência e colabora no desenvolvimento de estratégias corporativas. A estrutura funcional da Divisão de Gestão Financeira e Relacionamento com Investidores é a seguinte:

- Área de Gestão Financeira;
- Departamento de relações com Investidores e Analistas;
- Departamento de desenvolvimento corporativo;
- Departamento de Análise Estratégico e Financeiro.

- **Intervenção Geral e Controlo:** ao nível da Intervenção Geral, elabora informação do Banco Matriz e Grupo Consolidado, gere a relação institucional com o Banco da Espanha e desenvolve normas para novos produtos. Ao nível do Controlo de Gestão, define os negócios, mede a rentabilidade multidimensional (centros, produtos, serviços e clientes), elabora os orçamentos e controla o seu cumprimento.

- **Meios e custos:** esta divisão gere os recursos humanos e materiais, garante um suporte tecnológico adequado, de operação e de infra-estruturas e concebe e implementa políticas que assegurem a eficiência das despesas. A Divisão de Meios e Custos é composta pelas seguintes áreas:

- Recursos Humanos;
- Tecnologia;
- Operações e Serviços;
- Operações de Mercados;
- Imóveis e Segurança;
- Compras Globais;
- Organização e Custos.

- **Riscos:** esta divisão desenvolve e estabelece as estratégias corporativas de riscos, a fim de controlar os possíveis impactos de actividade económica no equilíbrio de Grupo. A estrutura funcional de Divisão de Riscos subdivide-se em:

- Direcção Geral de Riscos: áreas de inteligência e controlo global: solvência, mercado, metodologia e governo; e áreas de execução e integração na gestão;
- Direcção Geral de Gestão Integral e Controlo Interno do Risco.

- **Secretaria – Geral e de Assessoria:** esta divisão exerce a Secretaria de Conselho, presta assessoria jurídica e fiscal a todas as Divisões e garante o cumprimento normativo e do sistema de prevenção a clientes e accionistas e a gestão global das marcas do Grupo. A Divisão de Secretaria-Geral e Assessoria está organizada da seguinte forma:

- Área de Vice-secretária Geral e Assessoria Jurídica;
- Departamento de Cumprimento e Prevenção de Branqueamento de Capitais;
- Área de Assessoramento Fiscal;
- Área de Accionistas.

- **Tecnologia Chief Information Officer:** o *Chief Information Officer* (CIO) do Grupo é o responsável pelo desenvolvimento da estratégia corporativa de tecnologia em nível corporativo, pelo que:

- Define as políticas e arquiteturas corporativas em infra-estruturas, redes e sistemas;
- Dirige a implantação do Modelo Corporativo de Gestão Tecnológica;
- Gere o orçamento global de tecnologia;
- Desenvolve os projectos corporativos: *Management Information System* (MIS), Intranet/Internet Corporativas, riscos estandardizados, meios de pagamento;

## 1.7. Relações com os Grupos de Interesse

A transparência e a clareza são elementos chave para o *Banco Santander Totta* manter relações com os seus Grupos de Interesses, alcançando os objectivos a médio e longo prazo e apostando no crescimento sustentável.

Segundo o Relatório de Sustentabilidade de 2010, esses Grupos de Interesse são:

- **Accionistas**, procuram sempre a maior rentabilidade com a máxima transparência informativa, mediante canais de diálogo contínuos e fluidos e fomentam a participação na acção do Grupo.

A dinamização da relação com os accionistas é conseguida com acções como: criação do Gabinete Accionista em Portugal; realização da Assembleia-Geral e elaboração de Relatórios Trimestrais e Anuais.

- **Clientes**, disponibilizam-lhes os melhores produtos e serviços com inovação constante e com especial atenção aos produtos social e ambientalmente responsáveis.

A relação com os clientes é mantida através da existência de 716 balcões em Portugal; realização periódica de inquéritos e estudos de satisfação; sistema de recepção e acompanhamento de reclamações e linhas de atendimento ao cliente.

- **Colaboradores**, com políticas de formação e desenvolvimento que estimulam a igualdade de oportunidades e a conciliação entre a vida pessoal e profissional.

A sua cooperação consegue-se através da existência do *Santander Hoje* (Intranet Corporativa); Portal de Directores; Intranets Locais; Ideias com Valor (caixa de sugestões); Comunicados Internos e Revista Ideias; e Convenções e Reuniões periódicas.

No âmbito da proximidade com os seus colaboradores, o Banco foi a primeira empresa em Portugal a obter a certificação de *Empresa Familiarmente Responsável* (EFR).

- **Fornecedores**, promovem a transparência nas adjudicações e relações baseadas no respeito mútuo.

A sua relação com o Banco é reforçada através da existência do Portal do Fornecedor e do Correio de Sugestões.

## 1.8. Dimensão do Negócio

O *Santander* é um Grupo com forte presença na banca comercial em Espanha, Portugal, Reino Unido, Alemanha, Brasil, México, Chile, Argentina e Estados Unidos da América (EUA), tendo registado em 2010<sup>6</sup>:

- 42.328 Milhões de euros de capitalização bolsista;
- 8.876 Milhões de euros de lucro atribuído ordinário;
- 75% Dos lucros ordinários são provenientes da banca comercial;
- 78% Do lucro ordinário provem do banco comercial;
- 90 Milhões de clientes, mais de 14.000 agências, mais de 170.000 empregados e mais de 3 milhões de accionistas.

---

<sup>6</sup> Fonte: Segundo informação constante do sistema intranet do Banco

Neste sentido, o Grupo *Santander* concentra a sua actividade a nível geográfico nas seguintes áreas:

✚ **Europa Continental** – esta área engloba toda a banca retalhista, a gestão de activos, os seguros e a banca de investimento, desenvolvidos na Europa Continental.

As principais unidades são:

- A Rede de Sucursais do *Santander* em Espanha;
- O *Banesto*;
- O *Santander Consumer Finance*, em que a Alemanha é a unidade que mais contribui para o negócio de financiamento ao consumo;
- O *Santander Totta*.

✚ **Reino Unido** – esta área engloba sobretudo a banca retalhista, o *Santander UK*, que é o terceiro maior banco do mundo em depósitos.

✚ **América Latina** – esta foca sobretudo os bancos subsidiários da América Latina, principalmente no Brasil, México, Chile e Argentina. Além disso, o *Santander* tem subsidiárias em Porto Rico, Colômbia e Uruguai.

✚ **EUA** – o banco baseia a sua actividade sobretudo na banca retalhista da sua área, através do *Sovereign Bank*.

Ao nível do tipo de negócios, o *Santander* conta com negócios globais que operam de forma integrados com os bancos comerciais locais, como por exemplo:

- Banca Comercial;
- Banca de Investimento Global;
- Gestão de Activos e Seguros;
- Banca Privada Global.

## 1.9. Marca Santander

A marca Santander Totta surgiu ligada ao comércio realizado no porto de Santander, em Espanha, fazendo com que a sua experiência no sistema bancário se expandisse para vários pontos do Mundo, fruto da qualidade de serviço prestado. Toda esta exaltação encontra-se de forma detalhada na plataforma interna do Grupo Santander Totta (ver figura n.º 5).

A gestão da marca é única no Grupo e reforça o posicionamento do Banco em todos os mercados nos quais o Santander está presente, sempre com objectivo de longo prazo. O Santander é hoje uma marca líder, forte e atractiva, que está posicionada entre as 100 melhores marcas globais.

A marca Santander significa um compromisso com cada um dos seus públicos: clientes, accionistas, funcionários e a sociedade.

### **Figura n.º 5 – Marca Santander**



*Fonte: Santander Totta*

Como a figura n.º 5 apresenta, a identidade visual do Banco Santander Totta é composta por três elementos, nomeadamente, a chama, a cor vermelha e o nome, Santander.

- A “chama” transmite luz, transparência, calor e proximidade com o próximo.
- A cor Vermelha significa energia, fortaleza, valentia e dinamismo. Estas características estão associadas ao Grupo Santander pela sua grande história de Sucesso.
- A palavra “Santander” representa a origem e a trajectória de êxito deste Grupo, em que o Banco transmite pureza, inocência, virgindade, perfeição, verdade e sabedoria.

## 1.10. Análise Swot

Segundo *Ansoff & McDonnell (1993)*, a análise SWOT é uma das ferramentas de gestão para suporte ao planeamento estratégico.

O termo SWOT é um acrónimo das palavras *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças).

Ela é dividida em duas partes:

- Ambiente externo (oportunidades e ameaças), este meio está totalmente fora de controlo da organização, e age de maneira homogénea sobre todas as organizações que actuam no mesmo mercado e na mesma área, representado assim, oportunidades ou ameaças iguais para todas, cuja probabilidade de impacto deve ser tratada por cada empresa separadamente (ver quadro n.º 1).
- Ambiente interno (forças e fraquezas) é aquele que pode ser controlado pela empresa e, portanto, é directamente sensível às estratégias formuladas pela organização (ver quadro n.º 1).

### Quadro n.º 1 – Análise Swot

<p><b><u>Oportunidades:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captação de clientes jovens</li> <li>• Investimento no Ensino Superior</li> <li>• Concessão de créditos e investimentos privados</li> </ul>	<p><b><u>Ameaças:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instabilidade económico-financeira do país</li> <li>• Concorrência</li> <li>• Aumento da taxa de desemprego</li> </ul>
<p><b><u>Pontos Fortes:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localização Geográfica;</li> <li>• Notoriedade junto do público;</li> <li>• Oferta de produtos diversificados;</li> <li>• Pessoal jovem qualificado;</li> <li>• Modernização do espaço;</li> </ul>	<p><b><u>Pontos Fracos:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevada competitividade entre colaboradores;</li> <li>• Pouca fidelização de clientes;</li> <li>• Elevado nível de <i>stress</i>;</li> </ul>

Fonte: Elaboração Própria

# Capítulo II

## *Produtos e Serviços*

## 2. Produtos e Serviços

O Banco Santander Totta distingue-se pela sua capacidade de oferecer as melhores soluções aos seus clientes, tendo por base a inovação e excelência ao nível de produtos e serviços. Por tudo isso, este banco oferece um vasto número de produtos e serviços, garantindo um acompanhamento por parte do gestor.

### 2.1. Contas Santander Totta

Quando o cliente se dirige a um Balcão Santander Totta com o objectivo de abrir conta, o colaborador tem que ter a capacidade de adaptar o perfil à conta desejada.

Para tal, o Banco oferece este leque de contas<sup>7</sup>:

#### Conta à Ordem

- Conta Depósitos à Ordem: estas contas são contas de ponto de partida para aceder a todos os restantes produtos e serviços do banco. Este tipo de conta permite ao cliente movimentar o seu saldo com toda a flexibilidade, através do Balcão, ATM, Netbanco e Superlinha.
- Conta Fácil: esta conta tem como finalidade apenas movimentar dinheiro num balcão ou através de um cartão de débito, tendo um conjunto de características muito específicas, disponibilizando apenas aos clientes que usufruírem dos serviços mínimos.
- Conta Mesada: esta conta é destinada a crianças até aos 18 anos. Enquanto menores, estas são representados pelos seus pais ou tutores, podendo ser eles a movimentar a conta no momento que atingirem a maioridade.

---

<sup>7</sup> Fonte: [www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt) (Consultado em Agosto de 2011)

- Super Conta Estudantes Universitários: como o próprio nome indica esta conta é direcionada aos estudantes universitários, estando normalmente relacionada com promoções ou ofertas.
- Conta Accionista: esta conta é somente para accionistas do banco que sejam titulares de pelo menos 100 ações do Banco Santander Totta. Tendo estes uma série de benefícios, como, isenções de comissões e despesas, vantagens nos produtos de crédito de habitação e pessoal, oferta ao titular de ações do Banco Santander Totta de seguro acidentes pessoais, em caso de morte ou invalidez permanente, entre outros.
- Super Conta Ordenado: é uma conta destinada exclusivamente aos trabalhadores que domiciliem o seu ordenado no BST, isto é, o cliente tem que transferir ou depositar na sua conta bancária regularmente o valor recebido de trabalho prestado ou relativo a reforma ou pensão.
- Super Conta Global: os clientes que acedem a esta conta terão imensas vantagens, tendo um serviço à medida dos seus interesses e expectativas. Estes clientes que desfrutarem desta conta ficam isentos de despesas de manutenção, transferências nacionais gratuitas, oferta de duas operações de bolsa por mês, oferta da primeira anuidade de cartões e ainda ofertas relacionadas com diversos seguros.
- Super Conta Residentes no Estrangeiro: esta conta é destinada unicamente a clientes que residam no estrangeiro. Estes clientes dispõem de vários meios de movimentação da sua conta, como cartões, cheques, transferências, ordens de pagamento, netbanco, banca telefónica. Os clientes que beneficiam desta conta estão isentos de comissões e despesas; têm vantagens nos produtos de crédito de habitação, crédito pessoal e seguros; as despesas de envio são gratuitas como também as transferências nacionais; anuidades gratuitas de 2 cartões.

## Depósitos a Prazo

- Conta de Rendimento e Poupança: O Banco Santander Totta oferece soluções de poupança e rendimento aos seus clientes, nomeadamente:

- *Super Poupança Protecção:* esta conta tem como objectivo acumular as poupanças de cada cliente, podendo ser reforçada mensalmente no montante mínimo de 50€ e máximo de 500€. Visto que se trata de uma conta poupança, tem-se associado um juro que é pago mensalmente. O cliente pode optar posteriormente pela sua incorporação no capital ou pelo seu crédito na conta DO.

Uma grande vantagem desta conta é que o cliente pode movimentar antecipadamente sem penalização de juros.

- *Rendimento Taxa +:* Como a conta anterior, esta conta é também uma conta de poupança destinada a acumulação de economias, tendo uma taxa de juros crescente durante 5 anos, começando no primeiro ano com 4% e acabando no quinto ano com 6%, com uma TANB média de 4,6%. Estes juros são pagos na data de vencimento.

Esta conta permite uma mobilização antecipada em qualquer momento, parcial ou total, sendo aplicadas taxas consoante a data em que ocorre a sua mobilização.

## 2.2. Cartões Santander Totta

O cartão bancário é considerado um meio de pagamento electrónico que permite efectuar pagamentos de forma rápida, segura e económica. Cada cartão possui um código secreto para utilização do titular.

O BST, face ao exposto, oferece aos seus clientes um leque de cartões que se adaptam às necessidades de cada um, existindo duas modalidades, débito e crédito<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Fonte: [www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt) (Consultado em Agosto de 2011)

## **Cartão de Débito**

O Cartão de Débito é atribuído ao cliente depois da abertura de uma conta DO, possibilitando a movimentação consoante o capital disponível nessa mesma conta. Com este cartão o titular pode realizar depósitos rápidos (MDR), efectuar pagamentos de serviços de compras em ATM, entre outras operações.

No Banco Santander Totta, o cliente pode encontrar vários cartões de débito:

- Cartão Novo Classic;
- Cartão Novo Classic Universitário;
- Cartão de Débito Já KáKonta;
- Cartão de Débito Não Personalizado;
- Cartão de Débito Recarregável.

No quadro seguinte (quadro n.º 2) são apresentadas, sucintamente, as principais características dos diversos cartões de débito:

### **Quadro n.º 2 – Principais Características dos Cartões de Débito**

<b>Cartões</b>	<b>Destinatário</b>	<b>Vantagem</b>	<b>Desvantagem</b>
<b>Novo Classic</b>	Clientes com conta à ordem no BST	Possível descoberto autorizado em DO	Anuidade
<b>Novo Classic Universitário</b>	Estudantes do Ensino Superior	Isento de Anuidade	No estrangeiro só tem acesso à Rede Maestro
<b>Já KáKonta</b>	Jovens dos 14 aos 20	Personalização da Imagem do Cartão	Anuidade

<b>Não Personalizado</b>	Clientes com conta à ordem no BST	Isento de Anuidade	Abertura Conta DO
<b>Recarregável</b>	Jovens Menores	Não tem anuidade	Temporário

*Fonte: Elaboração Própria*

O aspecto físico, nomeadamente a imagem e a cor, dos cartões é a característica mais imediata quando os pretendemos distinguir. A figura seguinte (figura n.º 6) apresenta a imagem dos cartões de débito referidos anteriormente:

### **Figura n.º 6 – Cartões de Débito**



Novo Classic



Novo Classic  
Universitário



Já KáKonta



Não Personalizado



Recarregável

*Fonte: Elaboração Própria*

## Cartão de Crédito

O Cartão de Crédito tem a mesma funcionalidade do cartão de débito, no entanto, permite pagamento a crédito, sendo atribuído um plafond com um determinado limite. Este limite é pré-definido entre o titular e o banco, tem associado cobranças de juros, mas também está associado a ofertas e campanhas promocionais.

Actualmente, o BST dispõe de um variado conjunto de cartões de crédito:

- Cartão de Crédito Light;
- Cartão de Crédito Ferrari;
- Cartão de Crédito Titanium;
- Cartão de Crédito Classic;
- Cartão de Crédito Gold;
- Cartão de Crédito Desconto;
- Cartão de Crédito 10.10, TSI;
- Cartão de Crédito Platonum;
- Cartão de Crédito Não Personalizados;
- Business Negócios.

No quadro seguinte (quadro n.º 3) são apresentadas as principais diferenças entre os cartões de crédito mais utilizados.

### **Quadro nº3 – Principais Características dos Cartões de Crédito**

<b>Cartões</b>	<b>Destinatário</b>	<b>Vantagem</b>	<b>Desvantagem</b>
<b>Light</b>	Clientes com conta à ordem no BST	Seguro de assaltos em ATM	Anuidade
<b>Ferrari</b>	Clientes com conta à ordem no BST	Descontos na loja Online da Ferrari	Anuidade

<b>Titanium</b>	Cientes com conta à ordem no BST	Seguro de Acidentes Pessoais em Viagem	Anuidade
<b>Business Negócios</b>	Empresas	Parceria com Europcar, Prosegur e Vila Galé	Anuidade
<b>Gold</b>	Cientes com conta à ordem no BST	Rede Visa e Rede MasterCard	Seguro de acidentes Pessoais

*Fonte: Elaboração Própria*

Depois do conhecimento das principais funções destes cartões, a figura seguinte (figura n.º 7) expõe o formato de cada um.

### **Figura n.º 7 – Cartões de Crédito**



Light



Ferrari



Titanium



Business Negócios



Gold

*Fonte: Elaboração Própria*

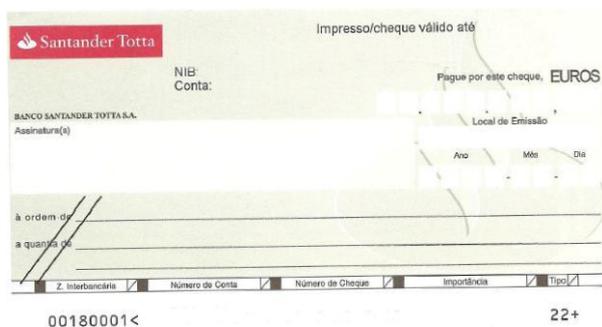
## Cartão de Premium

O *Cartão Premium* só é atribuído a clientes que realizem um elevado volume de negócios no banco, pelos quais ficam designados por clientes Premium.

### 2.3. Cheques Santander Totta

O Cheque é considerado um meio de pagamento que o cliente tem ao seu dispor. O cliente tem que os requisitar num balcão do Santander Totta, numa MDR ou através do netbanco (ver figura n.º 8).

**Figura n.º 8 – Cheque Santander Totta**



Fonte: Site Interno do BST

### 2.4. Crédito Santander Totta

A concessão de crédito é uma operação em que uma instituição financeira empresta fundos a um cliente, ficando o compromisso do cumprimento das condições contratadas.

Para a decisão da concessão de crédito, existe sempre uma análise individualizada da situação do cliente e do risco da operação.

Neste âmbito, o BST tem ao dispor do cliente várias soluções de crédito, nomeadamente:

- *Crédito de Habitação*: Antes de mais, o colaborador tem que perceber qual o perfil mais adequada para o cliente, atendendo à aplicação pretendida.

O crédito de habitação pode estar relacionado com diversos fins, como por exemplo, aquisição, construção ou realização de obras em aquisição própria permanente, secundária ou para arrendamento, como também para obtenção de terreno com fim de construção de habitação própria. A concessão para esta finalidade, geralmente é de quantias elevadas, verificando-se um processo extenso, visto que a análise tem que ser detalhada e cuidada.

- *Crédito Pessoal*: Este crédito tem como finalidade permitir a concretização de projectos do cliente, como a aquisição de bens de consumo, férias, viagens, compra de mobiliário, formação, educação, equipamentos, entre outros. No entanto, permanece a existência de uma análise, apesar de as quantias serem menos elevadas e com período de tempo mais curto. Tudo isto, torna o processo mais rápido e facilitado.

## 2.5. Seguros Santander Totta

O Banco Santander Totta criou um slogan direccionado para os seguros em comercialização, sendo ele, “Proteja o que é mais importante na sua vida”.

Este tipo de produto pretende proteger situações imprevistas, de modo a não comprometer a segurança e a estabilidade financeira do cliente.

O Banco Santander Totta apresenta três tipos de seguros, sendo eles:

- **Protecção Vida**: tem como slogan “Proteger o futuro dos seus filhos”. Este seguro apesar de ser comercializado pelo BST, é disponibilizado pelo Santander Totta Seguros e pela Companhia Seguros de Vida, SA (ver anexo I).

O Banco Santander Totta tem uma gama de seguros de vida com mais segurança e maior tranquilidade.

Existem três planos que estão ao dispor do cliente, consoante a necessidade e perfil de cada um. Temos então:

- Plano de Vida: Prevê as seguintes coberturas: Morte, Invalidez Absoluta e definitiva;
- Plano Protecção: Oferece protecção em caso de Morte, Invalidez Total e Permanente  $\geq 66\%$ .
- Plano Protecção Plus: Prevê cobertura relativamente a morte, Invalidez Total e Permanente  $\geq 66\%$  e Doenças Graves.

- **Protecção Saúde**: tem como slogan “Proteja o seu Bem-Estar”. Este seguro é disponibilizado pela AXA Portugal, Companhia de Seguros, SA e comercializado pelo Banco Santander Totta, SA.

O BST oferece o valor saúde que permite aceder a um leque de serviços e cuidados de saúde prestados em Portugal (ver anexo II).

- **Protecção Ordenado**: tem como slogan “Proteger o Futuro Incerto”. Este seguro é disponibilizado pelo Santander Totta Seguros e companhia de Seguros de Vida, SA, sendo disponibilizado pelo Banco Santander Totta, SA. O presente seguro abrange a incapacidade temporária, absoluta para os trabalhadores por conta própria, morte e desemprego involuntário para trabalhadores por conta de outrem (ver anexo III).

## 2.6. Serviços Santander Totta

O Banco Santander Totta disponibiliza canais complementares aos seus clientes para que possam efectuar operações no seu banco sem terem a necessidade de se deslocarem.

Vejamos,

- Serviços de Documentos Digitais: este é um serviço que permite ao cliente receber extractos consolidados e/ou extractos de cartão em formato digital. O cliente pode consultar o documento através do seu e-mail e/ou netbanco. Este serviço foi originado para contribuir para a diminuição de emissão de papel.

- Mobile Banking: este serviço permite ao cliente aceder ao banco sempre que quiser. Com PDA ou qualquer dispositivo móvel equipado com WAP, o cliente pode consultar os saldos e movimentos, como também efectuar transferências, pagamentos de serviços, entre outros.
- NetAlertas: tem como slogan “O seu Banco a todas as horas no seu e-mail e no seu telemóvel”. Este serviço permite obter informações sobre a conta à ordem e cotações de Bolsa por e-mail e por mensagens escritas no telemóvel.
- NetBanco: é um serviço de HomeBanking do Santander Totta na Internet. Trata-se de uma área reservada exclusivamente a clientes Santander Totta, sendo eles particulares ou empresas. Estes podem efectuar as suas operações bancárias com o maior conforto, sem ter a necessidade de se deslocarem ao seu balcão. Para aderir a este serviço basta dirigir ao balcão e depois ter um computador com internet para aceder ao portal de [www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt) (ver anexo nº IV).
- SuperLinha: é um serviço de banca telefónica, que permite ao cliente aceder às suas contas no Banco, com toda a segurança e comodidade, como também obter informações sobre qualquer produto e/ou Serviço do BST.  
A segurança deste sistema é garantida, pois este serviço tem por base um sistema de códigos de acesso, equivalentes à sua assinatura sendo pessoais e intransmissíveis.

# Capítulo III

## *Estágio*

### 3. Enquadramento

Antes de iniciar o período de estágio, a Directora do Balcão Aveiro - Capitania elaborou um plano com as actividades a desenvolver durante o mesmo, que consistia:

- Contacto com a Intranet do Grupo;
- Contacto com Base – Clientes do Banco;
- Processos operativos, nomeadamente, criação de clientes, abertura de contas e produtos e serviços financeiros;
- Área comercial relativamente a produtos e campanhas;
- Administrativos (vários)

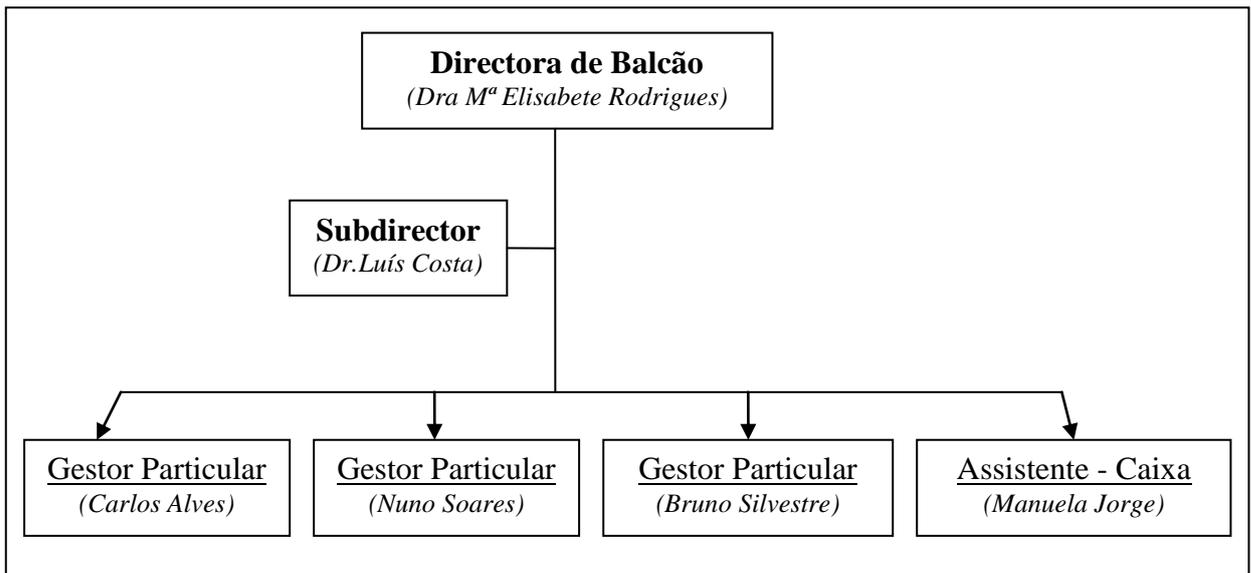
#### 3.1. Instituição Bancária onde ocorreu o estágio curricular

- Denominação Social: Banco Santander Totta
- Código do Balcão: 3410 – Aveiro Capitania
- Nome da Directora de Balcão: Dra. Elisabete Rodrigues
- Nome do Subdirector de Balcão: Dr. Luís Costa
- Morada: Avenida Dr. Lourenço Peixinho nº20  
3800 – 159 Aveiro
- Telefone: 234378680
- Fax: 234378681
- Nº de Identificação Fiscal (NIF): 500844321
- Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta das 8h30 às 15h00

#### 3.2. Agência Santander Totta – Aveiro Capitania

A Agência Santander Totta – Aveiro Capitania situa-se na Avenida Dr. Lourenço Peixinho.

A Agência está inserida na Zona Comercial Norte 7, sendo esta uma das 16 direcções comerciais existentes na Zona Norte, administrada/orientada pelo Director Comercial Dr. José Castela de Almeida.

**Figura n.º 9 – Organograma da Agência**

Fonte: Elaboração Própria

Conforme o Organograma apresentado na figura n.º 9, a agência Aveiro - Capitania conta com uma equipa de seis colaboradores disponíveis para receber e auxiliar os clientes. A equipa representa um forte espírito de grupo, mostrando diariamente o que é o trabalho em equipa.

A cada elemento da agência compete uma função diferente, especificamente.

Vejamos:

- **Directora de Balcão:** é responsável pelo desenvolvimento comercial do balcão, definindo estratégias e planos de negócios.
- **Subdirector:** dirige, controla e organiza os aspectos logísticos da Agência, bem como gere os fluxos de clientes do balcão. Promove e incentiva a polivalência e a rotatividade da equipa de trabalho, de forma a garantir a melhoria de produtividade, eficiência e serviço prestado ao cliente.
- **Gestor Particular:** é responsável por uma carteira de clientes, dinamizando a venda de produtos e serviços direccionados para este segmento. Existindo produtos activos (Crédito) e passivos (Poupanças), como também, campanhas específicas.

- Assistente de caixa: este está constantemente em contacto com o cliente, visto que é ele que assegura o serviço de levantamentos, depósitos, transferências, entre outros.

Adicionalmente, em todas as agências bancárias existem duas áreas operacionais com funções diferentes: o *Front-Office*; e o *Back-office*.

O *Front-Office* está direccionado para o atendimento ao balcão, sendo neste local que os clientes são recebidos para tratamento de diversos assuntos, mais concretamente, abertura/manutenção/encerramento de contas; depósitos; levantamentos, transferências; poupanças; créditos, requisições de cartões e cheques; adesão ao netbanco e esclarecimento de qualquer dúvida existente por parte do cliente.

O *Back-Office* é todo o trabalho administrativo, que foi iniciado no *Front-Office*.

### **3.3. Integração no Estágio**

A integração na equipa Aveiro-Capitania do Banco Santander Totta foi feita naturalmente. O ambiente era de um elevado profissionalismo, em que por vezes se sentia a ausência de um ambiente acolhedor.

Depois da apresentação aos colegas da Agência, fui orientada de modo a conhecer todo o funcionamento da Agência e sua Instituição.

# Capítulo IV

Actividades desenvolvidas  
ao longo do  
Estágio Curricular

## 4. Enquadramento

A realização deste estágio permite aplicar todos os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Gestão.

Por assim ser, os primeiros dias de estágios foram principalmente de observação e integração com a equipa de trabalho, como também de adaptação em relação ao funcionamento geral da instituição bancária.

Depois desses dias de observação, foi-me fornecido uma *password* para assim poder aceder à plataforma interna do Grupo Santander Totta, de modo a adquirir e consolidar aspectos fundamentais dos produtos e serviços em comercialização.

O sistema informático actualizado é designado por “Partenon”, embora ainda se trabalhe com ferramentas do “Sintra”, terminal financeiro anteriormente usado.

O terminal financeiro é o principal utensílio para o trabalho de qualquer colaborador, uma vez que é por ele que passa a realização de qualquer acção.

É de salientar também que, diariamente, o Subdirector envia para todos os colaboradores, em formato electrónico, o “Jornal do Dia”. Jornal este que é interno, e que tem como objectivo auxiliar e informar da existência de novos produtos e os que estão em fase terminal de comercialização.

### 4.1. Actividades Desenvolvidas ao longo do Estágio Curricular

#### 4.1.1. Atendimento

A actividade de Atendimento foi sem dúvida a que ocupou uma parte significativa do estágio, dado este ter ocorrido em meses de bastante movimento e de elevado número de clientes, principalmente emigrantes.

##### Atendimento Telefónico

O Atendimento telefónico foi uma tarefa que executei durante todo o período de estágio, sendo este um meio de comunicação bastante utilizado na banca.

Quando efectuava ou recebia chamadas, de imediato, fazia a apresentação da agência identificando-me ao cliente com simpatia (Ex: Santander Totta – Aveiro Capitania, Bom Dia, Fala a Rita Silva).

A maior parte das chamadas eram recebidas por mim. No entanto, devido à minha limitação ao longo do estágio, dirigia o cliente para o seu gestor de conta. Caso o colega não pudesse atender, registava o nome e o respectivo contacto telefónico, para assim que possível ser contactado.

A pedido da gerência, efectuava chamadas telefónicas para clientes que apresentassem contas sem provisão, pedindo para regularizar a situação; para actualização de moradas, tendo estes de enviarem por fax ou mesmo passar no balcão para entrega do comprovativo.

Gostei bastante de desempenhar esta tarefa, pois através desta consegui criar alguma afinidade com os clientes. No decorrer desta função tentei ser sempre clara e precisa de um modo simpático e motivador.

#### Atendimento ao Público

Grande parte dos conhecimentos foram adquiridos nesta função, uma vez que houve necessidade de se conhecer com algum pormenor os diferentes produtos e serviços disponíveis para o cliente, bem como o funcionamento do sistema informático de suporte às operações.

A partir do momento em que se está a atender um cliente, qualquer colaborador deve adoptar uma conduta profissional, transparente, imparcial e sincera, sendo conduzida pelos elevados princípios éticos e pelos princípios e valores corporativos do Grupo.

O estágio iniciou-se no mês de Julho, mês em que muitos emigrantes estão de férias em Portugal. Os emigrantes são outro tipo de cliente que requer a nossa máxima atenção, pois com a ausência de alguns meses, muitas são as suas dúvidas.

Sempre que possível e necessário ajudava o cliente no esclarecimento de dúvidas.

A ajuda era extensiva a situações como: fornecer extractos bancários, aceder ao pedido de activação de cartões, proceder a adesões à campanha do Cartão Light de Vales Vila Galé, Requisição/Levantamento de cheques e adesão ao netbanco.

#### **4.1.2. Abertura de Contas**

Durante o estágio realizei muitas vezes o processo de abertura de contas (a Particulares), começando por conferir ou preencher os respectivos formulários:

- Ficha de Clientes (ver anexo n.º V);
- Ficha de Produtos e Serviços (ver anexo n.º VI);
- Ficha de Assinaturas (ver anexo n.º VII);
- Ficha de Informação Normalizada (ver anexo n.º VIII)
- E no caso das contas com montante mínimo de abertura, os impressos relativos à operação a efectuar: depósito ou transferência.

Para o preenchimento do primeiro formulário são necessários originais ou as fotocópias certificadas dos documentos de identificação do cliente:

- Documentação de Identificação Fiscal e Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão, desde que esteja válido, com fotografia, do qual deve constar o nome, assinatura, nacionalidade, data de nascimento e filiação emitida por autoridade pública competente;
- Comprovativo de Morada, isto é, qualquer documento que identifique o nome completo e a respectiva morada, como por exemplo, cópia de carta de condução, recibo da água, electricidade ou gás, entre outros;

- Comprovativo de Profissão, como por exemplo, recibo de ordenado, cartão de ordem profissional a que o cliente está inserido ou mesmo a declaração de entidade patronal;
  
- Comprovativo de Entidade Patronal, aceitando-se recibo de ordenado e uma declaração emitida pela entidade patronal.

### **4.1.3. Arquivo**

O arquivo é um conjunto de documentos resultante da actividade do banco, contendo informações importantes, tendo assim que ser guardado de uma forma organizada para posteriormente a sua pesquisa ser feita de uma forma rápida e eficaz.

A organização do arquivo deve ser pensada numa perspectiva das necessidades presentes, mas também de forma prospectiva, tendo em conta as necessidades futuras, pois, periodicamente, o arquivo é alvo de consulta, não só por questões emergentes do serviço, mas também por qualquer dúvida que possa, entretanto, surgir de algum cliente.

Como a Agência já possui um arquivo bem estruturado, esta tarefa foi facilitada pois só tinha que colocar os documentos nas respectivas pastas.

Porém, considerei o arquivo um trabalho monótono, mas compensatório, pois quando havia necessidade de consultar, facilmente eram encontrados os documentos procurados.

### **4.1.4. Requisição e Entrega de Cheques**

Até ao aparecimento dos suportes electrónicos, o cheque era o meio de pagamento que melhor aliava segurança e facilidade de utilização a uma elevada aceitação, embora não seja rápido.

O cliente para requisitar um livro de cheques pode fazê-lo via Internet (NetBanco), na Máquina de Depósitos Rápidos ou directamente ao balcão.

Durante o meu estágio na Agência Aveiro – Capitania, efectuei operações de requisição e entrega de cheques.

Muitas vezes auxiliei os clientes a requisitarem cheques na MDR, outros preferiam requisitar no balcão. No último caso, entregava-lhes um modelo próprio (ver anexo IX) para preencherem.

Depois de conferidos os dados, nomeadamente a assinatura, faz-se a requisição.

Caso os cheques sejam enviados para a Agência, no acto de entrega aos titulares, tem que se confirmar a identificação destes através do Bilhete de Identidade.

#### **4.1.5. Correspondência**

O Santander Totta dispõe de dois tipos de correspondência: a externa e a interna. A correspondência interna consiste no correio enviado e recepcionado entre várias entidades do banco.

A correspondência externa é aquela que é proveniente e destinada a clientes ou a outras entidades externas ao Santander Totta.

Uma das tarefas propostas, no âmbito do estágio, envolveu o envio de cartas a clientes quando não se conseguia chegar à fala com eles, ou até mesmo quando não existia qualquer tipo de contacto pessoal do cliente.

#### **4.1.6. Remedy**

O “*Remedy*” é uma ferramenta bastante utilizada e útil, pois serve para solucionar qualquer tipo de assunto.

É um tipo de correio electrónico enviado para um determinado departamento, dependendo do tema e do grau de importância do assunto em causa.

Utilizei esta ferramenta para várias situações, como descodificações de ex-trabalhadores, anomalias no processo de abertura de contas e actualização de dados pessoais na ficha de cliente.

Todos os *remedys* devem ficar anexados à instrução indicada para assim se proceder a concretização da acção.

#### **4.1.7. Apoio de decisão da Gerência**

Com o objectivo de a gerência tomar as suas decisões atempadamente, era-me pedido para preencher diversos documentos com elementos precisos e actuais, encaminhando-os nos processos a submeter à decisão da gerência.

#### **4.1.8. Reuniões Semanais**

Todas as segundas-feiras, a Directora do Banco Santander Totta – Aveiro Capitania reúne-se com os colaboradores, por regra, na parte final do dia.

Estas reuniões têm como objectivo orientar a equipa, transmitir a posição de *ranking* em que se encontra o balcão e a sua evolução.

Esta reunião serve também para cada colaborador agendar os seus compromissos semanais e fazer o balanço da semana anterior, analisando as suas falhas e êxitos.

Para além disso, as reuniões semanais servem ainda para a troca de opiniões e a sugestão de alternativas para melhorar algumas rubricas que se encontram menos bem.

## Conclusão

O trabalho realizado durante o período de estágio curricular permitiu-me aplicar alguns dos conhecimentos adquiridos durante o percurso académico.

Ao longo destes três meses de estágio apercebi-me de realidades complexas, devido à conjuntura financeira em que nos encontramos.

Um dos aspectos notórios foi a diminuição da procura de crédito de habitação, devido ao facto das taxas de juro terem aumentado, mas igualmente devido ao aumento do desemprego.

Um dos pontos positivos que me ajudou a enriquecer, foi o grupo de trabalho que encontrei, em que a competência, rigor e pressão permaneciam constantemente, de modo a vingar com sucesso o cumprimento dos seus objectivos, sendo para mim uma experiência enriquecedora.

Concluo, assim, mais uma etapa da minha vida, sendo capaz, com toda a experiência adquirida, de olhar de forma positiva para os vários obstáculos que de certeza ocorrerão ao longo da minha vida profissional.

Reconheço, também, que não nos encontramos nos melhores tempos a nível de empregabilidade, mas com força e determinação tudo se consegue.

## Bibliografia

- Referências Bibliográficas

- João, Cátia Sofia da Silva. (2011). *Relatório de Estágio: Banco Espírito Santo*. Guarda: ESTG-IPG;

- Santander Totta - *Relatório Anual 2010*. Lisboa: Santander Totta;

- Santander Totta - *Relatório de Sustentabilidade 2010*. Lisboa: Santander Totta;

- Sussams, John E (1990) - *Como fazer um relatório*. (1ª Edição). Lisboa: Presença, Cota SDUL;

- Web Referências

- Site Interno do BST disponível em [www.intranetsantandertotta.pt](http://www.intranetsantandertotta.pt), consultado em Agosto e Setembro de 2011.

- Santander Totta disponível em [www.santandertotta.pt](http://www.santandertotta.pt), consultado em Agosto, Setembro e Outubro de 2011.

- Santander Totta disponível em [www.santander.com](http://www.santander.com), consultado em Setembro de 2011.

- Banco de Portugal disponível em [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt), consultado em Setembro e Outubro.

- [www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2004\\_Enegep0707\\_1670.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2004_Enegep0707_1670.pdf)

# Anexos

**Índice de Anexos**

		<u>Pág.</u>
Anexo I	Protecção Vida	a
Anexo II	Protecção Saúde	b
Anexo III	Protecção Ordenado	c
Anexo IV	Netbanco	d
Anexo V	Ficha de Cliente	e
Anexo VI	Ficha de Produtos e Serviços	f
Anexo VII	Ficha de Assinaturas	g
Anexo VIII	Ficha de Informação Normalizada	h
Anexo IX	Requisição de Cheques	i

# Anexo I

## Protecção Vida

# Anexo II

## Protecção Saúde

## Anexo III

# Protecção Ordenado

# Anexo IV

## Netbanco

# Anexo V

## Ficha de Cliente

## Anexo VI

# Ficha de Produtos e Serviços

# Anexo VII

## Ficha de Assinaturas

# Anexo VIII

## Ficha de Informação Normalizada

# Anexo IX

## Requisição de Cheques