



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

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direção

Márcia Andreia Marques Tavares

dezembro | 2015



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

MÁRCIA ANDREIA MARQUES TAVARES

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIATURA EM

SECRETARIADO E ASSESSORIA DE DIREÇÃO

DEZEMBRO 2016

## Ficha de Identificação



### Estagiária

**Nome:** Márcia Andreia Marques Tavares

**Número de estudante:** 1010883

**Curso:** Licenciatura em Secretariado e  
Assessoria de Direção

---

### Estabelecimento de ensino

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

**Morada:** Av. Dr. Francisco Sá Carneiro nº  
50 6300-559 Guarda

Tel.: 271 220 111

E-mail: estg-geral@ipg.pt

**Docente Orientadora de Estágio na**

**ESTG:** Professora Doutora Isa Severino



### Organização Promotora de Estágio

**Nome:** Novo Banco

**Balcão:** Guarda-Gare

**Morada:** Avenida S Miguel BL A R/C  
6300-320 Guarda

Tel.: 271 238 101

E-mail: ag.guarda.gare@novobanco.pt

---

### Período de Estágio

**Data:** 1 de junho a 20 de agosto

**Duração de estágio:** 400 horas

*“O que ouço esqueço, o que vejo  
lembro e o que faço aprendo.”*

*Confúcio*

## Resumo

A realização do presente relatório veio complementar o estágio curricular que foi efetuado no Novo Banco (NB) no balcão da Guarda-Gare, no período compreendido entre 1 de junho a 20 de agosto de 2015.

Neste relatório apresento o NB, bem como a sua história, respetivas sucursais e ofertas, entre outros elementos. Procedo a uma descrição das tarefas por mim realizadas; paralelamente, efetuo uma interligação entre as atividades que desenvolvi no estágio e os conteúdos que apreendi ao longo dos três anos da licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direção (SAD).

**Palavras-chave:** Estágio; Novo Banco; Atendimento ao público e Depósitos.

## Agradecimentos

Para a concretização desta etapa tive a sorte de contar com o apoio de diferentes pessoas, às quais não posso deixar de manifestar o meu agradecimento.

Assim, manifesto o meu sincero reconhecimento aos professores que lecionaram as diferentes unidades curriculares na Licenciatura de SAD e, de um modo especial, à minha orientadora de estágio, Prof. Doutora Isa Severino, por toda a sua dedicação, orientação, ajuda e amizade manifestados ao longo do meu percurso académico e, em especial, na realização deste relatório de estágio.

Aos colaboradores do balcão da Guarda-Gare, agradeço a disponibilidade e simpatia que me expressaram no decorrer do estágio e de modo particular à minha orientadora de estágio no NB, a Dra. Raquel Lopes.

À minha família, em especial aos meus pais e irmãos e às minhas amigas, Ana Pina e Raquel Pereira, agradeço por me terem apoiado ao longo desta etapa.

Por último, mas não menos importante, expresso a minha gratidão aos meus avós e ao meu padrinho por darem prioridade aos meus objetivos em detrimento dos seus, por fazerem de mim a mulher que sou hoje e por serem os melhores pais que o destino me poderia ter dado. Por isso, agradeço-lhes e dedico-lhes toda a minha formação, bem como o presente relatório, pois sem eles esta etapa nunca teria acontecido.

A todos vós expresso o meu muito obrigada!

## Índice Geral

<b>Ficha de Identificação .....</b>	<b>i</b>
<b>Epígrafe.....</b>	<b>ii</b>
<b>Resumo .....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimentos .....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice Geral .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de Siglas .....</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de Figuras.....</b>	<b>ix</b>
<b>Introdução .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1 - O NOVO BANCO.....</b>	<b>2</b>
1.1 Breve Historial .....	3
1.2 Símbolo do Novo Banco .....	4
1.3 Estrutura Orgânica .....	5
1.3 Sustentabilidade Ambiental e Responsabilidade Social.....	8
1.4 Formações .....	10
1.5 Missão e Valores .....	11
1.6 Ofertas.....	11
1.6.1 Aplicações e Serviços Diários .....	12
1.6.1.1 Contas .....	12
1.6.1.2 NB Net.....	12
1.6.1.3 Cheques.....	12
1.6.1.4 <i>Money Gram</i> .....	12
1.6.2 Poupanças, Investimentos e Créditos.....	13

1.6.2.1 Poupanças .....	13
1.6.2.2 Depósitos a Prazo, Obrigações e Créditos .....	13
1.6.3 Imóveis .....	14
1.6.4 Proteção e Segurança .....	14
1.7 Balcões e Sucursais NB .....	15
1.7.1 Balcão da Guarda-Gare .....	16
<b>CAPÍTULO 2 - O ESTÁGIO CURRICULAR .....</b>	<b>19</b>
2.1 Integração no Balcão da Guarda-Gare .....	20
2.2 Plano de Estágio .....	20
2.3 Atividades Desenvolvidas .....	21
2.3.1 Tarefas Diárias.....	21
2.3.1.1 Atendimento ao Público .....	21
2.3.1.2 Envio e Receção do Correio .....	22
2.3.1.3 Depósitos Diretos.....	23
2.3.1.4 Assessoria a Colegas .....	26
2.3.1.5 Atendimento e Chamadas e Telefónicas .....	26
2.3.1.6 Acolhimento da Nova Estagiária.....	28
2.3.2 Tarefas Pontuais.....	30
2.3.2.1 Divulgação de Notícias Internas .....	30
2.3.2.2 Reposição de Material Necessário.....	31
2.3.2.3 Atualização do Arquivo .....	31
2.3.2.4 Acompanhamento da Gerente a Clientes .....	31
<b>Conclusão.....</b>	<b>33</b>
<b>Webgrafia .....</b>	<b>35</b>
<b>Índice de Anexos.....</b>	<b>36</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>36</b>



## Índice de Siglas

**BES-** Banco Espírito Santo

**BIC-** Banco Internacional do Crédito

**CGPCA-** Chefe de Gabinete do Presidente do Conselho de Administração

**DAEE-** Departamento de Acompanhamento e Estruturação de Empresas

**DAI-** Departamento de Auditoria Interna

**DAJ-** Departamento de Assuntos Jurídicos

**DC-** Departamento de Crédito

**DCB-** Departamento Corporate Banking

**DCCF-** Departamento de Contabilidade, Consolidação e Fiscalidade

**DCOMPL-** Departamento de Compliance

**DCPC-** Departamento de Crédito a Particulares e Cartões

**DD-** Depósito Direto

**DDI-** Departamento de Desenvolvimento Internacional

**DDN-** Departamento de Desenvolvimento de Negócio

**DEO-** Departamento Executivo de Operações

**DGI-** Departamento de Gestão Imobiliária

**DGIC-** Departamento de Controlo e Informação de Gestão

**DGP-** Departamento de Gestão de Poupanças

**DLF-** Departamento de Leasing e Factoring

**DLPS-** Departamento de Logística, Património e Segurança

**DMEC-** Departamento de Marketing, Contabilidade e Estudos do Consumidor

**DMCI-** Departamento de Marketing, Inovação e Canais

**DMEI-** Departamento de Marketing de Empresas e Inovação

**DNI-** Departamento de Negócio Internacional

**DOQ-** Departamento de Organização e Qualidade

**DPB-** Departamento Private Baking

**DPE-** Departamento de Promotores Externos

**DRC-** Departamento de Recuperação de Crédito

**DRG-** Departamento de Risco Global

**DTF-** Departamento de Tesouraria e Financeiro

**DTI-** Departamento de Técnico Imobiliário

**GCOM-** Gabinete de Comunicação

**GDCE-** Gabinete de Dinamização Comercial de Empresas

**GESP-** Gabinete de Estágio e Saídas Profissionais

**GPE-** Gabinete de Participações financeiras

**GRI-** Gabinete de Relações com Investidores

**IPG-** Instituto Politécnico da Guarda

**NB-** Novo Banco

**SAD-** Secretariado e Assessoria de Direção

**SGCA-** Secretaria Geral do Conselho de Administração

**UC-** Unidades Centrais

**UCNR-** Unidades Centrais de Negócio de Risco

**UCS-** Unidades Centrais Suporte



## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> Primeiro Logótipo.....	4
<b>Figura 2:</b> Segundo Logótipo .....	4
<b>Figura 3:</b> Exemplo de Iniciativa Social .....	8
<b>Figura 4:</b> Exemplo de Formação.....	10
<b>Figura 5:</b> Balcão da Guarda-Gare .....	16
<b>Figura 6:</b> Organograma .....	17
<b>Figura 7:</b> Ilustração do Envio de Caixas.....	22
<b>Figura 8:</b> Exemplo de Cheque .....	24
<b>Figura 9:</b> Cruzamento Geral .....	25
<b>Figura 10:</b> Cruzamento Especial.....	25

## Introdução

O presente relatório foi realizado no âmbito do estágio curricular, efetuado no NB no balcão da Guarda-Gare, que decorreu de 1 de junho a 20 de agosto, e tem como objetivo finalizar a licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direção.

Nele pretendo dar a conhecer as tarefas que desenvolvi no balcão do NB da Guarda-Gare; para tal, procedi a uma organização do relatório em duas partes. Na primeira parte, faço uma breve apresentação do NB, mencionando a sua história, missão e objetivos, sucursais, entre outros aspetos que considere relevantes. Posto isto, centro a minha atenção no balcão da Guarda-Gare, descrevo o local e apresento o organograma.

Na segunda parte, exponho as tarefas que realizei na entidade, de entre as quais destaco o atendimento ao público e telefónico, a realização de depósitos diretos, o envio de correio, a organização do arquivo e o acolhimento de outra estagiária.

Por fim, na conclusão, apresento uma reflexão pessoal sobre os resultados obtidos.

**NOVO  
BANCO<sup>+</sup>**

**CAPÍTULO 1 - O NOVO BANCO**

## 1.1 Breve Historial

Antes de falar propriamente do NB, considero relevante fazer um breve enquadramento do Banco Espírito Santo (BES).

O BES teve origem em 1920, com a inauguração da primeira agência por José Ribeiro Espírito Santo, filho de José Maria do Espírito Santo, que começou este projeto quando comprava e vendia lotaria ligada a títulos de créditos nacionais e internacionais.

Em 1936, com Ricardo Espírito Santo na presidência, iniciou-se a expansão do grupo e o mesmo assumiu a liderança da banca privada nacional. Seguiu-se a fusão com o Banco Comercial de Lisboa, passando a designar-se por Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL).

Entre 1991 e 1999, a entidade deu início ao processo de reprivatização e alterou a sua designação para Grupo Espírito Santo. Já em 2012, o banco liderado por Ricardo Salgado, foi considerado um dos três maiores bancos privados portugueses.

A situação revelou sinais gravosos em 2013 com a divulgação de um prejuízo superior a 95 milhões de euros, traduzindo-se numa situação financeira grave. Em 2014 o BES anuncia o prejuízo de 3577 milhões, com a perda de ações superiores a 80%, caindo de 1.05 Euros para 0.17 Cêntimos por ação.

Ficou provado que a administração do BES, liderada por Ricardo Salgado, “desobedeceu ao banco de Portugal 21 vezes, entre dezembro de 2013 e julho de 2014”<sup>1</sup>, praticando “actos dolosos de gestão ruínosa” e assim se declara o fim do BES.

Assim, houve necessidade de salvaguardar o que restou de positivo criando-se o NB. Este banco surge para salvar os ativos bons do BES, sendo apoiado pelo fundo de resolução do Banco de Portugal e liderado por Eduardo Stock da Cunha que é o atual presidente do conselho de administração.

---

<sup>1</sup> A informação adaptada do sítio da internet: [http://www.bes.pt/02.3\\_Historia.html](http://www.bes.pt/02.3_Historia.html)

## 1.2 Símbolo do Novo Banco

Na figura 1 encontra-se o primeiro logótipo do NB, que continha letras em tons de cinza e verde, e uma borboleta. O mesmo pretendia representar inovação e capacidade de transformação, indo ao encontro da situação do banco.



Figura 1: Primeiro Logótipo

Fonte: <https://www.google.pt/search?newwindow=1&client=opera&biw>

O novo e definitivo logótipo (figura 2) surge a 22 de setembro de 2014, do qual desapareceu a borboleta, restando apenas as suas asas. Essas pequenas asas, como se vê na figura, encontram-se posicionadas à frente do nome do Banco, grafado em caracteres verdes, cuja mensagem remete para: “O lettering é o chão, a força, o estabilizador e dele desperta-se o símbolo que é o compromisso com a elevação, a ambição e a agilidade”<sup>2</sup>



Figura 2: Segundo Logótipo

Fonte: <http://www.google.pt/search?newwindow=1&client=opera&biw=1360&bih=670>

---

<sup>2</sup> A informação encontra-se na íntegra de acordo com a pesquisa realizada na fonte [http://www.jornaldenegocios.pt/empresas/detalhe/novo\\_banco\\_muda\\_de\\_simbolo\\_e\\_fica\\_apenas\\_co\\_m\\_as\\_asas\\_da\\_borboleta.html](http://www.jornaldenegocios.pt/empresas/detalhe/novo_banco_muda_de_simbolo_e_fica_apenas_co_m_as_asas_da_borboleta.html)

### 1.3 Estrutura Orgânica

A estrutura organizacional interliga a forma como a entidade atua no mercado e as suas próprias estratégias. O NB é constituído por vários balcões, situados em várias zonas do país e do mundo, permitindo a maior captação de clientes e divulgação de serviços, como irei explicar.

No modelo organizativo multi-especialista do banco, pode observar-se uma organização de segmentos, produtos e canais. O objetivo deste modelo é sistematizar os órgãos estruturais existentes e a macro-estrutura do banco, como se pode observar no Anexo I.

A estrutura orgânica engloba as Unidades Centrais (UC), Centrais de Negócio de Risco (UCNR), Unidades Centrais Suporte (UCS), Unidades Centrais Operativas (UCO), Unidades Comerciais e Órgãos de Assessoria (OA).

As UC, por sua vez, dividem-se no Departamento de Crédito a Particulares e Cartões (DCPC), que se responsabiliza por desenvolver e colocar em prática soluções de pagamentos, como cartões de débito, crédito, e vertentes de oferta.

Engloba também o Departamento de Gestão de Poupanças (DGP), que gere e desenvolve todos os produtos relacionados com poupanças através dos vários canais do banco. Existe ainda o Departamento de *Leasing* e *Factoring*<sup>3</sup> (DLF), e o Departamento de Marketing de Empresas e Inovação (DMEI), que trata da gestão e dinamização do banco, de modo a posicioná-lo como referência em Portugal.

Para além desses departamentos, encontra-se o Departamento de Marketing, Inovação e Canais (DMIC), que gera canais de prestação de serviços financeiros, cria e coloca em prática propostas para os segmentos de clientes de negócios e particulares, de modo a apoiar a rede comercial do banco e criar novas oportunidades para os diferentes segmentos.

---

<sup>3</sup> Departamento relacionado com créditos.



Por último o Gabinete de Dinamização Comercial de Empresas (GDCE) desenvolve medidas, tendo em vista o apoio a atividades relacionadas com Marketing de empresas e negócios internacionais.

As UCNR são constituídas pelo Departamento de Promotores Externos (DPE) que, de forma ativa, acompanha o canal dos promotores, privilegiando a qualidade do serviço prestado, e pelo Departamento de Risco Global (DRG) que assegura a monitorização do risco.

Estas unidades integram também o Departamento de Desenvolvimento Internacional (DDI) que acompanha as unidades internacionais de negócio com clientes do grupo, faz a gestão das relações transversais e monitoriza, de forma global, as instituições internacionais referentes também ao grupo.

Fazem ainda parte das UCNR o Departamento de Gestão Imobiliária (DGI), o Departamento de Tesouraria e Financeiro (DTF) que “Executa o plano de financiamento e gere a tesouraria do Grupo nos mercados financeiros”<sup>4</sup>. É também o departamento com responsabilidades para coordenar toda a atividade de negócios e desenvolver estudos sobre mercados financeiros.

As UCNR englobam ainda o Departamento de Crédito (DC) que fiscaliza e garante processos de crédito, de acordo com procedimentos, limites definidos e políticas específicas e o Gabinete de Participações Financeiras (GPE) que representa, acompanha e monitoriza as participações da entidade nos fundos de reestruturação e revitalização.

O Departamento de Negócio internacional (DNI) contribui e garante a evolução e crescimento global do Banco, bem como a fidelização de clientes e o Departamento de Recuperação e Crédito (DRC) garante a defesa dos interesses do grupo.

As Unidades Centrais Suporte (UCS) são constituídas pelo Departamento de Auditoria Interna (DAI) que protege, acrescenta valor à organização e assegura a eficácia e eficiência do próprio banco; o Gabinete de Comunicação (GCOM), que tem como objetivo o controlo e melhoramento de todas as vertentes de comunicação institucional.

---

<sup>4</sup>Citação retirada na íntegra da página interna do Banco.

Integram ainda as UCS o Gabinete de Relações com Investidores (GRI), o qual contribui para a reflexão do mercado sobre o preço das suas ações e o Departamento de Compliance (DCOMPL) que tem por objetivo fazer com que a entidade e tudo o que a compõe cumpram as exigências legais a que estão sujeitas, como regulamentos, tutelas, entre outros. Este departamento esforça-se para melhorar a confiança e credibilidade pública, apostando na competência, transparência e honestidade.

Nas UCS encontra-se o Departamento de Desenvolvimento de Negócio (DDN), o Departamento de Controlo e Informação de Gestão (DGIC), e o Departamento de Assuntos Jurídicos (DAJ) que interligam os objetivos do grupo com a gestão do risco, de modo a prevenir possíveis ameaças.

Juntamente com estes departamentos está o Departamento de Marketing, Comunicação e Estudo do Consumidor (DMCE), que se responsabiliza por saber e definir estratégias que coloquem o Banco num posicionamento competitivo no mercado. Para isso, tem de definir, planear e implementar medidas, como atividades de comunicação e marketing, para saber as estratégias mais adequadas. E outros como o Departamento de Organização e Qualidade (DOQ), Departamento de Contabilidade, Consolidação e Fiscalidade (DCCF) e o Departamento de Logística, Património e Segurança (DLPT), que contribuem para a gestão e organização da segurança e património que a entidade possui, nomeadamente na proteção dos ativos do Banco (pessoas e infra-estruturas).

As UCO dividem-se em dois departamentos: O Departamento Executivo de Operações (DEO), que se responsabiliza pela execução dos principais processos a nível bancário, como créditos, recursos, operações documentais, transferências, entre outros, e o Departamento Técnico Imobiliário (DTI).

As Unidades Comerciais são constituídas pelo Departamento de Acompanhamento e Estruturação de Empresas (DAEE), que analisa e acompanha operações a nível de organização económica/financeira de clientes a nível de incumprimento ou pré-incumprimento.

São constituídas também pelo Departamento de *Corporate Banking* (DCB), que acompanha grandes empresas nacionais com atividade e/ou estabelecimentos no país. Para além disso, é responsável pela dinamização comercial e pelo Departamento

*Private Banking* (DPB), que acompanha clientes com altos rendimentos, avaliando investimentos e oferecendo produtos adequados às várias situações e solicitações.

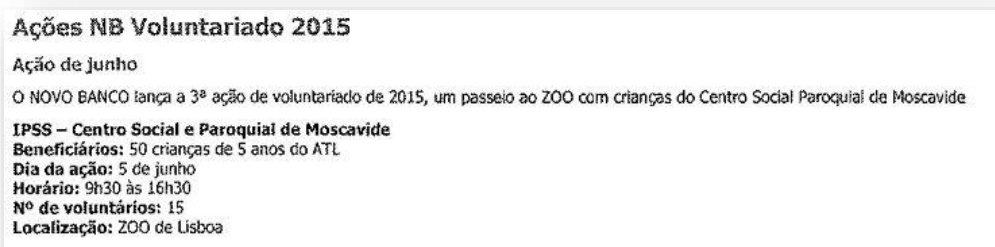
Os Órgãos de Assessoria do Conselho de Administração são constituídos pelo Secretariado Geral de Conselho de Administração (SGCA) e o Chefe de Gabinete do Presidente do Conselho de Administração (CGPCA), que apoiam o Conselho de Administração e garantem a assessoria do presidente.<sup>5</sup>

### 1.3 Sustentabilidade Ambiental e Responsabilidade Social

A responsabilidade social de uma entidade pode ter duas dimensões distintas a interna e a externa. A dimensão interna relaciona-se com saúde e segurança no trabalho, recursos humanos e adaptação a mudanças. A dimensão externa relaciona-se com as relações na comunidade externa à empresa, nomeadamente clientes e fornecedores e ainda com a gestão global do meio ambiente.

O NB preocupa-se com o ambiente, deste modo, apela à consciência dos colaboradores para que os mesmos tenham em atenção os desperdícios e sirvam de modelo para outras entidades do grupo. Para isso, a entidade tem um compromisso assumido de responsabilidade social, concretizando-se com um programa interno destinado à racionalização do uso de recursos.

A pensar também na preocupação externa e social, o NB criou programas de participação voluntária onde os colaboradores ajudam em diferentes iniciativas sociais, como se observa no exemplo da figura 3.



**Figura 3:** Exemplo de Iniciativa Social  
**Fonte:** Página Interna do Banco

<sup>5</sup> Na elaboração desta parte segui de perto a informação disponibilizada na página interna do banco no decorrer do estágio.

No que diz respeito à responsabilidade interna, o NB tem quatro apoios internos principais, sendo estes:

- ✓ O apoio à educação;
- ✓ O apoio à conciliação de trabalho-família;
- ✓ O apoio à mobilidade;
- ✓ O apoio aos seniores e refeitórios.

Estas responsabilidades/apoios garantem a motivação e melhoram o desempenho dos colaboradores.

Com a criação de programas de ajuda, o NB garante a integração dos colaboradores e das próprias famílias, realizando concursos para apoios à educação dos filhos, programas de troca de material escolar e festas de natal.

Para além disso, considera a mobilidade um fator importante, disponibilizando em algumas regiões específicas um serviço de transporte coletivo ou então apoios para despesas de deslocações.

Em relação a seniores, a entidade cria candidaturas para que os colaboradores reformados tenham a possibilidade de ganhar participações para medicamentos, lares, apoios domiciliários, entre outras necessidades que evidenciem.

Por último, os refeitórios do NB, existentes há mais de trinta anos, têm como objetivo garantir refeições a colaboradores e a empresas do grupo. Estes são constituídos por “Refeições de tabuleiro” e serviço de bar, que atualmente funcionam como refeitórios das estruturas principais, nomeadamente em Lisboa e Porto. Em 2014 foram servidas 346.007 refeições, uma média de 1.389 refeições por dia, e nos bares foram servidos 476.369 utentes. <sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> A informação foi adaptada de acordo com os conteúdos recolhidos na página interna do Novo Banco.

## 1.4 Formações

As formações possibilitam aos trabalhadores adquirirem mais conhecimentos e evolução na carreira.

No NB existem várias formações, sendo elas por via direta, com formações presenciais sobre temas sempre em atualização, ou por via eletrónica na página interna de cada colaborador, de modo a relembrar ou acrescentar informação. Estas formações podem ser obrigatórias com mini testes finais, ou formações facultativas nas quais os colaboradores têm formação numa área que apresentem dificuldades ou pretendem melhorar conhecimentos.

A formação específica, que complementa a formação geral, faz face às necessidades particulares de cada área ou colaborador. A mesma é identificada pelos Recursos Humanos que escolhem as empresas formadoras, pedem propostas e ajustam as mesmas. De seguida, é implementada a formação e a avaliação.

Um exemplo é a formação a nível de atitude, sendo o objetivo melhorar qualidades e serviços já existentes, de modo a aperfeiçoar o maior número de clientes. Para isso, consolidam os papéis de líderes de modo a que a atitude e os comportamentos dos mesmos melhorem a relação com os colaboradores e dinamizem as equipas, como se ilustra na figura 4.

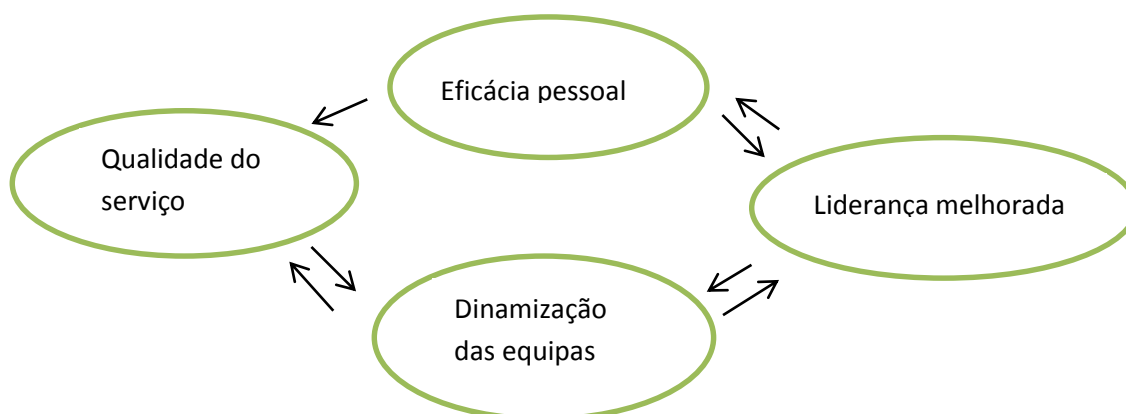


Figura 4: Exemplo de Formação  
Fonte: Própria

Outro exemplo é a formação a nível de atitude telefónica que, foi criada em 2010 pela Direção dos Recursos Humanos em parceria com a *Contact<sup>7</sup>*, tendo como objetivo melhorar competências e a eficácia na utilização do telefone.

Para além destas formações, o NB viabiliza outras em línguas estrangeiras, informática e em balcões escola, que têm o objectivo de acolher e formar novos colaboradores, entre outras.

## 1.5 Missão e Valores

Como previamente referido, o NB é uma instituição bancária que tem como missão crescer em envolvimento financeiro, em rentabilidades e número de clientes, através da captação de recursos e da concessão de créditos.

O NB assume-se como um serviço público que pretende criar mecanismos que potenciem o encontro entre as necessidades dos clientes e as ofertas existente no banco, pautando a eficácia, o rigor e a qualidade. Para isso, conta com colaboradores devidamente qualificados, investindo em formações internas e qualidade organizacional, criando um agradável clima interno que se traduz num correto desempenho de entidade

## 1.6 Ofertas

Apesar dos contornos que envolvem o NB e de alguma falta de confiança por parte da população, o mesmo apresenta uma oferta variada, de modo a atrair um número elevado de clientes.

Assim as ofertas dividem-se em quatro grupos:

1. Aplicações e Serviços Diário;
2. Poupanças, Investimentos e Créditos;
3. Imóveis;
4. Proteção e Segurança.

---

<sup>7</sup> Maior prestador de serviços de *Contact Center* em Portugal

## 1.6.1 Aplicações e Serviços Diários

Nesta seção encontram-se as transações que mais atraem os clientes ao balcão, isto é, a abertura de contas e meios de pagamento.

**1.6.1.1 Contas:** O NB apresenta um variado número de contas que se adapta a cada cliente, tendo em consideração a sua idade, as suas necessidades, a sua profissão, entre outros elementos.

Todas elas apresentam características específicas que fazem com que não apresentem qualquer custo adicional. A título de exemplo refiro a conta 18.31 que é uma conta à ordem, e se torna gratuita mediante a utilização de 50 euros em pagamentos e no acesso à aplicação, como se observa no Anexo II.

Inseridas nestes tipos de ofertas, encontram-se as contas 360 e contas *private*. Ambas se destinam a clientes com possibilidades monetárias elevadas, aos quais o NB oferece aplicações exclusivas.

**1.6.1.2 NB Net:** Aplicação que o cliente pode descarregar para o telemóvel, que lhe permite aceder à sua conta, realizar pagamentos, transferências e outros serviços.

**1.6.1.3 Cheques:** São “Um instrumento que confere ao respectivo beneficiário a expectativa de receber o montante nele indicado” <sup>8</sup>, consistem num meio de pagamento bastante usado. Para a sua aquisição, o cliente pode dirigir-se ao balcão ou realizar o pedido através da internet.

**1.6.1.4 Money Gram:** Como se pode observar no Anexo III, o serviço Money Gram garante o envio de dinheiro entre países diferentes, num espaço de 10 minutos. Para isso, é facultada uma referência ao cliente que pretende transferir o dinheiro e que, por sua vez, a transmite à

---

<sup>8</sup> Citação retirada na íntegra dos Cadernos do Banco de Portugal- Cheques regras gerais

pessoa que o deve movimentar, a qual se deve dirigir a uma agência com este serviço, dar a referência a fim de movimentar a quantia em causa. O limite é de sete mil euros por transferência, catorze mil ao dia e quinze mil por semestre.

## **1.6.2 Poupanças, Investimentos e Créditos**

Para além das contas à ordem o NB oferece aos clientes outro tipo de contas, nomeadamente poupanças, contas que sejam não à ordem, créditos e microcréditos.

**1.6.2.1 Poupanças:** Este género de aplicação permitem ao cliente colocar dinheiro numa conta paralela à sua, na qual deposita as suas poupanças. No caso da poupança programada é retirado o montante estipulado pelo cliente no dia também por ele indicado. Apesar de esta apresentar a duração de cinco anos, a qualquer momento é possível o resgate total da quantia, isto é, o cliente pode movimentar o dinheiro na altura que necessitar.

Existe também a micro poupança que é uma poupança por arredondamentos, isto é, o cliente pode escolher o arredondamento de um euro e sempre que fizer um pagamento, por exemplo 7,99€, a poupança vai arredondar e transferir um euro para a conta. Por último, existe a poupança por impulso, que permite ao cliente, a qualquer momento, colocar a quantia que deseja na poupança.

**1.6.2.2 Depósitos a Prazo, Obrigações e Créditos:** Os depósitos a prazo (Anexo IV) têm duração e montante mínimo e permitem ao cliente ganhar juros. Estes depósitos são garantidos pelo fundo de depósitos bancários, fundo do Banco de Portugal, que asseguram depósitos até cem mil euros por depositante.

Existem ainda as obrigações, que são outro tipo de aplicação bancária e se traduz na compra de títulos de dívida de uma empresa que o cliente escolha e consequentemente receba um cupão pelo prazo de pagamento contratado, ou seja, ganhe os juros contratados pela organização.



Além destas aplicações, existem os créditos que permitem aos clientes a aquisição de empréstimos, tendo estes que pagar num período contratado entre eles o NB. Existem os créditos pessoais, crédito de habitação e também os microcréditos destinados a empresas.

### 1.6.3 Imóveis

O NB oferece um serviço de venda de imóveis, através do qual o cliente pesquisa no site do Banco e contacta a entidade para agendar visita e/ou compra. O cliente pode ainda contactar um balcão, explicar o género de imóvel que procura, a localização e aguardar propostas. Esta oferta da entidade permite ao cliente adquirir imóveis de forma mais segura e rápida.

### 1.6.4 Proteção e Segurança

Para além de todas as ofertas apresentadas anteriormente, o NB disponibiliza aos seus clientes a possibilidade de adquirirem seguros para várias situações, nomeadamente carro, casa, saúde, vida segura, entre outros. No Anexo V, encontram-se os panfletos relativos a dois seguros, os quais facultam informações diversas, tais como:

- ✓ O que o cliente usufrui ao adquiri-lo;
- ✓ As coberturas e vantagens;
- ✓ A quem se destina;
- ✓ Informações específicas sobre o seguro.

## 1.7 Balcões e Sucursais NB

O NB é composto por 600 a 700 balcões espalhados por todo o país, de modo a atingir o maior número de clientes.

Existem também as direções regionais, que são aproximadamente treze, e que são compostas pela diretora regional e por membros que gerem os vários segmentos do banco: Particulares de Retalho, Segmento 360, Negócios e Departamento de Canais, como irei explicar de seguida.

O segmento dos Particulares de Retalho é o segmento do quotidiano, isto é, aquele que gere contas particulares, pequenas poupanças e outros pequenos investimentos do dia-a-dia. O responsável deve ajudar e apoiar os colaboradores deste segmento, de modo a que os objetivos propostos pelo Banco sejam alcançados.

O Segmento 360 gere contas e investimentos de quantias mais elevadas, contando com um responsável que ajuda a motivar a rede de balcões, de forma a captar cada vez mais clientes.

O Segmento de Negócios traduz-se em clientes empresas ou empresários em nome individual, tendo o responsável que apoiar e controlar o segmento, de modo a que alcancem o fluxo de negócios e os objetivos estabelecidos.

O Segmentos dos Canais relaciona-se com os imóveis do NB. O dinamizador de canais, que é o membro responsável pelo segmento, encontra-se diretamente ligado às imobiliárias que têm protocolo com o NB, procurando possíveis negócios, nomeadamente na concessão de créditos habitação e captação de recursos.

Para além das sucursais do NB, existem também edifícios como os Serviços Centrais e o NB Direto, compostos por colaboradores da entidade, que dão apoio à rede de balcões e Direções Regionais. Facultam, assim, o apoio aos clientes internos, os colaboradores, mas também aos clientes externos.

Os serviços centrais são localizados principalmente nas cidades de Lisboa e Porto e facultam apoio aos colaboradores sobre dúvidas, reclamações, sistema informático e outros elementos de que necessitem.

O NB Direto situa-se em Lisboa e tem como funcionalidade a resolução de problemas e realização de transações por telefone. Após o cliente adquirir o seu número de

adesão e *password*, pode ligar para o NB Direto, facultar esses elementos e realizar pequenas transacções que não necessitem de assinatura, tais como transferências, carregamentos, pagamentos de serviços, entre outros.<sup>9</sup>

### 1.7.1 Balcão da Guarda-Gare

Como já foi referido anteriormente, o NB divide-se em sucursais e balcões, que pretendem estender-se ao maior número de clientes possíveis.

O balcão da Guarda-Gare, presente na figura 5, é um balcão de tamanho médio com três gabinetes, dois com porta fechada e um aberto. Para além disso, existe o espaço de caixa destinada aos serviços mais simples e rápidos, como depósitos, levantamentos, entre outros.



Figura 5: Balcão da Guarda-Gare

Fonte: Própria

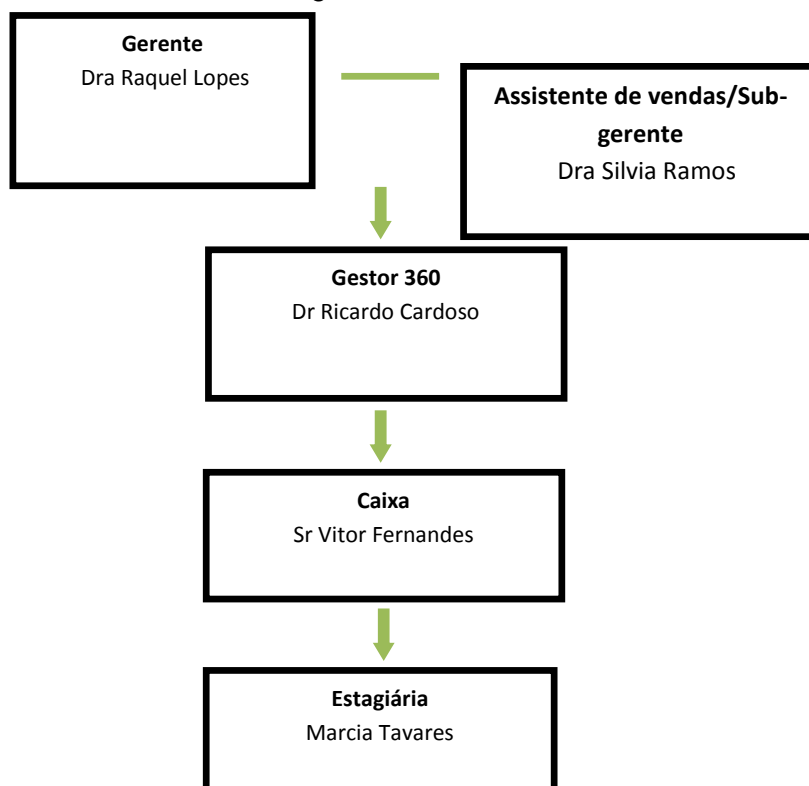
Atrás da caixa existe um espaço reservado para colaboradores, onde se situa o cofre, casa de banho, espaço de arquivo e resíduos. Esse espaço reúne as condições necessárias para o correto funcionamento do balcão, na medida em que dispõe de material de arquivo e escritório, assim como espaço para convívio e descontração.

O meu local de trabalho era na caixa, ao lado do responsável da mesma, permitindo-me manter uma ligação direta com os clientes. Por vezes sentava-me numa secretária mais reservada, que me permitia exercer funções de atendimento telefónico, organização de informação e contagem de depósitos, de modo a que me pudesse concentrar e executar as tarefas de forma rápida.

---

<sup>9</sup> Informação adaptada dos conteúdos fornecidos pelo Dr Ricardo Cardoso

Como ilustra o organograma (figura 6), o Balcão do NB da Guarda-Gare tinha quatro colaboradores efetivos e uma estagiária



**Figura 6:** Organograma  
**Fonte:** Própria

A gerente, Dra. Raquel Lopes, tem como função principal a gestão de todos os segmentos do balcão e da própria infra-estrutura. Para além disso, também realiza funções de assistente de vendas.

A subgerente e responsável de vendas, a Dra Silvia Ramos, é responsável pelo acompanhamento dos clientes do segmento de particulares de retalho, ou seja, de clientes que pretendam abrir contas à ordem, fazer simulações, entre outras aplicações mais demoradas e que não podiam ser realizadas na caixa. Para além disso é a pessoa que substitui a gerente em caso de necessidade

O gestor 360, Dr Ricardo Cardoso, é responsável por acompanhar e gerir contas do segmento 360, isto é, pessoas com capital suficiente para fazerem investimentos ou manterem contas à ordem com uma grande liquidez.

O senhor Vítor Fernandes é o caixa que faz os movimentos diários do balcão relacionados com tesouraria, como depósitos, levantamentos e outras aplicações mais rápidas.

Como estagiária tive como função primordial acolher o cliente na instituição, sendo esta a minha principal função, como se poderá observar no segundo capítulo.



## CAPÍTULO 2 - O ESTÁGIO CURRICULAR

## 2.1 Integração no Balcão da Guarda-Gare

Escolhi estagiar no balcão do NB porque a banca sempre foi uma área que me despertou alguma curiosidade. Ao comentar a minha escolha com a professora orientadora de estágio, recebi de imediato a sua ajuda e dirigi-me ao Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais (GESP), a fim de selecionar a instituição mais adequada.

Após a candidatura ao NB, aguardei até ao mês de maio, quando fui chamada para a entrevista no balcão da Guarda com a Dra. Anabela Costa e a Dra. Ângela. Na mesma falei da minha experiência profissional, o que gostaria de colocar em prática no estágio e os conhecimentos que possuía sobre a instituição.

Para a entrevista recordei as competências adquiridas em Técnicas de Secretariado e Português Empresarial, de modo a que a mesma fosse realizada com sucesso.

No final do mês, recebi a resposta positiva e no dia 1 de junho dirigi-me ao balcão da Guarda-Gare. Ao entrar no balcão fui recebida com simpatia e fiquei a conhecer toda a equipa e o espaço envolvente. Obtive a confirmação das principais tarefas que iria realizar e recebi mais informações sobre a situação atual do NB. O processo de acolhimento foi finalizado de forma muito positiva com o conhecimento exato do meu local de trabalho e a entrada no sistema interno com a *password* de acesso.

## 2.2 Plano de Estágio

No início do meu estágio, elaborei juntamente com as minhas orientadoras de estágio, a prof. Doutora Isa Severino e a minha orientadora do NB, o plano de atividades que iria desenvolver ao longo de onze semanas, de entre as quais destaco:

- Proceder ao acolhimento, encaminhamento e atendimento de clientes, quer presencial quer telefónico;
- Assessorar todos os colaboradores do balcão, facultando-lhe fotocópias, digitalizações, entre outras informações necessárias;
- Transmitir notícias internas, as quais eram divulgadas na página interna do banco;
- Receber e enviar o correio.

Além destas atividades inicialmente previstas, no decorrer do estágio, abracei outras tarefas, umas por iniciativa própria, outras que me foram delegadas pela gerente, sobre as quais incidirei ao longo desta segunda parte do relatório.

## 2.3 Atividades Desenvolvidas

Como já tive oportunidade de explicar, estabeleci no início do estágio, juntamente com as orientadoras, as tarefas que iria desenvolver no Balcão do NB.

As mesmas dividem-se em tarefas diárias e pontuais, que irei expor seguidamente.

### 2.3.1 Tarefas Diárias

#### 2.3.1.1 Atendimento ao Público

Tanto na entrevista como no meu primeiro dia de estágio, foi-me explicado que acolher os clientes no balcão é algo essencial e que seria essa a minha principal tarefa. Fiquei contente com a atividade que me foi atribuída, pois tenho uma personalidade bastante simpática e gosto de contactar com pessoas.

Na minha primeira semana de estágio, confesso que estava apreensiva, pois encontrava-me numa fase de adaptação em relação ao ambiente e ao espaço envolvente; porém, com o passar do tempo integrei-me sem dificuldade.

Para acolher os clientes começava por os saudar com “bom dia” ou “boa tarde” e cumprimentava-os com um aperto de mão. De seguida, procurava colaborar no que precisavam ou então encaminhava-os para o colega que o pudesse fazer.

Tentei sempre criar alguma empatia, sorrindo, mostrando-me sempre prestável e inclusive, acalmando os clientes em algumas situações.

Recordo, a título de exemplo, um senhor que pretendia encerrar a sua conta e se encontrava bastante exaltado devido à situação que se encontrava o NB. O mesmo utilizava o estilo agressivo para se manifestar, interrompendo quem tentava abordá-lo em tom elevado. Nesta situação, adotei um estilo assertivo e uma postura firme, procurei ouvir e entender o motivo do seu descontentamento e, posto isto, encaminhei-o ao gabinete da gerente.



Observei também alguns comportamentos manipuladores, nomeadamente quando vários clientes se juntavam no balcão e expressavam a sua opinião sobre a situação do NB. Esta situação causava algum desconforto, na medida em que alguns clientes, incentivados por outros, relevavam desconfiança perante as explicações dos colaboradores.

Nestas ocasiões, adotava o estilo assertivo, ouvia-os e procurava desvalorizar os seus receios.

### 2.3.1.2 Envio e Receção do Correio

A preparação do correio realizava-se sempre no final de cada dia, de modo a que no dia seguinte, logo pela manhã, o seu envio fosse rápido e feito de forma organizada e adequada.

O correio do Banco era enviado num saco de porte grande corretamente identificado, onde colocava, todos os dias, os documentos para enviar interna e/ou externamente. Estes eram colocados primeiro num envelope onde se identificava o destinatário e remetente, e posteriormente no respetivo saco.

Para além desses documentos, também enviava os cheques que o banco recebia ao longo do dia (em depósitos, pagamentos e outras transações) e cartões que eram recolhidos na caixa multibanco e entregues pelos clientes no balcão.

Eram também enviadas caixas para o arquivo central que continham documentos e informações que não podiam ser colocados no lixo comum. Para o envio das mesmas era necessário preparar as caixas com os documentos, fechá-las, numerá-las (sempre de 1 a 5) e identificar cada uma com o destinatário, remetente e respetiva data, como se ilustra na Figura 7.

Origem: código e nome da instituição que envia
Data
Guia de transporte nº
Caixa nº X de Y

Figura 7: Ilustração do Envio de Caixas

Fonte: Própria

Por último, enviava uma pasta onde se encontravam os documentos das transações e aplicações feitas na respetiva data, como era o exemplo de depósitos, abertura ou encerramento de contas, entre outras operações.

Quando algum documento era esquecido, o mesmo era enviado nos dias seguintes juntamente com uma folha, na qual se identificava o dia que deveria ter sido, qual o separador correto e a descrição da operação.

No dia do envio, era necessário colocar um selo e registá-lo na página interna do banco, para que se justificasse o envio e receção de documentos.

A unidade curricular de informática foi muito importante no desempenho desta tarefa.

### 2.3.1.3 Depósitos Diretos

Existem duas modalidades de depósitos. A primeira consiste no acesso à conta do cliente, através dos seus dados pessoais ou número de conta; a segunda consiste no Depósito Direto (DD), o qual se processa através de um formulário, que contém os dados do cliente, sendo este anexado ao envelope juntamente com o valor do depósito. Este procedimento agilizava o atendimento, pois os clientes podiam fazer Depósitos Diretos, mesmo havendo um fluxo de pessoas no balcão.

Devido à minha condição de estagiária, o banco não me permitiu o acesso aos dados dos clientes (nome, morada, valores e número de conta). Deste modo, só podia fazer DD.

No Anexo VI encontra-se um exemplar de um DD, onde se pode observar o formulário que era preenchido com os dados do cliente, os dados do balcão que realizava o depósito, e, por fim, o montante (numerário e/ou em cheque).

O cliente preenchia o formulário com a minha ajuda, pois eu contava o dinheiro, selava o envelope e, por fim assinava, ficando com um comprovativo da operação. Esta tarefa requeria a minha atenção, pois tinha de proceder à contagem do dinheiro e, se necessário, realizar algumas operações. Foi uma tarefa que gostei de desempenhar porque me permitiu o contacto direto com o cliente e me fez analisar a minha capacidade de concentração e sentido de responsabilidade, devido ao facto de,

por vezes, ter de contar grandes quantias de dinheiro e ter de repetir a contagem para me certificar que estava correta.

Considero, contudo, que houve algumas situações mais delicadas, pois muitos clientes preferiram o depósito na hora e outros não tinham consigo o número de conta.

Recordo ainda que, quando o depósito era feito com cheques, requeria muita atenção, pois existem vários tipos de cheques e tinham de ser preenchidos corretamente para serem válidos.

Nestas operações, o colaborador do Balcão do NB, o senhor Vítor Fernandes, deu-me uma ajuda preciosa, facultando-me imensa informação que auxiliou na realização desta tarefa.

Como referi anteriormente, o cheque tinha de ser corretamente preenchido, como se pode observar na figura 8:



Figura 8: Exemplo de Cheque

Fonte: <https://www.google.pt/search?newwindow=1&client=opera&hs=HHv&biw>

Nele deve constar a especificação do montante em numerário e por extenso, a data, a assinatura de quem o emitiu e o nome do beneficiário.

Existem vários tipos de cheques que passo a descrever.

Cheques “Não à ordem” obrigam a que os mesmos contenham o nome do beneficiário, o que implica que essa pessoa seja a única que pode levantar ou depositar o montante respetivo. Existem também os “À ordem”, que não necessitam da especificação do beneficiário e podem ser levantados ou depositados pela pessoa que o tiver na sua posse. A diferença existente entre ambos é que o primeiro não pode

ser endossado. Os cheques endossados podem ser passados a terceiros, isto é, podem ser levantados por qualquer pessoa.

Existem também os cheques cruzados, que se dividem em dois tipos de cheques: os de cruzamento geral e o cruzamento especial.

Na figura 9, pode observar-se um cheque de cruzamento geral, que tem dois riscos mas nada escrito entre eles. Este cheque só pode ser depositado no respetivo banco ou levantado, se o beneficiário for cliente do banco em causa.

Pague por este cheque, EUROS

623,49

Assinatura(s)  
Maria de Fátima Serradinhas

Local de Emissão  
Lisboa

Ano Mês Dia  
2008-03-25

à ordem de José Sebastião da Fonseca

a quantia de Seiscentos e vinte e três euros e quarenta e nove cêntimos

Z. Interbancária  Número de Conta  Número de Cheque  Importância  Tipo

12345678< 12345678901+ 1234567890> 123456789012< 22+

É favor não escrever nem carimbar neste espaço

Figura 9: Cruzamento Geral

Fonte: <http://clientebancario.bportugal.pt/ptPT/Publicacoes/Desdobravis/desdobravischeques/Paginas/ModalidadeDesemissao.aspx>

O cheque cruzado especial (imagem 10), tem as duas linhas iguais ao cheque referido anteriormente, mas tem o nome do banco específico. O cheque cruzado só pode ser depositado no banco em questão ou levantado se o beneficiário for cliente.

Banco A

Pague por este cheque, EUROS

623,49

Assinatura(s)  
Maria de Fátima Serradinhas

Local de Emissão  
Lisboa

Ano Mês Dia  
2008-03-

à ordem de José Sebastião da Fonseca

a quantia de Seiscentos e vinte e três euros e quarenta e nove cêntimos

Z. Interbancária  Número de Conta  Número de Cheque  Importância  Tipo

12345678< 12345678901+ 1234567890> 123456789012< 22+

É favor não escrever nem carimbar neste espaço

Figura 10: Cruzamento Especial

Fonte: <http://clientebancario.bportugal.pt/ptPT/Publicacoes/Desdobravis/desdobravischeques>

Existem também os cheques visados, que são cheques carimbados pelo Banco, que comprovam que a pessoa que o emite dispõe do montante em causa. Assim, é possível fazer pagamentos seguros com cheques.

Consciente de que não podia realizar transações, dada a minha condição de estagiária, tive curiosidade de aprender a realizar transações no computador e ver como os meus colegas procediam.

A minha dificuldade foi ultrapassada, dia após dia, pois os próprios clientes começavam a dirigir-se a mim, trazendo o número de conta ou os meus colegas facultavam-mo, de modo a que pudesse fazer os DD.

#### **2.3.1.4 Assessoria a Colegas**

Para a tarefa de assessoria tive todo o acompanhamento e ensinamento prévio por parte da equipa do balcão que me explicou, de forma clara, como deveria proceder.

Foi-me explicado como funcionava a fotocopiadora, como podia fotocopiar frente e verso, aumentar e diminuir documentos, a forma correta de os digitalizar e como enviar um fax.

Posto isto, os meus colegas ligavam para a minha extensão e eu auxiliava-os, mediante as suas solicitações, tirava fotocópias, levava documentos, cartões, entre outros. Deste modo, eles conseguiam atender o cliente de forma mais rápida.

No final do dia, encarregava-me de colocar os documentos referentes a todas as transações no respetivo local designado de “movimento do dia”, onde a gerente se dirigia para verificar tudo, após o fecho do balcão.

#### **2.3.1.5 Atendimento e Chamadas e Telefónicas**

No atendimento telefónico recordei os conhecimentos adquiridos na unidade de Técnicas de Secretariado, assim começava por apresentar-me, cumprimentava o cliente e identificava o Balcão.

Antes de realizar esta tarefa treinei com os meus colegas de Balcão e, mesmo depois de a desempenhar, tive sempre oportunidade de os observar em vários telefonemas, de modo a aperfeiçoar, dia após dia, a minha forma de abordagem.

Nesta função, tinha de reencaminhar chamadas, transmitir informações e/ou apontar mensagens e transmiti-las a outros membros do balcão.

Foi-me pedido para contactar clientes específicos e transmitir informações precisas. Para isso, os membros da instituição entregavam-me listas com o nome, número e a informação que teria de transmitir ao cliente. Esses contactos dividiam-se entre:

#### ✓ **Cortesia**

Nestas situações ligava ao cliente para saber se tinha alguma situação que quisesse apresentar e perceber se a conta estava a funcionar corretamente, de modo a ajudar, em caso de necessidade, e também criar alguma empatia.

#### ✓ **Captação de Recursos**

Neste caso, o telefonema tinha como objetivo propor ao cliente que fizesse um novo investimento no banco. Apresentava então os depósitos a prazo existentes na instituição, a duração, o montante mínimo, entre outras informações.

#### ✓ **Atualização de Dados Pessoais**

Este contacto era bastante importante quer para a instituição quer para o cliente. Permitia que o banco atualizasse sempre os dados de cada cliente, de modo a que a respetiva correspondência chegasse ao local correto e o cliente fosse contactado, em caso de necessidade, através do telemóvel e/ou e-mail.

#### ✓ **Convite ao Cliente para Realizar Simulações**

Os balcões conhecem os seus clientes e sabem o tipo de aplicações que mais se adequam a cada um. Assim, cada colaborador do NB recebia alertas com o nome de clientes específicos que deviam ser convidados para irem ao balcão, de modo a apresentar-lhes certos seguros e fazerem as respetivas simulações.

### ✓ **Apresentação de Produtos**

Este contacto tinha o propósito de dar a conhecer as ofertas por via telefónica. Assim, adaptado a cada cliente, apresentava propostas de conta poupança ou de uma nova conta que pudessem ser vantajosas para ele.

### ✓ **Informações Relativas ao Estado da Conta do Cliente**

Através do contacto telefónico era difícil facultar informações sobre a conta de um cliente porque a pessoa não tinha forma de provar que era o titular. Assim, realizava apenas telefonemas em caso de falta de dinheiro para o pagamento de alguns serviços, de modo a que o cliente ficasse alertado para a situação.

Para o atendimento telefónico coloquei em prática muitos dos conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares de Técnicas de Secretariado e Espanhol Empresarial. Em ambas tive a oportunidade de aprender a forma mais correta de me dirigir aos clientes via telefónica e de responder a diferentes situações.

O que mais verifiquei foi a importância de sorrir ao telefone, pois apesar de o cliente não estar fisicamente presente, o facto de sorrir relevava empatia e boa disposição que contribuía para o sucesso do telefonema.

Recordo também a importância de ter sempre material que me permitisse fazer anotações, de modo a transmitir mensagens e também apontar informações relevantes e necessárias para a realização das minhas tarefas ao longo do dia.

#### **2.3.1.6 Acolhimento da Nova Estagiária**

O NB mantém uma parceria com o Instituto Politécnico da Guarda (IPG). Assim, quando os alunos chegam à instituição para fazerem a sua inscrição, é-lhes apresentada a possibilidade de criarem o seu cartão de aluno associado a uma conta no NB. Por esse motivo a instituição aceita alunos que pretendem realizar vários tipos de estágio nos seus balcões, estágios curriculares e estágios específicos destinado a alunos que frequentam um curso universitário

Foi esse tipo de estágio que realizou a minha colega Catarina, aluna do segundo ano de Gestão. Quando entrou no balcão do NB e como eu estava a finalizar o meu estágio, fiquei responsável por lhe ensinar tudo o que me foi transmitido, de modo a que, quando saísse, a Catarina conseguisse executar as mesmas tarefas.

Deparei-me, assim, com outra responsabilidade que fez parte das minhas tarefas e que executei com agrado.

Inicialmente expliquei à Catarina o procedimento do espaço envolvente, ajudando-a no acolhimento. Auxiliei-a na alteração de *password* da conta de colaborador e expliquei as tarefas que iria desempenhar.

Diariamente expliquei-lhe, de modo detalhado, o que deveria fazer, por exemplo como deveria enviar o correio, quais os procedimentos a adotar no atendimento telefónico e presencial, como se faziam os depósitos, entre outros. Após a explicação teórica, pedi-lhe que colocasse em prática, de modo a que a pudesse observar e ajudar em dúvidas que surgissem.

Nos últimos dias fotocopiei os meus apontamentos pessoais para facultar à Catarina, de forma a que constituíssem um apoio na realização das suas atividades. Assim, mesmo que se esquecesse de algo, poderia recorrer aos apontamentos e a sua tarefa ficaria mais facilitada.

Procurei pôr em prática os conhecimentos que adquiri em Gestão de Recursos Humanos, na qual se salientou a importância do acolhimento e do espírito de equipa.

Como já referi anteriormente, o balcão da Guarda-Gare apresentava uma boa relação entre os colaboradores, quer no balcão quer na instituição no geral, e foi precisamente isso que procurei transmitir à Catarina, a qual desde o início se mostrou recetiva em aprender e executar as tarefas.



## 2.3.2-Tarefas Pontuais

### 2.3.2.1 Divulgação de Notícias Internas

Quando chegava ao NB tinha de ligar o computador, com o meu número de colaborador e respetiva *password* para aceder à página interna do banco.

Essa página permitia-me ter acesso a variada informação sobre a instituição, a possibilidade de consultar a extensão de cada colaborador, consultar as páginas amarelas, entre outras funções necessárias para o bom funcionamento do balcão.

A página, para além desta função, tinha a possibilidade de transmitir informações internas, de modo a que todos os balcões tivessem acesso à mesma. Essas informações eram variadas, e englobavam oportunidades de inscrição em *workshops*, voluntariado, evolução na carreira, alterações no banco, entre outras.

Uma alteração frequente consistia na alteração do *Merchandasing*, designação atribuída à alteração do balcão e respetivas campanhas que se apresentam em primeiro plano.

Esta alteração pressuponha a disponibilização de informação na página, explicando como se deveria proceder, de modo a assegurar que todos os balcões apresentassem o mesmo aspeto. Ao aparecer esse tipo de informação tinha de imprimi-la e divulgá-la aos meus colegas.

Posto isto, aguardava que o correio trouxesse, juntamente com as cartas habituais da manhã, os cartazes e panfletos novos que tínhamos de aplicar. Ajudava também na tarefa de retirar os cartazes antigos para aplicar os novos.

Nesta atividade apercebi-me da importância da informação interna e apliquei os conhecimentos que adquiri na unidade curricular de Português Empresarial, onde aprendi a redigir vários documentos que permitem às instituições transmitirem informações importantes entre as várias sucursais.

### **2.3.2.2 Reposição de Material Necessário**

Para além das tarefas que me foram propostas no primeiro dia de estágio e das que me foram sugeridas ao longo do mesmo, eu própria desempenhei outras, nomeadamente a reposição do material ao balcão, de modo a facilitar a minha tarefa e a do meu colega. Para isso, verificava o que faltava no final de cada dia, deslocava-me à divisão do balcão onde estava todo o material e levava o que fosse necessário.

### **2.3.2.3 Atualização do Arquivo**

Na entrevista para o estágio profissional fui questionada sobre as tarefas que gostaria de desempenhar. Uma das que referi foi a atualização ou manuseamento do arquivo do balcão. Durante todo o meu percurso académico fui adquirindo técnicas de organização nas diversas unidades curriculares, entre as quais destaco Técnicas de Secretariado que, logo no primeiro ano, me levou a organizar uma viagem de negócios pormenorizada, e a unidade curricular de Técnicas de Arquivo, que me preparou para a organização e preparação do arquivo.

Durante o estágio tive oportunidade de colocar em prática conteúdos que adquiri nas unidades curriculares anteriormente nomeadas, quando a Dra Raquel me atribuiu a tarefa de verificar o arquivo do balcão, de modo a introduzir novos documentos. Antes de desempenhar a minha tarefa, observei o modo como o arquivo estava organizado, e o sistema de classificação. Constatei que estava organizado segundo a classificação alfabética, permitindo uma consulta rápida, para além disso encontrava-se num armário que protegia os documentos da luz solar e de potenciais incidentes.

### **2.3.2.4 Acompanhamento da Gerente a Clientes**

Outra tarefa em relação à qual manifestei interesse consistia no acompanhamento diário de um colega de trabalho, de modo a observar diretamente como procedia.

Na primeira semana de estágio tive o convite, por parte da gerente, para a acompanhar numa visita a um dos melhores clientes do balcão, para que pudesse perceber o procedimento. Esta visita é cómoda para o cliente, pois não necessita de

se deslocar e conseqüentemente relembra-o da dedicação que o banco tem para com ele.

Como afirmava a Dra Raquel Lopes: “Os bancos têm todos produtos idênticos, o que difere é o atendimento”. Com efeito, o atendimento é um fator decisivo na escolha e permanência de um cliente numa instituição bancária.

Esta atividade permitiu-me lembrar temas abordados na unidade curricular de Técnicas de Secretariado que sempre realçou a importância do atendimento, assim como dos procedimentos a ter em conta.

## Conclusão

Finalizo o presente relatório com uma enorme satisfação, pois reconheço que o estágio curricular se traduziu numa experiência muito positiva e enriquecedora tanto a nível profissional como pessoal.

Apesar de não ser a minha primeira experiência a nível profissional, foi a primeira onde pude colocar em prática os conhecimentos obtidos ao longo da licenciatura em SAD, muito particularmente nas tarefas relacionadas com o atendimento. Neste sentido, destaco a importância da unidade curricular de Técnicas de Secretariado que facultou procedimentos cruciais a ter em conta no atendimento ao público, quer presencial quer telefónico, bem como no reconhecimento dos estilos comunicacionais por ele evidenciados, de modo a facilitar a comunicação, evitar e/ou gerir situações de conflito. Também a unidade curricular de Técnicas de Arquivo e Documentação propiciou um importante contributo na tarefa de organização do arquivo do balcão.

A nível pessoal, tive a possibilidade de contactar e perceber o funcionamento da banca e conhecer os procedimentos internos. Observei e percebi como são vividas as crises numa entidade, os efeitos que têm no público e nos próprios colaboradores.

Destaco o relacionamento que estabeleci com toda a equipa, o que contribuiu para todo o meu desempenho ao longo do estágio. Na verdade, todos os elementos do Balcão do NB Guarda- Gare evidenciaram grande disponibilidade para me ensinarem os procedimentos que deveria adotar, facultando-me informação crucial para o desempenho das minhas funções. Foi, sem dúvida, uma equipa coesa que me acolheu e influenciou positivamente o meu desempenho.

A única dificuldade sentida em todo o estágio foi o facto de a minha condição de estagiária não me permitir aceder às contas dos clientes, tendo assim de realizar os depósitos diretos com os dados fornecidos pelo próprio cliente.

Como referido no segundo capítulo, com o avançar do estágio, os clientes já se dirigiam a mim com os dados necessários de modo a que pudesse realizar a transação e, assim, superar a dificuldade. Para além disso, e mais uma vez, refiro que a ajuda dos colaboradores do balcão foi essencial, pois sempre se prontificaram a ajudar-me, de modo a que conseguisse realizar os depósitos.

Após a realização do meu estágio, concluído com uma avaliação positiva, tive o convite para trabalhar, a termo certo, na instituição. Esta situação evidenciou que a minha prestação no balcão do NB foi positiva tanto para a instituição como para mim.

Concluo, assim, que todos os meus objetivos foram alcançados e que o estágio constituiu uma experiência muito enriquecedora que me preparou para o mundo laboral.

## WEBGRAFIA

Banco de Portugal, “Caderno do Banco”, disponível em <https://www.bportugal.pt/ptPT/PublicacoesIntervencoes/Banco/CadernosdoBanco.pd>, consultado a 4 de novembro de 2015.

Banco Espírito Santo, “História do BES”, disponível em [http://www.bes.pt/02.3\\_Historia.html](http://www.bes.pt/02.3_Historia.html), consultado a 17 de julho de 2015.

Novo Banco, “Institucional- Breve História do NB”, disponível em <http://www.novobancodosacores.pt/sitebac/cms.aspx?plg=3CE34CAB-7>, consultado a 17 de julho de 2015.

Novo Banco, “Produtos”, disponível em <https://www.novobanco.pt>, consultado em 10 de novembro de 2015.

Novo Banco, “Serviço NB 360”, disponível em <https://www.novobanco.pt/site/cms.aspx?labelid=serviconb360>, consultado em 10 de novembro de 2015.

## Índice de Anexos

<b>ANEXO I-</b> Modelo Organizativo Multi-Especialista do Banco.....	36
<b>ANEXO II-</b> Panfleto da Conta 18.31.....	38
<b>ANEXO III-</b> Money Gram.....	40
<b>ANEXO IV-</b> Depósito a Prazo.....	42
<b>ANEXO V-</b> Panfletos de Seguros.....	47
<b>ANEXO VI-</b> Depósito Direto.....	49

**ANEXOS**



# Anexo I

---

## MODELO ORGANIZATIVO MULTI-ESPECIALISTA DO BANCO



① Unidades Centrais Marketing Produto	② Unidades Centrais Negócio Risco	③ Unidades Centrais Suporte	④ Unidades Centrais Operativas	⑤ Unidades Comerciais	⑥ Órgãos de Assessoria do CA
DCPC	DPE	DAI	DEQ	DAEE	SGCA
DGP	DRG	GCOM	DTI	DCB	CGPCA
DLF	DDI	GRI		DCN	
DMEI	DGI	DCOMPL		DCS	
DMIC	DTE	DDN		DEN	
GDCE	DRC	DCIG		DES	
	DRE	DAJ		DMI	
	DC	DMCE		DPE	
	GPE	DNCC		DIBPE	
	DPGC	DOQ		GUN	
	DIP	DRH		GMI	
	DNI	DCCE			
		DLPS			

# Anexo II

---

PANFLETO DA CONTA 18.31



Ter uma conta com tudo o que precisa nunca foi tão fácil. Qualquer que seja o seu ordenado, a Conta NB 18.31 é a conta certa para os dias que correm, porque é feita a pensar em si, e também no ambiente.

Saiba mais no interior do folheto.

**NOVO BANCO**

CONTA NB18.31

O futuro do planeta é também o seu. Leve isto em conta.

**NOVO BANCO**

Para mais informações, contacte a nossa rede de agentes ou

**NBdirecto**  
707 24 1365

Nº: 862 896 896  
WhatsApp: 211 247 382  
Móv: 816 980 096

Atividade ambiental responsável  
7 dias por semana de 9h a 19h

**NBinvest**  
Investimentos.pt

**Tem tudo o que precisa de um banco**

**E é verde**

**Cartões de Débito**

2 Cartões NB Débito com serviços gratuitos para financiar a sua conta e obter com todo o poder de compra.

**Cartão de Crédito**

A Conta NB 18.31 dá-lhe acesso ao **Cartão de Crédito NB Verde**, grátis para titular da conta cartão.

TAX 20,5% (com TAN 20,500% para €1.500) com reembolso a 12 meses. Cartão sujeito a aprovação comercial. Hasta 2025.

É uma conta bancária pensada para ajudar na minimização do impacto sobre o clima. Como?

Qualquer atividade que envolva o consumo de energia e materiais tem impacto no ambiente. É possível medir esse impacto em termos de emissões de CO<sub>2</sub> que contribuem para o efeito de estufa.

Este "pegado carbónico" pode ser compensado através de créditos de carbono. Nesta parceria com a consultora emissões, o NOVO BANCO compensa as emissões de CO<sub>2</sub> associadas à Conta 18.31 resultantes, por exemplo, da utilização de computadores, produção de papel e cartões, entre outros. Com a compensação da pegada carbónica, a Conta NB 18.31 é carbono neutro\* para consumo directo de empresas mais sustentáveis.

É por isso que o NOVO BANCO compensa.

**Cartões Pré-Pagos**

2 Cartões Pré-Pagos NB com serviços gratuitos, ideais para compras na internet, faturar de utilizar a sua carteira.

**O seu ordenado pode valer por dois**

Caso domicilie o seu ordenado postal, mediante aprovação comercial, até ao limite de 100% do seu valor a até ao máximo de €10.000 na sua **Conta 18.31** sob a forma de **Dois pagamentos** (no caso de não utilização, não é necessário). **Disponível para ordenados ou pensões a partir de €495.**

Exemplo: ordenado mensal - março 2015: TAX de 17,1% TAN de 16,500%, para um limite de €1.500 e um prazo contratado de 3 meses mensalmente, proporcionando a utilização integral do limite do cartão durante 3 meses.

Este "pegado carbónico" pode ser compensado através de créditos de carbono. Nesta parceria com a consultora emissões, o NOVO BANCO compensa as emissões de CO<sub>2</sub> associadas à Conta 18.31 resultantes, por exemplo, da utilização de computadores, produção de papel e cartões, entre outros. Com a compensação da pegada carbónica, a Conta NB 18.31 é carbono neutro\* para consumo directo de empresas mais sustentáveis.

É por isso que o NOVO BANCO compensa.

**Extrato digital**

Pode consultar sempre que quiser e a qualquer hora os seus extratos no telemóvel.

**É muito acessível**

Conta apenas €1,75 por mês, mas pode custar €0, se não tiver o ordenado a cair no mês uma vez por mês e fazer €10 de compras por mês com os cartões NOVO BANCO. Montante mínimo de reserva de €50.

TAX: Taxa Anual de Encargos Financeiros (TAE) Taxa Anual Fixada.

Saiba tudo em [novobanco.pt](http://novobanco.pt)

**Canais diretos**

Canais directos com operações gratuitas, tais como transferências nacionais, pagamentos de serviços, entre outros.

# Anexo III

---

## *MONEY GRAM*



## Porquê usar a MoneyGram?

### Confiança

Quando se trata de enviar dinheiro internacionalmente sabemos que tem à sua escolha várias opções. Por isso, trabalhamos para garantir que os envios através da MoneyGram sejam seguros, a razão pela qual escolhemos parceiros como o NOVO BANCO.

Ao escolher a MoneyGram tenha total confiança que está a utilizar um serviço fiável, utilizado por muitas outras famílias em todo o mundo.

### Conveniência

Em Portugal, a MoneyGram tem uma parceria com o NOVO BANCO, na sua rede de agências, beneficiando da proximidade do serviço, para que seja mais fácil enviar e receber dinheiro. Para saber onde se encontra a agência NOVO BANCO mais perto de si vá a [www.moneygram.pt](http://www.moneygram.pt)

Com a MoneyGram não terá que ir muito longe. Mais de 310.000 pontos de venda MoneyGram em todo o mundo asseguram um novo nível de conveniência para si e para a sua família.

### Rapidez

Com a MoneyGram é muito rápido enviar dinheiro.

Depois de concluída a transação o seu dinheiro estará disponível no país destino em apenas 10 minutos!\*

### Acessibilidade

Para usar o serviço MoneyGram não precisa de ter conta bancária nem cartão de crédito.

Para além disso, mantemos as nossas tarifas baixas para que o seu dinheiro possa ir ainda mais longe.

## Escolha a melhor opção

Porque as necessidades de cada um não são exatamente as mesmas, a MoneyGram dispõe, dependendo do país:

- Pagamentos em diversas moedas\*\*
- Dinheiro enviado diretamente para particulares.

## Para enviar dinheiro

1. Apresente um documento de identificação com foto.\*\*\*
2. Informe de todos os detalhes da sua transferência.
3. Receba um número de referência e um recibo para assinar.
4. Comunique ao destinatário qual a quantia que ele deverá receber e o número de referência necessário para levantar o dinheiro.

## Para receber dinheiro

1. O remetente irá informá-lo qual a quantia que deverá receber e o número de referência.
2. Dê o número de referência juntamente com o seu documento de identificação.\*\*\*
3. As suas informações serão introduzidas no sistema e o Agente verificará que o dinheiro está disponível para si antes de realizar o pagamento.

\*Sujeito ao prazo de levantamento da agência e aos regulamentos locais.

\*\*O pagamento em moeda estrangeira pode variar em certas localidades devido a taxas locais e à disponibilidade da moeda no país de pagamento.

\*\*\*Terá de apresentar identificação pessoal, normalmente um documento de identificação, documento, Passaporte, Cartão de Cidadão, Bilhete de identidade, Cartão de Cidadão ou identificação emitida pelo Governo. Pode também ser necessário apresentar um comprovativo de residência (Cartão de Contribuinte ou Cartão de Serviço). Consulte o site [www.moneygram.pt](http://www.moneygram.pt) para mais informações. Agente local da MoneyGram informará sobre as formas de identificação aceites.

# Anexo IV

---

## DEPÓSITOS A PRAZO





*\*captação de recursos:*

**FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA  
DP CRESCENTE 18 MESES**

Balcão: B 0 2 9 3 GUARDA-GARE

Nº Conta D.O.:

Nº Contribuinte:

Data:

1.	<b>Designação</b>	DP Crescente 18 Meses <i>(Pode ser dinheiro já existente no banco)</i>												
2.	<b>Condições de acesso</b>	Ser titular de uma conta de depósitos à ordem («conta DO») no Banco, na mesma moeda em que pretende a subscrição do depósito a prazo («DP»).												
3.	<b>Modalidade</b>	Depósito a prazo.												
4.	<b>Prazo</b>	540 dias Data de início: <input type="text"/> Data de vencimento: <input type="text"/> Data valor de reembolso de capital: <input type="text"/>												
5.	<b>Mobilização antecipada</b> <i>São permitidas mobilizações.</i>	- São permitidas mobilizações antecipadas, totais e parciais, a qualquer momento, com penalização total dos juros vencidos e não pagos a incidir sobre o montante mobilizado. - Mínimo para mobilização antecipada: não aplicável. - Considera-se existir mobilização antecipada com o encerramento da conta DO.												
6.	<b>Renovação</b>	Não aplicável.												
7.	<b>Moeda</b>	Euro (EUR)												
8.	<b>Montante</b>	Mínimo de subscrição: EUR 1.000,00;												
9.	<b>Reforços</b>	Não aplicável.												
10.	<b>Taxa de remuneração</b>	A taxa de juro é fixa para cada período de cálculo de juros <table border="1"> <thead> <tr> <th>Taxas</th> <th>1º semestre</th> <th>2º semestre</th> <th>3º semestre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TANB</td> <td>0,750%</td> <td>0,950%</td> <td>1,250%</td> </tr> <tr> <td>TANL</td> <td>0,540%</td> <td>0,684%</td> <td>0,900%</td> </tr> </tbody> </table> <p>TANB média: 0,983% TANL média: 0,708% TANB - taxa anual nominal bruta *TANL - Taxa anual nominal líquida assumindo taxa de retenção de IRS de 28%</p>	Taxas	1º semestre	2º semestre	3º semestre	TANB	0,750%	0,950%	1,250%	TANL	0,540%	0,684%	0,900%
Taxas	1º semestre	2º semestre	3º semestre											
TANB	0,750%	0,950%	1,250%											
TANL	0,540%	0,684%	0,900%											
11.	<b>Regime de capitalização</b>	Não aplicável.												
12.	<b>Cálculo de juros</b>	- Base de cálculo atual/360 dias, sem arredondamento e com base no saldo diário do contrato. - Mínimo para cálculo de juros: não aplicável.												
13.	<b>Pagamento de juros</b>	Pagamento de juros semestral.												





<p>14. Regime fiscal</p>	<p>Os juros do DP estão sujeitos à aplicação de impostos sobre o rendimento (IRS/IRC) vigentes em Portugal, à taxa que estiver em vigor no momento em que ocorrer o vencimento/ forem creditados. Poderão também estar sujeitos a impostos no estrangeiro caso os respetivos beneficiários sejam residentes para efeitos fiscais noutros países.</p> <p>O regime fiscal descrito de seguida é o que está atualmente em vigor em Portugal.</p> <p><u>Pessoas singulares</u></p> <p>Os rendimentos acima referidos estão sujeitos a retenção na fonte de IRS à taxa de <del>28%</del> (aplicável a pessoas singulares fiscalmente residentes no Continente português e Região Autónoma da Madeira) ou 22,4% (aplicável a pessoas singulares fiscalmente residentes na Região Autónoma dos Açores). No caso das pessoas singulares residentes existe a opção de englobamento, aplicando-se então as taxas finais de IRS entre 14,5% e 48%, acrescidas da sobretaxa extraordinária de 3,5% e de uma taxa adicional de solidariedade, calculada de forma progressiva de 2,5% para rendimentos coletáveis entre 80.000€ e 250.000€ e de 5% para rendimentos coletáveis superiores a 250.000€. O englobamento é obrigatório no caso de rendimentos auferidos no âmbito de atividades empresariais e profissionais (ENI's).</p> <p>As pessoas singulares fiscalmente não residentes em território português será aplicável uma taxa de retenção na fonte de IRS de 28% ou 35% (aplicável a pessoas fiscalmente residentes em países, territórios ou regiões sujeitas a um regime fiscal claramente mais favorável, constante de lista aprovada pela Portaria nº 150/2004, de 13 de Fevereiro). Podem ser aplicadas taxas reduzidas de retenção na fonte (15, 12 ou 10%) em caso de aplicação de convenções de dupla tributação celebradas por Portugal e do cumprimento das formalidades previstas na lei para esses efeitos.</p> <p>As transmissões gratuitas, por morte ou por doação, dos montantes incluídos em depósitos a prazo, a favor de pessoas singulares estão sujeitas a tributação em Imposto do Selo, sem prejuízo das isenções aplicáveis (v.g. cônjuge ou unido de facto, descendente e ascendente).</p> <p><u>Pessoas Coletivas</u></p> <p>Os mesmos rendimentos estão sujeitos a retenção na fonte de IRC de 25% (aplicável a pessoas coletivas fiscalmente residentes no Continente português e Região Autónoma da Madeira) ou 20% (aplicável a pessoas coletivas fiscalmente residentes na Região Autónoma dos Açores). A taxa final de IRC de pessoas coletivas residentes é de 21% podendo acrescer:</p> <p>Derrama Municipal até 1,5% do lucro tributável antes da dedução de prejuízos;</p> <p>Derrama Estadual incidente sobre a parte do lucro tributável entre 1.500.000€ e 7.500.000€, a uma taxa de 3%. Para lucros tributáveis superiores a 7.500.000€ e até 35.000.000€, a taxa é de 5% e quando superiores a 35.000.000€, a taxa é de 7% (taxa máxima agregada é de 29,5%). As taxas de Derrama Estadual são aplicadas de forma escalonada/progressiva.</p> <p>As pessoas coletivas fiscalmente não residentes em território português, será aplicável uma taxa de retenção na fonte de IRC de 25% ou 35% (aplicável a pessoas fiscalmente residentes em países, territórios ou regiões sujeitas a um regime fiscal claramente mais favorável, constante de lista aprovada pela Portaria nº 150/2004, de 13 de Fevereiro). Podem ser aplicadas taxas reduzidas de retenção na fonte (15, 12 ou 10%) em caso de aplicação de convenções de dupla tributação celebradas por Portugal e do cumprimento das formalidades previstas na lei para esses efeitos.</p> <p>As transmissões gratuitas, por morte ou por doação, dos montantes incluídos em depósitos a prazo, a favor de pessoas coletivas, ficam sujeitas a IRC, sem prejuízo das isenções ou exclusões em sede deste imposto que se mostrem aplicáveis.</p> <p>O Banco não assume qualquer responsabilidade por eventuais perdas de rentabilidade decorrentes de alteração do regime fiscal.</p>
<p>15. Outras condições</p>	<p>Não aplicável.</p>
<p>16. Garantia de capital</p>	<p>Garantia da totalidade do capital quer no seu vencimento, quer no caso de mobilização antecipada.</p>



17.	<b>Fundo de Garantia de Depósitos</b>	Os depósitos constituídos no NOVO BANCO beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões diretamente relacionadas com a sua situação financeira. O Fundo de Garantia de Depósitos garante o reembolso até ao valor máximo de 100.000,00 euros por cada depositante. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento por parte desta, incluindo os juros e, para os saldos dos depósitos, em moeda estrangeira, convertendo em euros ao câmbio da referida data. Para informações complementares o cliente deverá consultar o endereço <a href="http://www.fgd.pt">www.fgd.pt</a> .
18.	<b>Instituição depositária</b>	NOVO BANCO, S.A. Para quaisquer informações adicionais, o cliente deverá dirigir-se a uma agência do Banco ou contactar o Banco através da linha de atendimento NBdireto 707 24 7 365, disponível 24 horas por dia (com serviço de atendimento personalizado entre as 8 horas e as 24 horas) ou pela Internet em <a href="http://www.novobanco.pt">www.novobanco.pt</a> .
19.	<b>Validade das condições</b>	A presente data.

Declaro que recebi e tomei conhecimento das condições constantes da FIN.

Data:  /  /

Assinatura(s) (\*)

---



---



---



---

(\*) Assinatura(s) semelhante(s) à(s) que consta(m) no impresso de abertura de conta

# Anexo V

---

## PANFLETOS DE SEGUROS



O **Seguro GNB Dental Care** é exclusivamente dedicado à medicina dentária. Esta solução inovadora garante o acesso a uma ampla rede de clínicas e médicos dentistas, quer em Portugal quer em Espanha, com preços muito vantajosos, e ainda uma comparticipação das suas despesas.

### Rede alargada em Portugal e Espanha

Pertencente à Dentinet, este seguro permite-lhe o acesso a uma vasta rede de prestadores de serviços de cuidados dentários em todo o continente e ilhas.

Saiba ainda que tem acesso, sem qualquer limite, à rede de prestadores Dentired em Espanha, usufruindo dos preços convencionados.

### Diversidade de atos médicos sem custos

Consultas de rotina, consultas de urgência, destarizações, polimentos, e muitos outros cuidados básicos não têm nenhum custo.

### Diversidade de atos médicos não gratuitos

Comparticipação de 50% para os atos não gratuitos realizados na rede Dentinet, até ao respetivo limite de indemnização.

Limite de indemnização crescente ao longo da vida do contrato (1ª anuidade €50, 2ª €75, 3ª e seguintes €100).

Limite de indemnização por pessoa segura/anuidade, (associado aos atos não gratuitos).

### Atos médicos a preços acessíveis

Acesso, sem qualquer limite, a preços convencionados.

### Rede com serviços 24 horas

Inclusão de algumas unidades de âmbito hospitalar com capacidade de resposta a serviços de urgência 24 horas.

### Acesso à Rede de bem-estar

Acesso a uma rede de prestadores de medicina não convencionais (Acupuntura, Psicoterapia, Osteopatia, entre outras) com descontos significativos.

Para adicionar o prestador que pretende aceder a [dentinet.pt](http://dentinet.pt) ou ligue **707 76 20 70** (recta 3), com horário de atendimento personalizado das 09h30 às 18h30.

### Inovação

Adicionalmente, beneficia de uma comparticipação de parte das suas despesas dentárias. Este benefício está sujeito a um plafond ao longo dos anos, sendo este crescente até à 3ª anuidade.

### Simplicidade

O valor apresentado pelo prestador, no momento da utilização do Seguro GNB Dental Care em Portugal, já reflete os benefícios do produto, tudo sem burocracias.

Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência **NOVO BANCO** ou ligue para o número **707 24 7 565** (recta 6).

O Seguro GNB Casa é um seguro multirisco para cobrir os riscos associados à sua casa. Tem diferentes fórmulas associadas, desde a mais simples à mais completa. Além disso, não precisa de declarar capitais, estando estes sempre atualizados.

### Simplicidade:

- Indicação do número de assoalhadas e código postal, em vez da tradicional, e por vezes complexa, indicação de capitais, **sem obrigar à atualização dos valores da casa e recheio**;
- Limites e franquias simples, fixados em euros;
- Pagamento efetuado por débito em conta.

### Transparência

- No momento da subscrição é-lhe entregue toda a documentação que lhe permite saber tudo sobre o seu Seguro GNB Casa;
- Em caso de sinistro, não tem surpresas quanto a exclusões, pois tudo se processa de forma simples;
- O pagamento das despesas é feito até aos limites estabelecidos para as garantias do seguro e deduzindo a franquia correspondente.

### Rapidez

- Facilidade de contacto em caso de sinistro, por telefone, disponível 24h por dia;
- Rapidez no esclarecimento de dúvidas no processo de sinistro.

### Qualidade

- 4 fórmulas de qualidade só com as coberturas que precisa em vez da tradicional listagem de coberturas e opções;
- Cobertura inédita que garante, no caso de privação do uso do local segurado, o pagamento das prestações de crédito habitação durante 3 meses e até um máximo de €3.000.

Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência NOVO BANCO ou ligue para o Número 307 24 7 300 (telex 6).

## Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro GNB Casa:

Coberturas	Essencial	Maxi	Top	Construção	
<b>Principais coberturas</b>	1) Incêndio da habitação 2) Inundação 3) Danos por água 4) Queda de vidros 5) Queda de objetos 6) Queda de móveis 7) Queda de painéis solares	1) Incêndio da habitação 2) Inundação 3) Danos por água 4) Queda de vidros 5) Queda de objetos 6) Queda de móveis 7) Queda de painéis solares	1) Incêndio da habitação 2) Inundação 3) Danos por água 4) Queda de vidros 5) Queda de objetos 6) Queda de móveis 7) Queda de painéis solares	1) Incêndio da habitação 2) Inundação 3) Danos por água 4) Queda de vidros 5) Queda de objetos 6) Queda de móveis 7) Queda de painéis solares	1) Incêndio da habitação 2) Inundação 3) Danos por água 4) Queda de vidros 5) Queda de objetos 6) Queda de móveis 7) Queda de painéis solares
<b>Outras coberturas</b>	1) Incêndio da habitação 2) Inundação 3) Danos por água 4) Queda de vidros 5) Queda de objetos 6) Queda de móveis 7) Queda de painéis solares	1) Incêndio da habitação 2) Inundação 3) Danos por água 4) Queda de vidros 5) Queda de objetos 6) Queda de móveis 7) Queda de painéis solares	1) Incêndio da habitação 2) Inundação 3) Danos por água 4) Queda de vidros 5) Queda de objetos 6) Queda de móveis 7) Queda de painéis solares	1) Incêndio da habitação 2) Inundação 3) Danos por água 4) Queda de vidros 5) Queda de objetos 6) Queda de móveis 7) Queda de painéis solares	1) Incêndio da habitação 2) Inundação 3) Danos por água 4) Queda de vidros 5) Queda de objetos 6) Queda de móveis 7) Queda de painéis solares
Incêndio, raio e explosão; Choque ou impacto de veículos terrestres ou aéreos; Queda de aeronaves	●	●	●	●	
Tempestades	●	●	●	●	
Inundações	●	●	●	●	
Danos por água	●	●	●	●	
Demolição e Realocação de Escombros	●	●	●	●	
Quebra de Vidros, Espelhos e Painéis Decorativos; Quebra ou Queda de Antenas; Quebra ou Queda de Painéis Solares	●	●	●	—	
Privação temporária de uso e mudança temporária	●	●	●	—	
Greves, tumultos e alterações de ordem pública	●	●	●	●	
Assistência Lar	●	●	●	—	
Atos de terrorismo, vandalismo, sabotagens ou de sabotagem	●	●	●	—	
Riscos elétricos	—	●	●	—	
Furto ou roubo <sup>1)</sup>	Opção	●	●	—	
Responsabilidade Civil por Danos Causados pelos Bens Segurados	—	●	●	—	
Responsabilidade civil familiar	—	●	●	—	
Danos elétricos <sup>2)</sup>	—	●	●	—	
Acidentes pessoais domésticos	—	Opção	●	—	
Reequipamento em novo <sup>3)</sup>	—	—	●	—	
Fenómenos sísmicos	Opção	Opção	Opção	—	

1) Para quem tem querendo o seguro.  
2) Para quem tem querendo o seguro.  
3) Para quem tem querendo o seguro.

# Anexo VI

---

## DEPÓSITO DIRETO



