

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Rubina Lisandra Gonçalves Pestana

abril | 2013



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RUBINA LISANDRA GONÇALVES PESTANA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

ABRIL/2013



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO



RUBINA LISANDRA GONÇALVES PESTANA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

ABRIL/2013

Ficha de Identificação

Discente: Rubina Lisandra Gonçalves Pestana

Número de discente: 1008467

Curso: Licenciatura em Gestão

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

Local de Estágio: Banco Espírito Santo

Orientador na Instituição de Ensino: Prof. Doutora Manuela Natário

Orientador no Local de Estágio: Dra. Raquel Lopes

Início do Estágio: 22 de Outubro de 2012

Conclusão do Estágio: 13 de Janeiro de 2013

Duração do Estágio: 12 Semanas

Agradecimentos

Cheguei ao fim desta etapa com a sensação de dever cumprido. Acabar o curso é o realizar de um sonho que, sem o apoio de todos os que me são queridos, não seria possível.

Durante todo este tempo de licenciatura, bons e menos bons foram os momentos, mas todos com uma lição a aprender.

Em primeiro lugar, tenho que agradecer à minha família, pois apesar da distância, sempre estiveram presentes quando mais precisei. Em especial à minha mãe, pois é a mulher mais fantástica que já conheci e graças a ela sou a mulher que sou hoje.

Não posso deixar de agradecer aos amigos e colegas que atravessaram comigo esta etapa. Os momentos bons, os momentos maus, serviram todos para aprender e seguir sempre em frente com todo o apoio necessário.

Não quero também deixar de agradecer aos excelentes professores da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, a todos sem exceção, pois contribuíram com um papel muito importante, para a minha formação.

Por último, mas não menos importante, agradecer à instituição que me acolheu, o Banco Espírito Santo e aos fantásticos colaboradores do Balcão da Guarda-Gare, que desde o primeiro dia me receberam e acolheram como uma colega e sempre me ajudaram em tudo.

Resumo

O estágio curricular é a última etapa nesta longa caminhada académica. Este estágio tem como objetivo aplicar os conhecimentos curriculares adquiridos na licenciatura de Gestão e adquirir e desenvolver competências profissionais.

O estágio decorreu no balcão da Guarda-Gare do Banco Espírito Santo, no período compreendido entre 22 de Outubro de 2012 e 13 de Janeiro de 2013.

Este estágio foi muito importante e enriquecedor para perceber e aprofundar o conhecimento da atividade bancária, criando uma visão mais alargada do mercado financeiro atual. Esta experiência veio aumentar a vontade de optar por esta área profissional.

Plano de Estágio Curricular

O plano de Estágio Curricular foi elaborado pela gerente do balcão em conjunto com o Departamento de Recursos Humanos de Lisboa do Banco Espírito Santo.

O plano elaborado foi o seguinte:

- Acolhimento e apresentação da unidade organizacional (agência, colaboradores);
- Acompanhamento dos postos de trabalho da unidade orgânica;
- Conhecimento da organização (história, estrutura, segmentação);
- Leitura de normas/manuais (ex. código de conduta);
- Apresentação/conhecimento/ leitura dos produtos comerciais;
- Apoio a serviços, correio e economato;
- Acompanhamento do cliente ao *selfbanking* (ATM/ *BESnet*);
- Apoio a serviços de caixa;
- Observação/accompanhamento de atendimento comercial.

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	I
Agradecimentos	II
Resumo	III
Plano de Estágio Curricular	IV
Índice Geral	V
Índice de Figuras	VII
Glossário de Siglas	VIII
Introdução.....	1
Capítulo 1 - O Banco Espírito Santo e os seus Marcos Históricos.....	2
1.1 - Identificação do Banco Espírito Santo	3
1.2 - História do Banco Espírito Santo	4
1.3 - Missão e Valores	7
1.4 – A Marca	7
1.4.1 - O Valor da Marca.....	9
1.5 - Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo	9
Capítulo 2 - Banco Espírito Santo, Balcão da Guarda – Gare.....	11
2.1 – Localização do Balcão da Guarda – Gare.....	12
2.2 – Identificação e Estrutura do Balcão da Guarda – Gare.....	13
2.3- Estrutura do Balcão	14
2.4 – Funções dos Colaboradores	15
Capítulo 3 - Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio	16
3- Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio	17
3.1 – Atendimento Telefónico	18
3.2 – Atendimento ao Público.....	18
3.3 – Organização de Arquivo	19
3.4 – Correspondência	19
3.5 – Apoio em Abertura de Contas	20
3.6 – Requisição e Entrega de Cheques	20

3.7 – Contactos CRM.....	21
3.8 – Comunicações Internas	21
3.9 – Correio Interno.....	22
3.10 – Pedido de Prémios/ <i>Merchandising</i>	22
3.11 – Informação na <i>Besweb</i>	23
3.12 – Apoio em ATM e <i>Besnet</i>	23
3.13 – Depósitos Diretos.....	23
3.14 - Apoio na Caixa	24
Conclusão	25
Bibliografia.....	26
Anexos.....	27
Índice de Anexos	28

Índice de Figuras

Figura 1 – Logótipos do BES.....	7
Figura 2 – A Evolução da Cor adotada pelo Banco Espírito Santo.....	8
Figura 3 – A Cor Atual do Banco Espírito Santo.....	8
Figura 4 – Localização Geográfica do Balcão da Guarda-Gare.....	12
Figura 5 – Organograma do Balcão da Guarda-Gare.....	14

Glossário de Siglas

BES – Banco Espírito Santo

GBES – Grupo Banco Espírito Santo

BESCL – Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa

BIC – Banco Internacional de Crédito

ESSI – Espírito Santo Sociedade de Investimentos

CTT – Correio, Telégrafos e Telefones

NIB – Número de Identificação Bancária

CRM – Comunicação, Relação e Mudança

ATM – *Automated Teller Machine*

PSI – *Portuguese Stock Index*

INE – Instituto Nacional de Estatística

Introdução

Após uma entrevista com o Diretor Regional da Direção Regional da Beira, o Dr. Sérgio Magalhães, surgiu oportunidade de estágio curricular no Banco Espírito Santo, na agência da Guarda-Gare.

Este estágio teve como objetivo a aplicação dos conhecimentos adquiridos no curso de Gestão e, do ponto de vista pessoal, foi uma oportunidade para desenvolver competências a nível profissional, desenvolvendo o espírito de equipa, o contacto com o público e com o mundo do trabalho.

Passadas doze semanas desta fantástica experiência, o resultado foi muito melhor que o esperado.

O objetivo deste relatório é descrever as principais atividades desenvolvidas durante o período de estágio realizado no Banco Espírito Santo – Agência da Guarda-Gare.

Deste modo, o relatório aqui apresentado está dividido em três capítulos distintos.

Num primeiro capítulo apresenta-se o Grupo Banco Espírito Santo (GBES), a história, missão, valores e presença internacional desta entidade e aborda-se a variedade de produtos e serviços que esta entidade tem ao dispor dos clientes.

Num segundo capítulo identifica-se, mais especificamente, o balcão da Guarda-Gare, a sua localização, os colaboradores e as suas respectivas funções.

Finalmente num terceiro e último capítulo, descrevem-se as actividades desenvolvidas durante as doze semanas de estágio curricular nesta instituição.

Capítulo 1

O Banco Espírito Santo e os seus Marcos Históricos

1.1 - Identificação do Banco Espírito Santo

Denominação Social: Banco Espírito Santo, SA

Data da Fundação: 1869

Sede: Avenida da Liberdade, N° 195

1250 – 142 Lisboa

Presidente: Dr. Ricardo Salgado

Capital Social: €5.040.124.063,26

Numero de Contribuinte: 500 852 367

1.2 - História do Banco Espírito Santo¹

O Banco Espírito Santo, desde 1869 até aos dias de hoje, tem vindo a sofrer modificações de várias espécies. Deste modo, neste capítulo pretende-se apresentar os principais marcos históricos através de datas marcantes que marcaram a evolução na Banca Nacional e Internacional.

1869 a 1915

O Banco Espírito Santo teve origem em 1869, através do negócio de títulos de crédito e operações cambiais na “caza de cambio” por José Maria do Espírito Santo e Silva.

Com muito trabalho e uma estratégia de gestão cambial decisiva, e sempre na posição de sócio maioritário, constitui sucessivas casas bancárias em Lisboa na década de 80 do século XIX. Fundou casas como, Beirão, Silva Pinto & C^a (1884 – 1897); Silva, Beirão, Pinto & C^a (1897 – 1911); J. M. Espírito Santo Silva (1911) e J. M. Espírito Santo Silva & C^a (1911 – 1915).

1916 a 1932

Com o falecimento do fundador a 24 de Dezembro de 1915, a firma é dissolvida, dando lugar à Casa Bancária Espírito Santo Silva & C^a., gerida pelo seu filho José Ribeiro Espírito Santo e Silva. Este, a 9 de Abril de 1920, transforma a Casa Bancária em Banco, com capital social de 3600 contos. No mesmo dia e com a estratégia de “levar cada vez mais perto dos clientes, os serviços bancários”, foi inaugurada a primeira agência de Torres Vedras. Ao longo dos anos, foram inauguradas agências no Porto, Caldas da Rainha, Funchal, Coimbra, S. João da Madeira, Braga, Faro, Santarém, Ovar, Torres Novas, Gouveia, Estoril, Tortosendo, Abrantes e Covilhã.

¹ Toda a informação constante neste 1º capítulo foi retirada do *site* do Bes, nomeadamente: <http://www.bes.pt/> com as devidas adaptações.

Na década de 20, apesar de alguns bancos declararem falência, o BES reforça a sua posição, e em 1926 integrou o grupo das cinco maiores instituições bancárias privadas.

1933 a 1954

Apartir de 1932, inicia-se uma fase de expansão, gestão esta implementada por Ricardo Ribeiro do Espírito Santo. Por diversos fatores, entre eles o aumento da quota de mercado, em 1936, o Banco Espírito Santo assume a liderança da Banca privada nacional.

Em 1937, por fusão com o Banco Comercial de Lisboa, a designação social passa a ser Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL). Nas décadas seguintes, prosseguiu-se a abertura de diversos balcões, dando maior importância ao balcão de Ponta Delgada, em 1946, por sucessão de negócios da Caixa de Crédito Micaelense.

1955 a 1972

Após o falecimento do irmão Ricardo, a 2 de Fevereiro de 1955, Manuel Ribeiro Espírito Santo Silva assume o lugar de Presidente do Conselho de Administração.

A abertura de novas agências acompanhou o surto da expansão, 47 agências em 1960 e 82 agências em 1966.

Em 1965 tem particular referência o lançamento do crédito individual e no ano seguinte, o lançamento dos cheques de viagem e a instalação do sistema de pagamento de cheques e a aquisição da Casa Bancária *Blandy Brothers*, a operar no Funchal.

A internacionalização é iniciada na década de 70, sendo em 1972 cofundador do *Libra Bank*, e no ano seguinte, associado ao *First National City Bank of New York*, funda o *Banco Inter Unido* em Luanda, com capital de 170.000 contos.

1973 a 1990

Manuel Ricardo Espírito Santo e Silva, por falecimento do seu pai, Manuel Ribeiro do Espírito Santo e Silva, assume a presidência do Conselho de Administração.

Com o Decreto – Lei nº 132 – A de 14 de Março de 1975, a nacionalização das instituições de crédito nacionais com sede no território português, o Grupo Espírito Santo refaz os seus interesses em países como o Brasil, Suíça, França e EUA. É criada em 1975 a *Espírito Santo International Holding* sediada no Luxemburgo e em 1978, a *Compagnie Financière Espírito Santo*, em Lausanne.

Na década de 80, o Grupo regressa a Portugal e em parceria com a *Caisse Nationale du Crédit Agricole*, e com o apoio de um núcleo de acionistas portugueses, constitui o Banco Internacional de Crédito (BIC). E nesse mesmo ano, em 1986, forma-se a Espírito Santo Sociedade de Investimentos (ESSI).

1991 a 2013

Em 1992, o BESCL passa a operar no mercado espanhol com a aquisição do BES (Espanha) e é criada a Espírito Santo Activos Financeiros (ESAF). Passados três anos inauguram em Macau o Banco Espírito Santo do Oriente e em 1998, em Paris, o *Banque Espírito Santo et de la Vénétie*.

Pela escritura, a 6 de julho de 1999, o BESCL, passa a designar-se Banco Espírito Santo.

Hoje em dia, o BES está presente em 25 países e 4 continentes através de sucursais, escritórios ou empresas, fazendo do Grupo Banco Espírito Santo (GBES), o mais internacional dos grupos financeiros privados portugueses, com o lema: “Há mais de 140 anos, acompanhando as voltas que o mundo dá”.

1.3 - Missão e Valores

O Grupo Banco Espírito Santo tem como primeira e fundamental missão alinhar uma estratégia de reforço constante e sustentado da sua posição competitiva no mercado, sempre com respeito pelos interesses e bem-estar dos seus clientes e colaboradores. O seu dever como instituição, é contribuir de forma aprofundada e proativa para o desenvolvimento social, cultural e ambiental do País.

Os valores do Banco Espírito Santo são a permanência, a solidez, a portugalidade, a confiança e a credibilidade. Estes dois últimos foram sempre a prioridade para com os clientes, colaboradores e acionistas.

1.4 - A Marca

O Banco Espírito Santo, o mais antigo banco privado português, construiu ao longo de mais de 142 anos uma imagem de confiança e credibilidade, que fazem hoje do BES uma das marcas mais familiares dos portugueses.

A Figura 1 mostra a evolução do logótipo adotado pelo BES ao longo dos anos.



Figura 1 – Logótipos do BES

Fonte: www.bes.pt

O Banco Espírito Santo é o único banco que se veste de cor verde (Figura 2), simbolizando o rigor, a verdade, a solidez, a transparência e o valor.

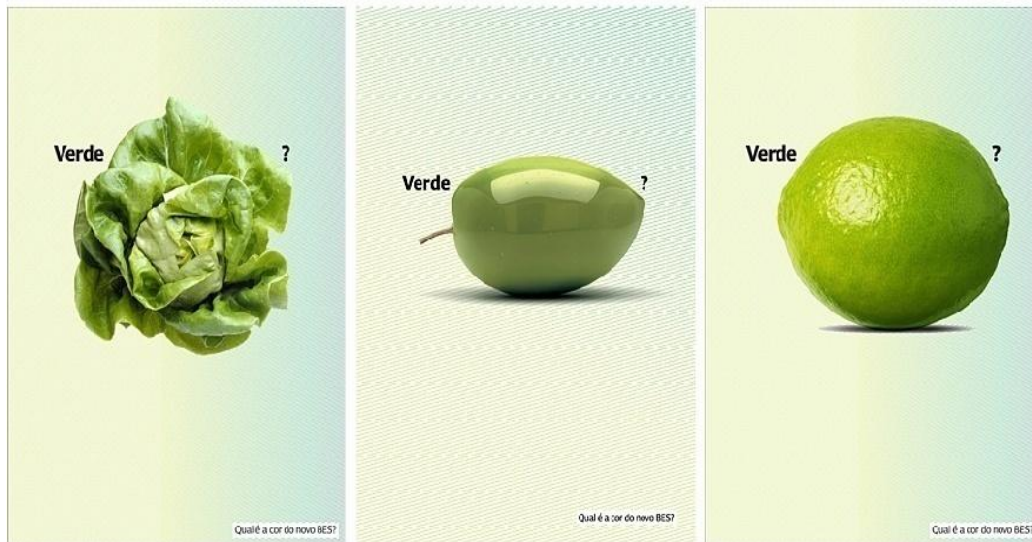


Figura 2 – A Evolução da Cor adotada pelo Banco Espírito Santo

Fonte: www.bes.pt

A marca hoje está mais viva e luminosa, chamando-se assim verde futuro (Figura 3).



Figura 3 – A Cor Atual do Banco Espírito Santo

Fonte: www.bes.pt

1.4.1 - O Valor da Marca

O Banco Espírito Santo, é a marca mais valiosa em Portugal entre as empresas que compõem o índice de referência da bolsa nacional, o *Portuguese Stock Index* (PSI20). Com um valor estimado em 951 milhões de euros, em 2011, este resultado deve-se essencialmente a uma performance muito positiva do banco, nas suas dimensões financeira e comercial ao longo dos últimos anos, devido a uma gestão orientada para a criação de valor para os clientes, acionistas e colaboradores, assim como o trabalho desenvolvido ao longo dos últimos anos.

1.5 - Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo²

O Banco Espírito Santo disponibiliza uma variedade de produtos e serviços com diferentes características para se poderem adequar ao perfil de cada cliente. Os serviços que tem ao dispor do cliente são uma forma mais cómoda e segura de acederem à sua conta, movimentos, entre outras acções, sem terem que se deslocar a um balcão.

De entre os produtos existentes, o BES tem ao dispor dos clientes as contas à ordem, que são contas onde o dinheiro pode ser movimentado sem nenhuma penalização. Tem também contas poupança e depósitos a prazo que permitem ao cliente poupar consoante um prazo e uma taxa de juro pré-estabelecida, podendo escolher o que melhor se adequa às suas necessidades. O BES disponibiliza ainda vários tipos de cartões para que os clientes possam movimentar as suas contas, por forma a adequar-se às suas necessidades.

No Banco Espírito Santo, os créditos são vários e para diversas finalidades, para poder responder às necessidades dos clientes. O BES dispõe também de seguros de vida, de saúde, de carro, de casa, entre outros, para satisfazer as diversas necessidades dos seus clientes.

² Fonte: Adaptado da plataforma interna do BES (*Besweb*)

Como serviços, o BES tem à disposição do cliente, por exemplo, o *Besnet* e o *Besdireto*. Ambos são serviços que permitem respetivamente através da internet ou do telefone, de qualquer parte do mundo, realizar operações importantes para o relacionamento com o banco, de forma cómoda e segura.

Capítulo 2

Banco Espírito Santo, Balcão da Guarda - Gare

2.1 – Localização do Balcão da Guarda – Gare³

No decorrer deste capítulo, irá ser apresentada a localização e o balcão onde decorreu o estágio, assim como, irá ser dado a conhecer os cargos e funções dos colaboradores presentes nesta instituição.

O Balcão da Guarda-Gare do Banco Espírito Santo, fica situado na Av. de S. Miguel, na Guarda-Gare, no Distrito da Guarda.

A cidade da Guarda é conhecida como a cidade dos 5 F's, (Farta, Forte, Fria, Fiel e Formosa). É uma cidade portuguesa, segundo os dados dos censos de 2011 do Instituto Nacional de Estatística (INE), com 43822 habitantes em 2011 e com 55 freguesias, entre elas, São Miguel da Guarda, onde fica situado o Balcão da Guarda- Gare (Figura 4). A Guarda, sendo a cidade mais alta de Portugal, situa-se na Região Centro de Portugal e pertence à sub-região estatística da Beira Interior Norte.

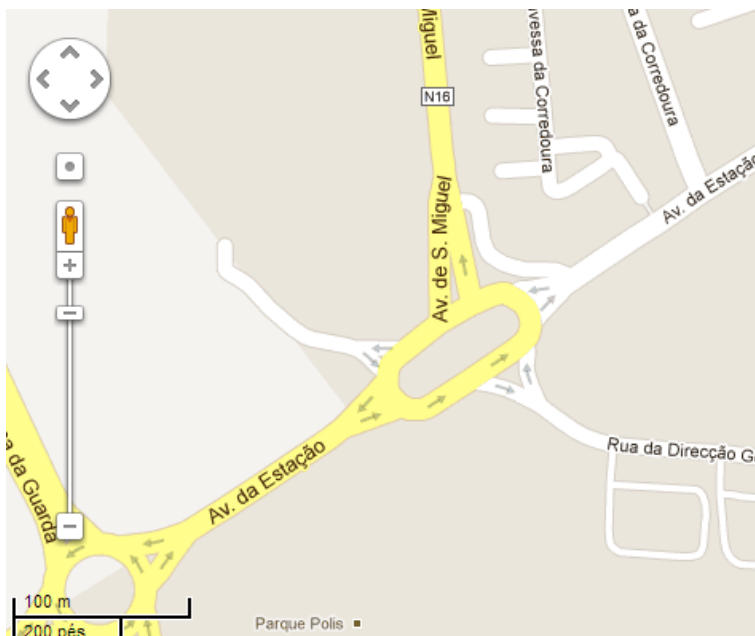


Figura 4 – Localização Geográfica do Balcão da Guarda-Gare

Fonte: maps.google.pt

³ Neste capítulo utilizou-se como principais fontes os sites: www.bes.pt e www.ine.pt

2.2 – Identificação e Estrutura do Balcão da Guarda – Gare

O Banco Espírito Santo tem balcões por todo o Mundo, todos com patamares de elevada qualidade e com uma grande disponibilidade de serviços.

O Balcão da Guarda–Gare do Banco Espírito Santo, está inserido no Departamento Comercial Norte, da qual faz parte da Direção Regional da Beira.

Identificação

Código do Balcão: B0293

Morada: Av. S. Miguel, Bloco A R/C

Código Postal: 6300 – 864

Localidade: Guarda

Telefone: +351 228 335 128

Fax: +351 228 335 125

Horário Atendimento: 2ª a 6ª Feira das 8h30 às 15h00

Número de Contribuinte: 500 852 367

2.3- Estrutura do Balcão

O Balcão da Guarda-Gare é composto por 5 colaboradores, como se pode ver no organograma (Figura 5); a gerente, dois assistentes de vendas, um gestor 360° e uma gestora de negócios. Esta gestora de negócios só se encontra no Balcão às quintas e sextas-feiras.

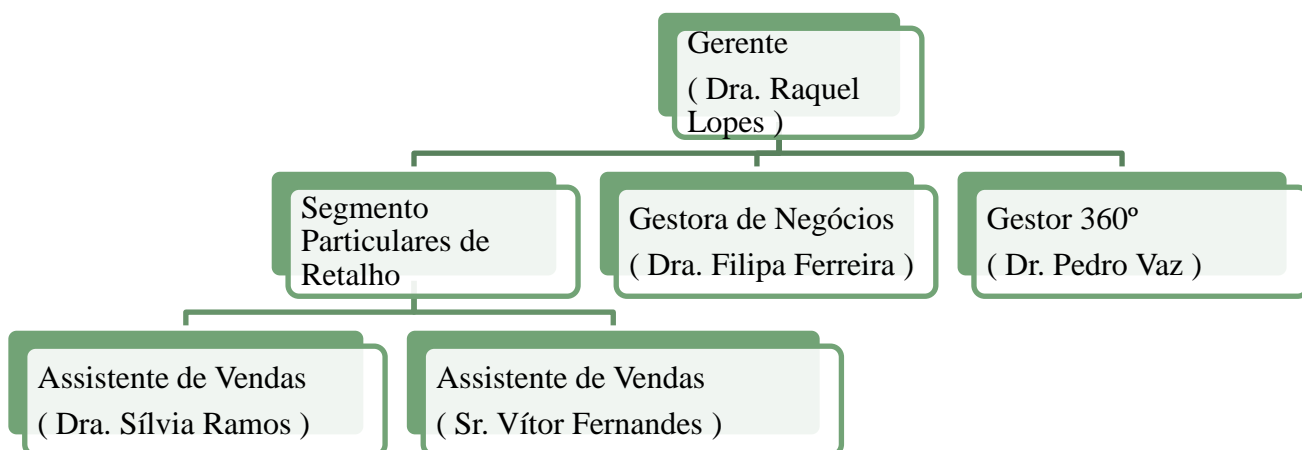


Figura 5 – Organograma do Balcão da Guarda-Gare

Fonte: Elaboração própria com base nos dados fornecidos pelo Banco BES

As funções dos colaboradores do balcão do BES da Guarda-Gare serão apresentadas no ponto que se segue.

2.4 – Funções dos Colaboradores

Tendo em conta o organograma da figura 5, apresentam-se de seguida as funções de cada colaborador.

O Gerente é o responsável pela Gestão do Balcão, de forma a garantir o cumprimento dos objetivos e o cumprimento do plano de ação comercial, motivando e incentivando os colaboradores, para que o trabalho em equipa e a entreaajuda faça com que o Balcão tenha os melhores resultados.

Os Assistentes de Vendas do Segmento de Particulares de Retalho são os responsáveis pelo serviço prestado aos clientes, com maior rapidez e eficiência no seu atendimento de forma a reduzir o tempo de espera o mais possível. Têm como responsabilidade, a gestão da informação necessária dos clientes particulares do Balcão e a realização de ações comerciais proativas, junto dos clientes. No balcão da Guarda-Gare existem dois assistentes de vendas, onde um dos assistentes acumula ainda a função de tesoureiro e responsável pela abertura e fecho do cofre.

O Gestor de negócios só está presente no Balcão da Guarda-Gare às quintas e sextas-feiras, nos restantes dias encontra-se no Balcão da Guarda. Tem como função a orientação do segmento de negócios, que é o segmento que tem como objectivo analisar as Pequenas Empresas e Empresários em nome individual. Tem à sua responsabilidade uma análise dos sinais de risco de crédito e acompanhar a ação comercial dos clientes da sua carteira e conseqüentemente avaliar os seus resultados comerciais.

O Gestor 360º é o responsável pelo segmento 360º, que é o segmento dos clientes, que pelo seu elevado património financeiro ou pelo seu estatuto profissional, ganham o direito de pertencer a uma carteira de clientes que poderá esperar mais do Banco. De entre os estatutos profissionais que constituem este segmento de clientes, salientam-se os médicos, engenheiros e outras profissões com rendimento superior a 1750 €/mês.

Capítulo 3

Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio

3- Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio

O presente estágio curricular teve início a 22 de outubro de 2012 e terminou a 13 de janeiro de 2013.

Os primeiros dias no Balcão do Banco Espírito Santo da Guarda-Gare foram sobretudo de observação e integração. No primeiro dia surgiu a oportunidade de conhecer as instalações, os colaboradores e uma breve explicação do que é o funcionamento diário num Balcão e nas outras unidades orgânicas do banco.

Num segundo dia, a estagiária teve acesso ao sistema informático que o banco utiliza no dia-a-dia, através de um número de operador e uma palavra-chave. Como estagiária, o acesso ao sistema era limitado pois o objetivo do estágio curricular era mais o de observar e as responsabilidades eram muito limitadas, logo o acesso obrigatoriamente teria de ser mais restrito do que o dos restantes colaboradores.

Numa fase seguinte, foram desempenhadas várias tarefas, como o atendimento telefónico, atendimento ao público, apoio nos serviços de correio, economato e arquivo, entre outras tarefas de baixo grau de responsabilidade, que a seguir serão apresentadas de forma mais desenvolvida.

3.1 – Atendimento Telefónico

Para o Banco Espírito Santo, o atendimento telefónico é uma forma de ligação muito importante para com o cliente, com boa influência para o sucesso do Balcão e para transmitir uma boa imagem.

Para que este sucesso se concretize, é necessário uma utilização correta do telefone, como mais-valia para o negócio.

Uma das tarefas desenvolvidas pela estagiária foi precisamente o atendimento telefónico. No atendimento telefónico, quando toca o telefone, é importante atender com simpatia e mostrar total disponibilidade por parte do Balcão para atender o cliente.

Assim, quando tocava o telefone, a estagiária devia atender logo com simpatia, dizendo, “Banco Espírito Santo, Agência da Guarda-Gare, bom dia/boa tarde, fala Rubina Pestana, em que posso ser útil?”.

Nesta atividade o objetivo era ajudar ao máximo o cliente dentro das possibilidades da estagiária. Quando o assunto não era da sua competência, procurava-se identificar o colaborador disponível mais adequado à resolução da tarefa, reencaminhando a chamada. Quando os colaboradores estavam ocupados, a estagiária ficava com o contacto do cliente, assegurando-lhe que dentro de pouco tempo iria ser contactado por um colaborador do Banco.

3.2 – Atendimento ao Público

Outra das tarefas desenvolvidas ao longo do estágio foi o atendimento ao público. Quando um cliente não se dirigia à zona da caixa ou não era atendido prontamente, a estagiária dirigia-se ao cliente, cumprimentando-o e disponibilizando-se para ajudar, sempre com simpatia.

Em atividades como a simples entrega ou receção de documentos, recolha de assinaturas, entre outros assuntos, era possível ajudar o cliente imediatamente. Em

atividades que não eram da competência da estagiária, a mesma encaminhava o cliente para o colaborador mais indicado para resolver o assunto em questão, evitando e tentando sempre ao máximo reduzir o tempo de espera do cliente.

3.3 – Organização de Arquivo

A organização do arquivo foi uma das primeiras funções realizadas no Banco Espírito Santo. Esta tarefa consistia na arrumação, organização e catalogação de dossiers que continham documentos que faziam mais sentido e tornava mais prática a sua utilização de forma ordenada.

Ao mesmo tempo que cumpria esta tarefa, a estagiária observava e aprendia com os colaboradores, a forma de interação com o cliente, a postura, a atitude, entre outras formas de estar no balcão.

3.4 – Correspondência

Durante o estágio, outra das funções mais frequentes realizadas prendia-se com a receção da correspondência que chegava logo ao início do dia por um funcionário dos Correios, Telégrafos e Telefones (CTT). Correspondência essa que vinha identificada pelo balcão e selada com um código.

Nesta tarefa os principais procedimentos consistiam em receber e enviar correspondência. Era necessário retirar a anotação dos códigos de correspondência enviada e recebida, bem como o nome e número de identificação do estafeta para posteriormente se gerarem as guias de remessa.

3.5 – Apoio em Abertura de Contas

Na abertura de contas, são necessários documentos como:

- Documento de identificação: como por exemplo o bilhete de identidade e o cartão de contribuinte ou o cartão do cidadão;
- Comprovativo de residência: como por exemplo, uma fatura de água, de luz, de gás, a carta de condução ou ainda uma declaração emitida pela junta de freguesia;
- Comprovativo de profissão, como por exemplo um recibo de vencimento, contrato de trabalho, ou uma declaração da entidade patronal.

Nesta tarefa, a estagiária disponibilizava-se para ajudar no preenchimento dos documentos necessários à abertura de conta ou de outras situações.

3.6 – Requisição e Entrega de Cheques

Com o passar do tempo, após um maior à vontade com os clientes, e após observar com muita atenção a abordagem aos clientes por parte dos colaboradores, uma das tarefas de maior responsabilidade foi atender os clientes que pretendiam requerer cheques, pois através do acesso às fichas de assinaturas dos cliente, e solicitando sempre o documento de identificação do cliente presente, podia preencher a requisição (Anexo 1) e entregá-la posteriormente a um dos colaboradores para proceder ao pedido.

Passados três dias úteis, os cheques estavam no balcão. Quando o cliente se dirigia ao balcão para proceder ao levantamento dos cheques, fazia-se acompanhar do documento de identificação e caso fossem os primeiros cheques, também era necessário enviar uma carta antecipadamente para a morada do cliente e este teria que se fazer acompanhar da carta aquando do levantamento dos cheques.

Após proceder em conformidade, os cheques eram entregues ao cliente.

3.7 – Contactos CRM

O termo Comunicação, Relação e Mudança (CRM) consiste numa lista de contactos de clientes do balcão, cada um com o seu devido motivo, onde os colaboradores têm como função entrar em contacto com o cliente e convidá-lo a deslocar-se ao balcão para apresentação de novos serviços que possam interessar ao cliente em questão. Algumas vezes, mas muito pontualmente, a estagiária realizou alguns destes contactos.

No âmbito destes contactos, existe uma avaliação mensal dos colaboradores e este mapa de avaliação é afixado no balcão onde só os colaboradores têm acesso.

Assim sendo, durante o estágio foi proposto a elaboração de uma frase de incentivo e motivação para constar no placar onde são afixados mensalmente os resultados.

Numa reunião semanal, as frases propostas pela estagiária foram as seguintes: “Conhecimento Rumo à Mudança”, “Conhecimento do cliente, para uma relação mais próxima, garantindo a mudança de atitude e o sucesso.”, “Captação Rumo ao Mérito” e a frase escolhida “Cada dia é um desafio, Rumo ao sucesso, Melhorando e aperfeiçoando a nossa atitude, ATITUDE BES” (Anexo 2).

A escolha foi feita por todos os colaboradores em reunião e a frase escolhida ficou escrita no placar como forma de incentivo aos colaboradores.

As reuniões anteriormente referidas, realizam-se todas as segundas-feiras no final do expediente. Nelas a gerente apresenta os objetivos e metas a atingir e cada colaborador expõe os pontos fortes e fracos, de forma a melhorar cada vez mais o apoio ao cliente e atingir sempre os objetivos propostos pelo banco.

3.8 – Comunicações Internas

Quando era necessário o envio de uma comunicação interna, entre colaboradores, essa tarefa era da responsabilidade da estagiária. No sistema interno do BES, com o destinatário e o assunto dessa mesma comunicação, era elaborada a comunicação, que

antes de ser imprimida era guardada no sistema para ser posteriormente conferida por outro colaborador, para que não houvesse quaisquer erros. Este documento, juntamente com os anexos necessários, eram enviados para o destinatário através de correio interno.

3.9 – Correio Interno

Durante o dia no balcão, vários são os documentos que têm que ser enviados para outros serviços do BES. Salientam-se os documentos inerentes à abertura de uma conta, que necessitam de validação, pelo serviço de validação de contas. Estes documentos eram enviados através de envelopes específicos, reutilizados inúmeras vezes. Procedia-se ao preenchimento do código e nome da estrutura do destinatário e do remetente, e este envelope seguia ao início do dia, todos os dias, nas malas da correspondência.

3.10 – Pedido de Prémios/ *Merchandising*

Na abertura de uma conta através de um promotor, o BES oferece um prémio. Quando assim fosse necessário, o pedido de prémios para os clientes era feito, através do preenchimento dos dados do cliente, do promotor e do colaborador, especificando o prémio, que neste caso, poderia ser uma máquina fotográfica, uma máquina de café ou um GPS. Posteriormente, após receber os prémios no balcão e a respectiva listagem dos clientes, procedia-se ao seu contacto, a fim de se dirigirem ao balcão para o levantamento dos mesmos.

Em relação aos folhetos, a falta destes acontece devido à mudança de taxas ou de condições ou simplesmente por já não existir stock dos mesmos no balcão. Assim sendo, era necessário fazer um pedido através do preenchimento de um formulário (Anexo 3) com o código do folheto, quantidade e código e nome do balcão, e enviar por fax para o departamento de marketing. No prazo de alguns dias, o *merchandising* chega ao balcão nas malas da correspondência diária.

3.11 – Informação na *Besweb*

A *Besweb* é a plataforma do Banco Espírito Santo, que está sempre actualizada, sendo por isso um meio de comunicação entre os colaboradores. Nesta plataforma estão disponíveis todos os produtos e as suas características, as novidades e anúncios de várias origens colocados diariamente, os parâmetros de qualidade exigidos pelo BES e um portal de formação disponibilizado aos colaboradores.

Durante o estágio curricular e sempre que havia tempo e um computador disponível, a estagiária tentava pesquisar o mais possível na *Besweb* a fim de saber tudo sobre o Banco Espírito Santo e os seus produtos para poder esclarecer os clientes quando fosse solicitado algum deste tipo de informação.

3.12 – Apoio em ATM e *Besnet*

O apoio ATM e *Besnet* foi outra das tarefas desenvolvidas ao longo do estágio.

Normalmente acontecia quando o cliente não se sentia à vontade com o sistema ou sempre que o mesmo o solicitasse. O objetivo era auxiliar os clientes a proceder às suas próprias operações, no sentido de os esclarecer.

Neste processo foram várias as operações solicitadas: levantamentos, pagamentos, transferências, ativação de via verde, consulta de movimentos, saldo, NIB, entre outros.

3.13 – Depósitos Diretos

Os depósitos diretos são depósitos que não são feitos presencialmente com o colaborador, são depositados através de um envelope específico, que é muito útil quando o cliente não tem disponibilidade para aguardar pela sua vez. Neste caso, recorre ao preenchimento do envelope de depósitos diretos (Anexo 4), com a certeza de

que o depósito é efetuado nesse mesmo dia. Quando no Balcão, existiam clientes em espera para serem atendidos, uma das tarefas era questionar os clientes se eventualmente estariam interessados em fazer um depósito direto e posteriormente ajudar no preenchimento do documento para tentar sempre reduzir o tempo de espera do cliente.

3.14 - Apoio na Caixa

Uma das maiores preocupações da estagiária passou por facilitar o trabalho dos restantes colaboradores. Como o trabalho na caixa era o mais importante no que respeita a maior tempo de espera pelo cliente, a estagiária disponibilizava-se para ajudar na caixa sempre que fosse necessário. Nesta tarefa procedia-se à contagem dos valores quando o depósito era feito em moedas e no final do dia no fecho de caixa. Procedia-se também ao embalamento das moedas em sacos próprios (Anexo 5), que eram selados e entregues ao respetivo colaborador, sempre acompanhados pelo respetivo somatório das moedas.

Conclusão

A realização do estágio curricular é o culminar do percurso académico para a conclusão da licenciatura em Gestão na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

A realização deste estágio foi uma experiência muito enriquecedora, superou em muito as expectativas por parte da estagiária porque proporcionou a oportunidade de perceber melhor o funcionamento da Banca, uma vez que esta era uma área que sempre suscitou algum interesse.

Nestas doze semanas em que a estagiária esteve integrada numa equipa fantástica, dos colaboradores do BES do Balcão da Guarda-Gare, houve contacto com novas tecnologias, novos sistemas de informação e com o mundo do trabalho, o que tornou esta experiência muito gratificante e serviu para aprender muito tanto a nível pessoal, como profissional.

Muitas foram as situações novas que teve de encarar. Por exemplo, tendo em conta a conjuntura económica e financeira do país, problemas como não conseguir pagar um crédito, passaram a fazer parte do dia-a-dia de um balcão.

Acima de tudo, durante este estágio, a estagiária procurou cumprir todas as tarefas que lhe foram confiadas, sendo a responsabilidade, assiduidade, uma constante exigência de um bom trabalho e o espírito de equipa existente, os pontos principais para que tudo corresse pelo melhor e nunca falhasse nos objetivos.

Apesar de um estágio curricular ser um estágio maioritariamente de observação, a estagiária mostrou-se disposta a ajudar em tudo o que fosse necessário e o importante foi acabar estas doze semanas com a certeza de que o objetivo foi cumprido.

Bibliografia

Plataforma interna do Banco Espírito Santo (*Besweb*)

www.bes.pt

www.mun-guarda.pt

www.ine.pt

maps.google.pt

Anexos

Índice de Anexos

Anexo 1: Requisição de Cheques.....	29
Anexo 2: Placar do CRM.....	31
Anexo 3: Folheto para solicitar <i>Mershandising</i>	33
Anexo 4: Depósito Direto.....	35
Anexo 5: Sacos de Moedas.....	37

Anexo 1:

Requisição de cheques



BANCO ESPÍRITO SANTO Requisição N.º **AB 829008**

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 _____

TS 754 MOO 430 - 3/2011 a) _____

Cheque N.º _____
CONTA _____ a _____

A preencher pelo titular da conta quando não seja o próprio a receber o(s) livro(s) de cheques:

Fica o BANCO ESPÍRITO SANTO, S.A. autorizado a entregar a _____

o(s) livro(s) de cheques em branco requisitado(s) no verso.

_____ de _____ de _____

a) _____

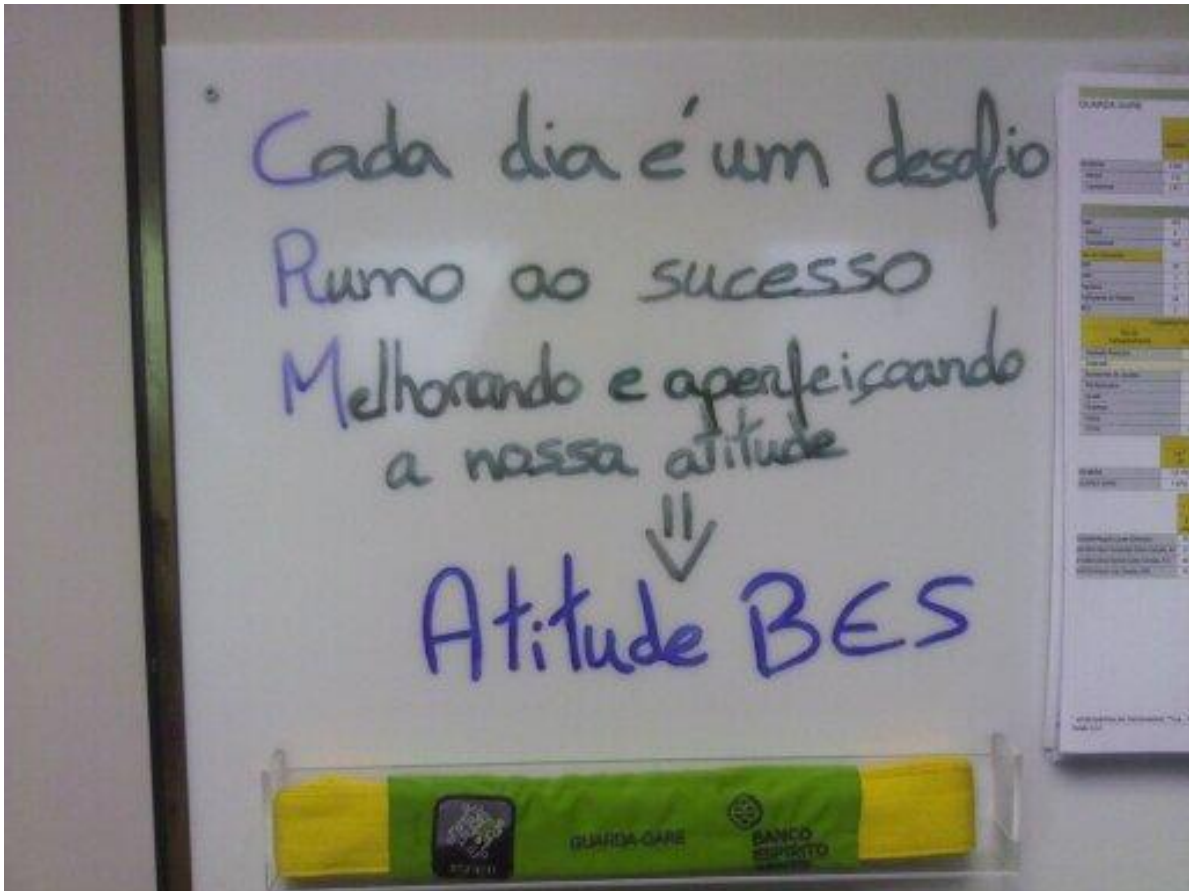
A assinar pela pessoa a quem são entregues:

Acuso a recepção do(s) livro(s) de cheques em branco, com numeração registada no verso

_____ de _____ de _____

Anexo 2:

Placar do CRM



Anexo 3:

Folheto para solicitar Merchandising



Para solicitar Merchandising, Folhetos/Monofolhas em falta, enviar fax:

21 915 27 43

Preencher formulário de pedido que segue:

Nome Campanha		
Denominação Painel	Código	Quantidade
Separador de Filas	001	
Painel Suspenso	002	
Menu Board	002	
Painel Janela sem Iluminação (2x2)	004.1/ 004.2 004.3 / 004.4	
Painel Janela com Iluminação (2x2) Agências Antigas	005.1 / 005.2 005.3 / 005.4	
Painel Janela com Iluminação (2x2) Agências Novas	005.1 / 005.2 005.3 / 005.4	
Multifunções	006	
Promocional 50x70	007	
Promocional Iluminado com Porta- Folhetos	009	

Folhetos - Campanha	Código	Quantidade

Balcão: _____ Código _____

Observações:

Anexo 4:

Depósito Direto

Anexo 5:

Sacos de moedas



100 Moedas de 1 Cent. = 1 €

50 Moedas de 2 Cent. = 1 €

50 Moedas de 5 Cent. = 2,5 €

40 Moedas de 10 Cent. = 4 €

40 Moedas de 20 Cent. = 8 €

40 Moedas de 50 Cent. = 20 €

25 Moedas de 1 Euro = 25 €

25 Moedas de 2 Euro = 50 €

Este saco contém só um dos tipos de moedas acima indicado