



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

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

João Luís Nunes Pereira

dezembro | 2014





**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

JOÃO LUÍS NUNES PEREIRA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

DEZEMBRO/2014



## **Elementos Identificativos:**

Discente: João Luís Nunes Pereira

Número: 1008369

Curso: Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

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

Local de Estágio: Balcão do Banco Espírito Santo da Sertã, Rua Proença-a-Nova, Lote 2 - R/C Direito

Orientador na Instituição de Ensino: Prof.<sup>a</sup> Alda Maria Loureiro Domingos

Orientador no Local de Estágio: Dr. António Miguel Lopes Nunes

Início do Estágio: 12 de Maio de 2014

Conclusão do Estágio: 31 de Julho de 2014

Duração: 400 horas

## Agradecimentos

Este Relatório de Estágio não teria sido possível sem a colaboração e a boa vontade daqueles a que agora me refiro. A todos os meus sinceros agradecimentos.

Aos meus colegas, colaboradores do Banco Espírito Santo da Sertã, ao meu Supervisor Dr. António Nunes, ao Dr. Joaquim Mendonça e à Dr.<sup>a</sup> Mónica Nunes, que em todos os momentos me deram o apoio necessário e os ensinamentos cruciais para o meu desempenho no Estágio, além do notável profissionalismo que envergam são de fato uma equipa trabalhadora e cooperadora de enormes competências e virtudes, são por certo um foco importante para a minha vida profissional futura, um muito Obrigado!

À minha Docente Orientadora, Dr.<sup>a</sup> Alda Domingos, pela paciência, disponibilidade, interesse, recetividade, simpatia e prestabilidade que teve sempre comigo, mostrando-se sempre disponível, o meu sincero Obrigado!

Aos meus Pais, Luís e Isabel, foco principal de todo o meu trabalho, a eles dedico esta conclusão de Licenciatura, pelo amor e carinho que sempre me deram em todos os momentos.

A todos os meus amigos e colegas de Licenciatura pessoas extraordinárias que vou para sempre recordar e lembrar, à minha namorada Tatiana Macário por toda motivação que sempre me prestou e por toda a ajuda que me forneceu neste relatório.

A todos eles o meu muito obrigado!

## Plano de Estágio

O Plano de Estágio Curricular (Anexo I) foi definido pelo Departamento de Recursos Humanos do BES em Lisboa, juntamente com o Supervisor do Balcão na Entidade, o Dr. António Nunes e foi o seguinte:

- ✓ Leitura das informações / manuais / códigos específicos da Instituição;
- ✓ Apresentação da organização, missão e valores do Banco;
- ✓ Apresentação, conhecimento e leitura dos principais produtos comerciais da Rede Retalho;
- ✓ Gestão de listas de espera e encaminhamento dos clientes;
- ✓ Atendimento telefónico e encaminhamento de chamadas;
- ✓ Afetação de contatos de risco e acompanhamento a clientes em situação especial;
- ✓ Apoio nos serviços de correio e arquivo;
- ✓ Conhecimento geral da atividade desenvolvida na Unidade Orgânica;
- ✓ Acompanhamento e visionamento de cada posto de trabalho;
- ✓ Conhecimento dos normativos internos;
- ✓ Conhecimento dos serviços e produtos BES;
- ✓ Relacionamento direto e indireto com outras Entidades do Banco;
- ✓ Apoio no desenvolvimento de Projetos;
- ✓ Apoio nos serviços de caixa;
- ✓ Registo/Atualização de dados dos Clientes;
- ✓ Participação em reuniões de balcão;
- ✓ Reorganização das chaves do património imobiliário do Banco;
- ✓ Comunicação com escritórios de representação no Estrangeiro.

## Resumo

O estágio curricular é a etapa final de uma longa caminhada da minha Licenciatura. O estágio tem como objetivo a aquisição e o desenvolvimento de competências técnicas, organizacionais e comportamentais para a qualificação profissional, mas sobretudo para testar alguns dos conhecimentos curriculares adquiridos na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, como tal, este relatório é o resultado de três meses de dedicação, pesquisa e aprendizagem laboral.

O estágio curricular decorreu no Balcão do Banco Espírito Santo da Sertã, de 12 de Maio a 31 de Julho de 2014. Permitiu perceber o funcionamento da atividade profissional Bancária de um modo mais aprofundado e ampliar os conhecimentos das suas atividades, ajudando a criar uma visão mais alargada do mercado financeiro atual e ajudando-me a perceber o Quotidiano desta para mim, nova realidade.

**Palavras-Chave:** Atividade Bancária, Recursos Humanos, Formação.

# Índice Geral

Elementos Identificativos: .....	ii
Agradecimentos .....	iii
Plano de Estágio .....	iv
Resumo .....	v
Palavras-Chave: .....	v
Índice Geral .....	vi
Índice de anexos .....	ix
Índice de figuras .....	x
Índice de Quadros .....	xi
Lista de siglas .....	xii
Introdução .....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
Caraterização e Enquadramento do Banco Espírito Santo .....	2
1 Grupo Espírito Santo .....	3
1.1 Grupo Espírito Santo: a sua Origem e Dimensão .....	3
1.2 Surgimento da marca BES .....	5
1.3 Nacionalização e Internacionalização .....	6
1.4 Privatização e Consolidação .....	8
2 Banco Espírito Santo .....	9
2.1 Visão e Missão.....	9
2.2 Valores.....	9
2.3 Código de Conduta .....	9
2.4 Logótipos BES.....	10
<b>CAPÍTULO II</b>	
Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo .....	11
1 Contas à Ordem .....	12
1.1 Conta BES 100% .....	12
1.2 Conta BES Up .....	13
1.3 Conta BES Jovem.....	14
1.4 Conta BES Movimento Júnior.....	14
1.5 Conta BES Parceiro +.....	15
1.6 Conta BES 100% Gold RE.....	15

2 Contas Poupança, Depósitos a Prazo.....	15
2.1 Conta Poupança Dez.....	16
2.2 Conta Rendimento CR.....	16
2.3 Conta Rendimento Mensal .....	17
3 Soluções de Reforma .....	18
4 Cartões: Débito, Pré-Pagos e Crédito .....	18
4.1 Cartões de Débito – Conceito .....	19
4.2 Cartões Pré-Pagos – Conceito.....	20
4.3 Cartões de Crédito – Conceito.....	21
5 Seguros .....	22
5.1 Seguro BES Saúde.....	23
5.2 Seguro BES Auto.....	23
5.2 Seguro BES Casa.....	23
5.4 Seguro BES dia-a-dia .....	24
5.5 Seguro BES Proteção Salário .....	24
5.6 Proteção Vida BES .....	24
5.7 Alarmes e Proteção.....	24
5.8 Seguro BES Empregados Domésticos.....	24
<b>CAPÍTULO III</b>	
Balcão do BES Sertã / Atividades realizadas .....	26
1.1 Apresentação e localização do concelho da Sertã .....	27
1.2 Balcão do Banco Espírito Santo da Sertã, Localização e Informações .....	28
1.3 Posto de Trabalho .....	29
1.4 BES Web .....	30
1.5 Atendimento ao Público .....	31
1.6 Atendimento Telefónico .....	32
1.7 Correio Eletrónico .....	33
1.8 Gestão de Filas e Tempo de Espera.....	34
1.9 Gestão Integrada do Risco (GIR) .....	34
1.10 Apoio no Caixa Automático (ATM) .....	35
1.11 Reuniões de balcão .....	36
1.12 Abertura de contas .....	37
1.13 Requisição de Cheques ao Balcão .....	39
1.14 Formações contínuas BES .....	41



1.15 Renovação de Marchandising.....	42
--------------------------------------	----

## **CAPÍTULO IV**

Complementar a minha aprendizagem na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos com a Instituição Banco Espírito Santo .....	55
1 Higiene e Segurança no Trabalho no Banco Espírito Santo.....	56
2 Recrutamento e Seleção no Banco Espírito Santo.....	58
3 Ergonomia no Banco Espírito Santo .....	61
4 Avaliação de Desempenho e Gestão de Carreiras .....	62
5 Gestão da Formação e Desenvolvimento do Potencial Humano.....	64
6 Empreendedorismo no Banco Espírito Santo .....	65
7 Diagnóstico e Intervenção Organizacional no Banco Espírito Santo.....	66
8 Inovação e Criatividade no Banco Espírito Santo .....	67
Reflexão Crítica e Conclusão .....	69
Referências Bibliográficas.....	71
Web Referências.....	72
Anexos.....	73

## Índice de anexos

Anexo I - Plano de Estágio:	74
Anexo II - Conta BES 100%:	76
Anexo III - Conta 18.31:	78
Anexo IV - Conta Poupança Dez:	80
Anexo V - Seguro Saúde:	83
Anexo VI - Segura Auto:	86
Anexo VII - Seguro BES Casa:	89
Anexo VIII - Organograma Departamento Comercial do Sul:	92
Anexo IX - Depósito Direto:	94
Anexo X - Ficha Informação Normalizada:	96
Anexo XI - Formação BES:	98

## Índice de figuras

Figura 1: Principais acionistas BES

Figura 2 - Logotipos BES

Figura 3: Conta BES 100%

Figura 4: Conta Movimento Júnior

Figura 5: Conta Rendimento CR

Figura 6: Tipologia de Cartões

Figura 7: Exemplos de Cartões de Multibanco

Figura 8: Exemplos de Cartões Pré-Pagos

Figura 9: Exemplo de Cartões de Crédito

Figura 10: Mapa do Concelho da Sertã

Figura 11: Organograma Colaboradores BES Sertã

Figura 12: Exemplo da My BES Web

Figura 13: Caracterização My BES Web

Figura 14: Requisição de Cheques

Figura 15: Competências e Destinatários Formações BES

Figura 16: Concurso BES

# Índice de Quadros

Quadro 1: Pragmáticas BES

Quadro 2: Recrutamento interno

Quadro 3: Recrutamento externo

Quadro 4: Recrutamento e Seleção BES

Quadro 5: Avaliação de Colaboradores BES

Quadro 6: Análise Swot

## Lista de siglas

ATM – *Automated Teller Machine* (Caixa Automático)

BES – Banco Espírito Santo

BESCL – Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa

BESI – Banco Espírito Santo de Investimentos

BESOR – Banco Espírito Santo do Oriente

BESPAR - Sociedade Gestora de Participações Sociais

BI – Bilhete de Identidade

BIC – Banco Internacional de Crédito

CC – Cartão de Cidadão

CNCA – *Caisse Nationale du Crédit Agricole*

CRM – Conhecimento, Relação e Mudança

DCN – Departamento Comercial do Norte

DRH – Departamento de Recursos Humanos

ESAF – Espírito Santo Ativos Financeiros

ESSI – Espírito Santo Sociedade de Investimentos

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

FIN – Ficha de Informação Normalizada

GES – Grupo Espírito Santo

GIR – Gestão Integrada de Risco

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

PIN – *Personal Identification Number* (Número Pessoal de Identificação)

RE – Residentes no Estrangeiro

SA – Sociedade Anónima

SOI – Sistema de Objetivos e Incentivo

## Introdução

O presente relatório foi elaborado no âmbito da disciplina “Estágio Curricular”, pertencente à Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos, lecionada na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

Candidatei-me ao Banco Espírito Santo, por ser uma grande Instituição Bancária a nível Nacional e Internacional. Sempre vi a área da Banca como uma área potencialmente enriquecedora para mim, assim entreguei o meu curriculum e depois de uma entrevista no balcão do Banco Espírito Santo em Figueiró dos Vinhos por parte da Direção Regional de Leiria, foi aceite a minha candidatura para minha enorme satisfação.

O estágio decorreu no período compreendido entre 12 de Maio de 2014 e dia 31 de Julho do mesmo ano, no Balcão do Banco Espírito Santo, da Sertã.

Esta instituição localiza-se no Concelho da Sertã, distrito de Castelo Branco e tem como missão reforçar estrategicamente as constantes alterações no mercado, procurando assim sustentar a sua posição competitiva, mas nunca esquecendo o respeito e o bem-estar de todos.

Este relatório para além de suporte teórico do estágio tem como objetivo dar a conhecer ao leitor o local do estágio, os produtos e serviços BES assim como a necessidade de um trabalho de equipa para que o produto final seja do agrado do cliente.

# **CAPÍTULO I**

## **Caraterização e** **Enquadramento do Banco** **Espírito Santo**



O presente Capítulo pretende perceber e enquadrar a forma como o Banco Espírito Santo está interligado no Grupo Espírito Santo, fazendo também uma breve descrição histórica assim como a sua missão e valores, refletindo a sua expansão internacional como marca BES. Realço que algumas informações e detalhes mais explícitos são fornecidas pelo sítio da instituição<sup>1</sup> e Instituições referentes ao Grupo Espírito Santo ou por dados por mim retirados ao longo do estágio.

## **1 Grupo Espírito Santo**

### **1.1 GRUPO ESPÍRITO SANTO: A SUA ORIGEM E DIMENSÃO <sup>2</sup>**

A origem do Grupo Espírito Santo remonta a 1869, ano em que José Maria do Espírito Santo e Silva inicia, com 19 anos de idade, a sua atividade de cambista em nome individual. A partir de 1884, na qualidade de sócio maioritário, participa na constituição de várias sociedades dedicadas a operações bancárias e à negociação de papéis de crédito, uma das quais veio mais tarde a dar origem ao Banco Espírito Santo.

Após o seu falecimento, ocorrido em 1915, o Banco Espírito Santo passa a ser dirigido, sucessivamente, pelos seus três filhos, José, Ricardo e Manuel, todos eles com uma participação fundamental no desenvolvimento da instituição. A atividade do banco reagiu então com um grande desenvolvimento, nomeadamente a partir dos finais da década de 20, altura em que se iniciou a abertura de novos balcões no sentido de, progressivamente, a atividade do banco vir a cobrir todo o território português.

Em 1937, o Banco Espírito Santo promoveu a fusão com o Banco Comercial de Lisboa, adotando então a designação de Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL).

A par da expansão da sua atividade e do excelente posicionamento obtido no mercado bancário da altura, tornou-se acionista da Companhia de Seguros Tranquilidade e participou na fundação de várias importantes empresas industriais, onde guardou participações minoritárias.

---

<sup>1</sup> [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

<sup>2</sup> Informação recolhida e adaptada do sítio: [www.rioforte.pt](http://www.rioforte.pt)

O poder deste grupo estendeu-se da banca à saúde, assim o Grupo Espírito Santo (GES) desenvolve uma grande variedade de serviços financeiros (Espírito Santo Financial Group) e não financeiros (Rio Forte).

Na ESFG estão presentes o Banco Espírito Santo (um dos mais antigos bancos privados em Portugal), com mais de 20% de quota de mercado, a banca de investimentos, a gestão de ativos, os seguros e a saúde. A presença internacional do grupo faz-se sentir em 25 países e quatro continentes, através de sucursais, escritórios de representação ou empresas participadas. A ESFG está cotada na Euronext Lisboa, na Bolsa do Luxemburgo e na London Stock Exchange.

As atividades do GES alargam-se além do sector financeiro e bancário, através da *holding* Rioforte, gerindo participações em sectores diversificados, onde se destacam o sector agrícola na América do Sul, imobiliário e construção civil nos continentes americano, asiático, africano e europeu e, ainda, hotelaria e turismo na Europa e Brasil.

A atividade GES continuou assim até aos dias de hoje onde a sua grandeza se sente enormemente na Economia do País e com cada vez mais pendor no estrangeiro.

A internacionalização do BES foi impulsionada por Ricardo Salgado, com a aposta no triângulo estratégico África, Brasil e Espanha. Hoje esta área internacional pesa metade dos lucros da instituição.

Durante estes meses de estágio e agora que o terminei tentei perceber como se gerou a bola de neve que ninguém conseguiu controlar, mas que acabou por arrasar o segundo maior banco português. Suspeita-se de uma atuação imprudente, de ilicitudes do seu acionista, GES, o qual contribuiu para o fim de um grupo com quase 150 anos.

A comissão de inquérito parlamentar à falência vai começar nos próximos dias, ouvindo centenas de pessoas que de certo modo irão tentar explicar o inexplicável. Fala-se muito da Guerra entre os primos Ricardo Salgado e José Maria Ricciardi mas a meu ver o que levou ao colapso não foi a guerra entre primos mas sim falhas de regulação ou a ausência de empenho do executivo. Foram os erros de gestão, as irregularidades, a falta de compreensão, por parte de Ricardo Salgado, hoje com 70 anos, de que o tempo mudou e que com a crise já não tinha dinheiro para preservar a sua enorme influência. Atrás de si arrastou a maior operadora de telecomunicações Portugal Telecom, com gestores apanhados na rede de interesses do acionista BES e não nos

da empresa. É uma história com diferentes leituras e muitos protagonistas a tentarem fazer passar as suas versões e que infelizmente, se conta pelos detalhes.

## 1.2 SURGIMENTO DA MARCA BES

As origens do Banco Espírito Santo remontam ao comércio de lotarias, câmbios e títulos que José Maria do Espírito Santo Silva (Lisboa, 1850-1915) exerceu entre 1869 e 1884. Datam de 1869 as primeiras referências ao comércio que este “patriarca da única dinastia de banqueiros portugueses” exercia, por conta própria, de compra e venda de lotarias, a par da transação de títulos de crédito nacionais e internacionais, na sua “Caza de Cambio”, situada na Calçada do Combro, em Lisboa. Desde esta data até 1920, sucedeu-se a fundação de várias casas bancárias, tais como, a Beirão, Silva Pinto & C<sup>a</sup>. (1884-1897); Silva, Beirão, Pinto & C<sup>a</sup>. (1897-1911); J. M. Espírito Santo Silva (1911) e J. M. Espírito Santo Silva & C<sup>a</sup>. (1911-1915).

Em 1916, após a morte de José Maria do Espírito Santo Silva a 23 de dezembro, estas casas foram dissolvidas e os seus herdeiros fundaram a Casa Bancária Espírito Santo Silva & C<sup>a</sup>, gerida pelo filho José Ribeiro do Espírito Santo Silva que, a 9 de Abril de 1920 inaugura o Balcão de Torres Vedras, foi assim o primeiro passo que teve com o objetivo “levar cada vez mais perto dos clientes os serviços bancários”.

Na década de 20, período de convulsões políticas, económicas e sociais, que conduziram alguns bancos á falência, o BES reforça a sua posição no contexto da banca nacional, e em 1926 íntegra o grupo das cinco maiores instituições bancárias privadas. Em 1932, com o novo modelo de gestão implementado por Ricardo Ribeiro do Espírito Santo Silva, eleito nesse mesmo ano para a Presidência do Conselho de Administração, inicia-se uma fase de consolidação e expansão da empresa que, em 1936, se assume na liderança da banca privada nacional. Em 1937 o BES funde-se com o Banco Comercial de Lisboa (instituição criada em 1875), dando origem ao Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL).

Em 1955, Manuel Ribeiro do Espírito Santo Silva, por falecimento do irmão, Ricardo do Espírito Santo, ocorrido a 2 de fevereiro desse ano, assume o lugar de Presidente do Conselho de Administração. O BESCL

tem na década de 50 um empenho ativo na internacionalização da economia portuguesa, e acompanha esta expansão com uma política de continuidade na abertura de balcões passando de 47 em 1960 para 82 em 1966.

### **1.3 NACIONALIZAÇÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO<sup>3</sup>**

Até meados de 1970 o BESCL reforçou as participações na área internacional com aquisições, parcerias e criação de bancos em países como os EUA, Angola, Reino Unido, entre outros. Em 1972 é cofundador do Libra Bank e no ano seguinte, associado ao First National City Bank of New York funda, em Luanda, o Banco Inter Unido. Em 1973 Manuel Ricardo Espírito Santo Silva ascende ao cargo de Presidente do Conselho de Administração. Contudo a 14 de Março de 1975, em virtude do Decreto-Lei Nº 132-A, são nacionalizadas todas as instituições de crédito com sede no território português. Impedido de desenvolver a sua atividade em Portugal, o Grupo Espírito Santo (GES) tratou de refazer os seus interesses no exterior em países como o Brasil, Suíça, França e EUA. O Ponto alto do seu desenvolvimento foi em 1975 a criação de uma holding sediada no Luxemburgo, sociedade que em 1984 deu origem ao Espírito Santo Financial Group (ESFG).

O regresso a Portugal iniciou-se em 1986, após a retoma das atividades bancárias à iniciativa privada. Com o apoio do Crédit Agricole Francês e de um núcleo duro de acionistas portugueses, entre eles Ricardo Salgado, que entre 1976 e 1982 participa a partir do estrangeiro na reconstrução do grupo, o GES cria o Banco Internacional de Crédito (BIC), tendo nesse mesmo ano formado a Espírito Santo Sociedade de Investimentos (ESSI) com a participação do UBS da Suíça e do Kredietbank Luxembourgaise (KBL) do Luxemburgo.

Em 1990 o GES recupera a Companhia de Seguros Tranquilidade (onde a família tinha uma participação desde 1935) e em 1991 recupera o controlo do Banco Espírito Santo (perdido aquando da nacionalização da banca, em 1975). A 9 de Julho de 1991 realiza-se a operação de venda do BESCL, que na segunda fase da reprivatização passa a ser liderado pelo GES, ao qual se associa uma vez mais o Crédit Agricole, assegurando o crescimento sustentado do banco no futuro. Em 1991, após a reprivatização, Ricardo Salgado assume a

---

<sup>3</sup> Informação recolhida e adaptada do sítio: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

presidência executiva do Banco Espírito Santo e dá início a um percurso que conduziu a um aumento de quota de mercado de 8% para 20% e à internacionalização do BES.

Neste processo de reprivatização uma holding foi criada entre o ESFG e o Crédit Agricole, a BESPARG, detida a 67% e a 32% respetivamente, a qual passou a deter 42% do BES constituindo-se como o seu principal acionista, sendo que outros acionistas de referência são o próprio Crédit Agricole (8,8%), a Companhia de Seguros Tranquilidade Vida (6,14%) e o Banco Bradesco (6,05%), entre outros. Juntamente com o Credit Agricole adquiriram o Banco Boavista no Brasil, que em 1999 causaram grandes prejuízos a clientes em fundos de investimentos administrados pelo BES, presidida por Ricardo Espírito Santo Salgado. Foram uma série de desmandos que privilegiaram as posições do banco em detrimento das posições dos clientes, considerado mesmo em países de primeiro mundo, crime financeiro.

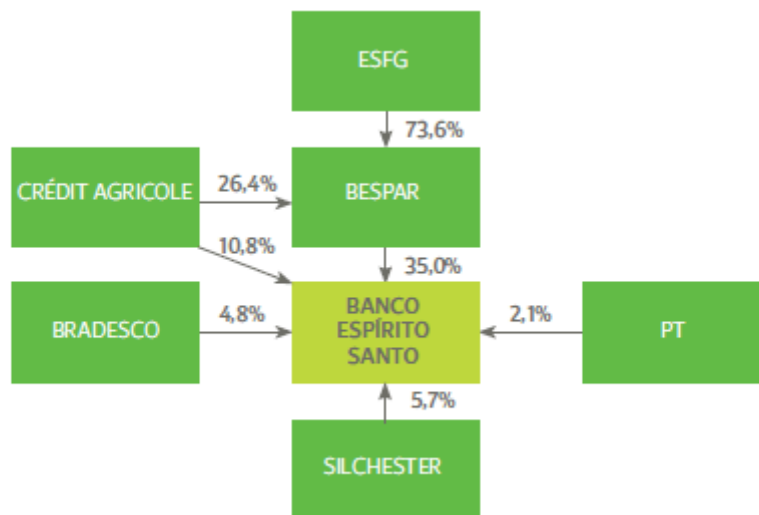
Em 1992 o BES passa a operar no mercado espanhol após a aquisição do Banco Industrial del Mediterrâneo, que muda a designação para BES (Espanha), e é criada a ESAF – Espírito Santo Ativos Financeiros. Os investimentos em Espanha foram consolidados através da integração das atividades da corretora Benito y Monjardine da GES Capital. Em 1995 abriu em Macau o Banco Espírito Santo do Oriente (BESOR) que promove produtos para empresa e recentemente começou a oferecer produtos para clientes *private*. Em França, em 1998, o BES desenvolve a sua atividade através do BES Vénétie, onde tem uma participação de 42,69%.

Um ano depois, nos EUA, adquire o capital do Espírito Santo Bank cuja atividade de Private Bank é direcionada a clientes da América Latina, com foco no Brasil. Em 2001 foi constituído o Banco Espírito Santo Angola, um banco de direito angolano.

Alicerçado numa vasta rede de Bancos correspondentes, o BES conta com uma equipa de especialistas e acionistas (Figura 1) e com um amplo conjunto de produtos e serviços internacionais, posicionando-se de forma a garantir:

- ✓ Que os seus clientes beneficiam das mais avançadas soluções e de elevados índices de qualidade de serviço no que concerne a produtos e serviços internacionais;
- ✓ As melhores soluções de negócio para outras instituições financeiras;
- ✓ A promoção e consolidação de potenciais parcerias;
- ✓ O apoio a clientes institucionais e empresas no desenvolvimento da sua atividade internacional;

- ✓ O acesso a linhas de crédito internacionais para projetos estruturais, nomeadamente através do Banco Europeu de Investimento;
- ✓ A criação de condições para a internacionalização de empresas Portuguesas do seu negócio através da rede de Bancos Correspondentes, Sucursais, Subsidiárias e Escritórios de Representação.



*Figura 1:* Principais acionistas BES

*Fonte:* [cidadelusa.blogspot.pt/2014/08/quem-sao-os-accionistas-do-bes.html](http://cidadelusa.blogspot.pt/2014/08/quem-sao-os-accionistas-do-bes.html)

## 1.4 PRIVATIZAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO<sup>4</sup>

A partir de 1980 e, mais propriamente, em 1989, com a reprivatização da Companhia de Seguros Tranquilidade, e, em 1991, com a reprivatização do Banco Espírito Santo, o Grupo Espírito Santo recomeçou as suas operações em Portugal, investindo nas áreas de banca, seguros, imobiliária, turismo, comunicação e serviços.

O Grupo Espírito Santo é hoje um dos maiores grupos empresariais portugueses, com interesses internacionais, tendo consolidado a sua atividade em três pilares fundamentais:

- ✓ uma sólida base financeira;
- ✓ uma grande capacidade de formação de parcerias de sucesso;

<sup>4</sup> Informação recolhida e adaptada do sítio: [www.rioforte.pt](http://www.rioforte.pt)

- ✓ uma forte relação de estreito envolvimento com os seus quadros e colaboradores.

## **2 Banco Espírito Santo**

### **2.1 VISÃO E MISSÃO**

O Banco Espírito Santo tem como objetivo principal criar as melhores condições e valores para os seus Clientes, Colaboradores e Acionistas, com uma missão de reforçar estrategicamente as constantes alterações no Mercado vindo assim procurando sustentar a sua posição competitiva, mas nunca esquecendo o respeito e o bem-estar de todos. Daí o seu contributo constante e aprofundado para o desenvolvimento social, cultural e ambiental não só no País mas também a nível Internacional.

### **2.2 VALORES**

O Banco Espírito Santo privilegia, na sua atividade, um conjunto de valores que o diferenciam e que fazem dele uma referência, para além da sua área de influência. Baseando-se assim em três valores fulcrais: O Saber, com mais de um século de História, o Banco Espírito Santo continua a desenvolver a sua atividade com base no Saber, valor que determina a relação do Banco com o mercado e os seus diversos interlocutores. O Rigor, o Banco Espírito Santo rege a sua atuação de acordo com os mais estritos princípios de legalidade, objetividade e clareza, ao serviço da confiança de Acionistas, Clientes, Colaboradores e Fornecedores. O Banco Espírito Santo assume um compromisso com a transparência, espelhado na divulgação atempada e universal da informação, na definição clara de objetivo e na inequívoca atribuição de responsabilidades.

### **2.3 CÓDIGO DE CONDUTA**

O Conselho de Administração do Banco Espírito Santo elaborou um Código de Conduta que, uma vez aprovado pela administração das restantes sociedades e agrupamentos complementares de empresas do Grupo BES, terá o Código de Conduta do Grupo BES os seguintes objetivos: divulgação dos princípios pelos quais

as empresas do Grupo BES devem pautar as suas atividades, promover uma conduta ética e alinhada com os valores do Grupo BES por parte dos seus Colaboradores, promover o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável, criar um regime transparente de relações dos Colaboradores com o exterior.

## 2.4 LOGÓTIPOS BES

Desde bem cedo, o BES criou e propagou uma imagem de confiança e credibilidade, que nos dias de hoje se traduz numa marca familiar dos portugueses e dos residentes estrangeiros em Portugal.

Desde o início da sua atividade o BES tem adaptado os logótipos, com referência à sua história, tendo em foco a liderança no mercado nacional e uma permanente atualização e inovação, para melhor responder às necessidades dos clientes. A figura 2 seguinte demonstra a evolução dos logótipos do BES ao longo dos anos.



Figura 2 - Logótipos BES

Fonte: <http://bes-sec.bes.pt/bes/extra/newsletter9/03.html>.



# **CAPÍTULO II**

## **Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo**

Este capítulo pretende dar a conhecer alguns dos produtos e serviços financeiros muitos dos quais são a essência do trabalho dos Colaboradores dos Balcões BES. Estes são os produtos e serviços que o Banco coloca à disponibilização dos seus clientes. Os produtos e serviços vão ser descritos de forma breve, pois os seus detalhes podem ser solicitados em qualquer balcão do BES ou no sítio oficial da instituição<sup>5</sup>.

Nos produtos e serviços mencionados de seguida estarão principalmente os produtos e serviços com que lidei ao longo do meu Estágio, são esses que vou retratar pois foram esses que ditaram o meu Quotidiano. Estes produtos/serviços foram mencionados numa abordagem comercial tanto pessoalmente como a nível telefónico.

## **1 CONTAS À ORDEM<sup>6</sup>**

O BES tem ao dispor do cliente, vários tipos de contas à ordem, que se adaptam ao perfil de cliente e às suas necessidades atuais de cada um.

### **1.1 CONTA BES 100%**

É uma conta à ordem, onde o cliente tem formas de ficar isento de despesas de manutenção. Para isso basta ter alguns produtos associados à conta, tais como a domiciliação de ordenado/pensão (que permite ter o dinheiro na conta de uma forma rápida e cómoda sem ter que se deslocar ao balcão ou efetuar transferências interbancárias), a domiciliação de despesas, (onde o cliente passa a pagar as despesas da água, luz, gás, telefone, etc., de forma automática (Anexo II), por débito direto da conta à ordem, sem precisar de se deslocar com valores para fazer os pagamentos e sem preocupações). A esta conta à ordem pode ser associada uma conta poupança, que permite ter parte do dinheiro a render juros, contabilizados diariamente e creditados mensalmente na conta poupança, mas sempre disponível. O cliente pode definir as datas e montantes para a movimentação automática entre a conta poupança para a conta à ordem e vice-versa.

---

<sup>5</sup> [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

<sup>6</sup> Para informação mais detalhada sobre cada uma das contas consultar o sítio da Instituição: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

Dentro da conta 100% o BES também tem ao dispor do cliente seis contas com a mesma vertente de poupança. Todas elas com vantagens associadas e formas de isenção de despesas de manutenção da conta, adequadas ao perfil e às necessidades dos clientes (Figura 3).

As contas são as seguintes:

- ✓ A Conta 100% 18.31 (Para clientes entre os 18 e 31 anos, conta exemplificada no Anexo III)
- ✓ A Conta 100% 55 + (Para clientes com mais de 55 anos e domiciliação de ordenado);
- ✓ A Conta 100% Gold (Proteção e segurança para o cliente e a sua casa);
- ✓ A Conta 100% Parceiro + (Vantagens para colaboradores de empresas com protocolo com o BES);
- ✓ A Conta 100% Gold| RE (Obtém descontos vitalícios nos seus seguros de saúde, automóvel e casa);



*Figura 3: Conta BES 100%*  
*Fonte: www.bes.pt*

## 1.2 CONTA BES UP

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

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

### **1.3 CONTA BES JOVEM**

A Conta BES Jovem é uma conta à ordem e é destinada a jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 17 anos inclusive. É essencial um montante mínimo de 50€ para abertura de conta, mas o cliente fica isento de custos por manutenção de conta.

É possível associar um cartão Pocket BES ou um cartão BES Duo. Para ambos os cartões é necessário que os clientes tenham idade superior a 16 anos e autorização dos representantes legais (pais, avós, entre outros). O cartão Pocket BES funciona consoante o montante de que foi efetuado o carregamento, já o BES Duo como um cartão de débito normal.

### **1.4 CONTA BES MOVIMENTO JÚNIOR**

Conta à ordem para crianças até aos 12 anos. Conta sem despesas de Manutenção e com a oferta de um porquinho Mealheiro. (Figura 4)

Esta conta tem também uma vertente de poupança programada.



*Figura 4: Conta Movimento Júnior*

*Fonte: www.bes.pt*

### **1.5 CONTA BES PARCEIRO +**

É uma conta à ordem em que parte dela rende juros, tendo esta benefícios se trabalha numa empresa com protocolo com o BES.

### **1.6 CONTA BES 100% GOLD RE**

A Conta BES 100% Gold|RE tem um mínimo de abertura de €250 e inclui:

Dois cartões de débito BES Electron, 2 cartões de crédito BES Gold, canais diretos, 1º livro de cheques gratuito, assistência médica ao domicílio, assistência técnica em casa, serviços de documentação e conveniência, descoberto em conta, descontos no Seguro BES Casa, seguro BES auto, acesso ao exclusivo programa de milhas Top Miles.

## **2 CONTAS POUPANÇA, DEPÓSITOS A PRAZO<sup>7</sup>**

O BES tem uma vasta área de contas poupança, depósitos a prazo e soluções de reforma ao dispor de clientes, vou retratar de seguida as principais vertentes destes três produtos visto que há soluções BES, sobretudo na

<sup>7</sup> Para informações mais detalhadas consultar o sítio da Instituição: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

vertente Depósitos a Prazo que apesar de disponíveis em qualquer Balcão não tive conhecimento da sua existência por serem pouco utilizadas no meu período de Estágio.

## 2.1 CONTA POUPANÇA DEZ

A Conta Poupança Dez (Anexo IV) é uma conta a prazo a partir de 10€ por mês por um período de 1, 3, 5 ou 10 anos.

Programa-se a conta com um montante e um dia do mês à escolha do cliente, e todos os meses essa quantia sai da conta à ordem para a conta a prazo. Caso o cliente não disponha da quantia que previamente escolheu para ser transferida para a conta poupança, o dinheiro não sai da conta nem é possível que fique a negativo. Ao final de cada ano e, se cumprir com todas as entregas mensais, o cliente recebe como acréscimo a 0,25%, à taxa de juro inicial de 1,75% Taxa Anual Nominal Bruta.

## 2.2 CONTA RENDIMENTO CR

É uma conta de depósito a prazo de dezoito meses, existe assim esta oportunidade para começar já a investir no seu futuro com a Conta Rendimento CR (Figura 5), a partir de €1000, com taxas crescentes. Tem total liquidez e possibilidade de mobilização em qualquer momento com penalização total de juros corridos fora das datas de pagamento. As suas taxas crescentes com são demonstradas de seguida:

< € 25.000	>= € 25.000
TANB 1.35% - 1º Semestre	TANB 1.65% - 1º Semestre
TANB 1.60% - 2º Semestre	TANB 1.85% - 2º Semestre
TANB 1.85% - 3º Semestre	TANB 2.05% - 3º Semestre
TANB MÉDIA: 1.60%	TANB MÉDIA: 1.85%



*Figura 5:* Conta Rendimento CR  
Fonte: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

A história do BES e do Cristiano Ronaldo começou em 2003, quando Ronaldo era ainda uma jovem promessa do futebol. Eleito o Melhor Jogador do Mundo em 2008, está hoje indiscutivelmente entre os melhores dos melhores de sempre. O Cristiano Ronaldo é desde 2007 porta-voz das soluções de poupança BES.

Esta relação tem aportado excelentes resultados, tanto de negócio como de comunicação. Em 2010 as campanhas “Onde é que eu vou estar?” e “O que se diz sobre mim?” foram reconhecidas com os prémios Ouro e Grande Prémio de Eficácia da Comunicação.

### **2.3 CONTA RENDIMENTO MENSAL**

É uma conta de Depósito a Prazo, a 12 meses, com 1,50% TANB e o seu montante mínimo de abertura é de € 250,00. Esta conta não permite reforços sendo de garantia total do capital no vencimento. São permitidas mobilizações antecipadas, totais e parciais, a qualquer momento, com penalização total dos juros vencidos e não pagos.

### 3 SOLUÇÕES DE REFORMA<sup>8</sup>

No Banco Espírito Santo há várias soluções de Reforma, dependendo de cada cliente, existem planos para pensar na reforma antes dela se efetivar e existem também outras soluções para quando o cliente auferir da sua reforma, como planos de investimento, PPR.

De seguida vou enumerar as soluções de Reforma existentes no BES:

- ✓ ES Multireforma Capital Garantido
- ✓ PPR Taxa Garantida BES
- ✓ ES Multireforma
- ✓ ES Multireforma Plus
- ✓ ES Multireforma Ações

### 4 CARTÕES: DÉBITO, PRÉ-PAGOS E CRÉDITO<sup>9</sup>

Os cartões bancários são o instrumento de pagamento de bens e serviços mais utilizado em Portugal e no resto do Mundo e, como tal, são os meios de pagamento mais privilegiados do dia-a-dia.

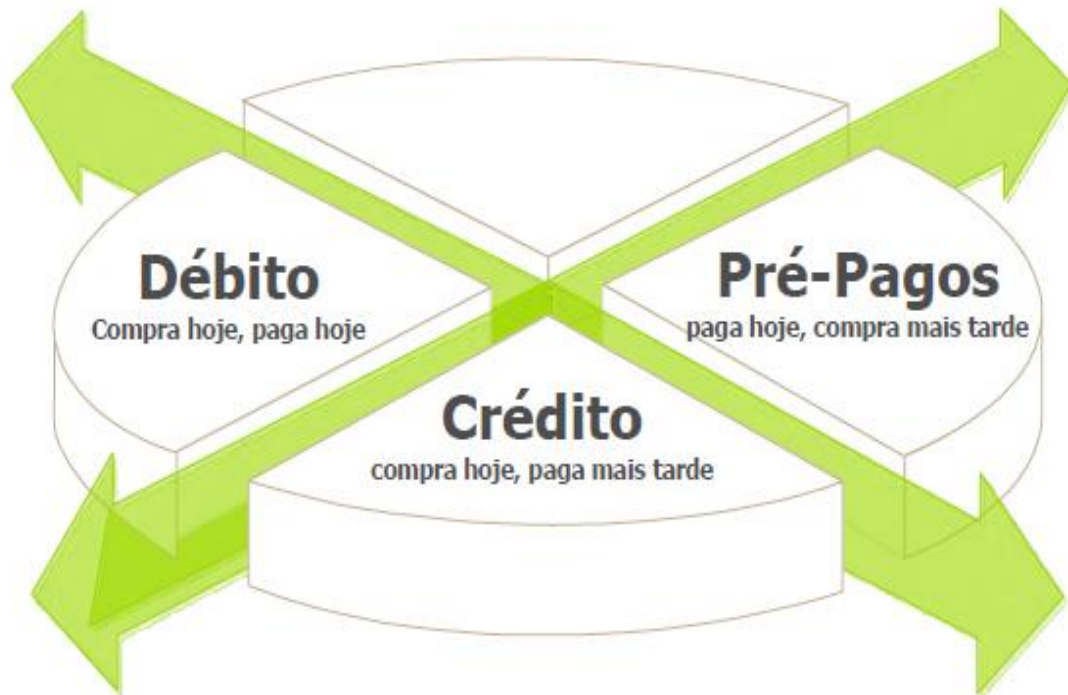
O BES disponibiliza aos seus Clientes uma oferta completa de cartões, nas vertentes de débito, pré-pago e crédito, orientados para realidades diferentes e com o objetivo de ir ao encontro das exigências e necessidades dos Clientes. Tem entre outras as seguintes vantagens, conveniência na relação bancária (comodidade, privacidade e segurança), Acesso ao Banco em qualquer momento através de uma moderna rede de infraestruturas de grande capilaridade (agências e Caixas Automáticos Multibanco) e canais diretos (BESdireto, BESnet e BES mobile) (Figura 6).

---

<sup>8</sup> Para uma informação mais detalhada consultar o sítio: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

<sup>9</sup> Para uma informação mais detalhada sobre a tipologia dos cartões consultar o sítio: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)





*Figura 6: Tipologia de Cartões*  
Fonte: Balcão Escola-BES

#### **4.1 CARTÕES DE DÉBITO – CONCEITO**

O cartão de débito é um cartão que tem associada uma conta de Depósitos à Ordem. Sempre que é utilizado para pagamentos, levantamentos ou transferências, a conta de Depósito é debitada pelo valor correspondente, o que significa que há uma redução do saldo da conta por esse mesmo valor. Os cartões de débito emitidos pelo Banco Espírito Santo funcionam em Portugal no âmbito da rede Multibanco e no estrangeiro no âmbito da rede VISA Internacional e são utilizáveis em ambiente eletrónico.

Podemos ver alguns exemplos de cartões na figura 7 seguinte.



Figura 7: Exemplos de Cartões de Multibanco

Fonte: Balcão Escola-BES

## 4.2 CARTÕES PRÉ-PAGOS – CONCEITO

De igual modo, os cartões pré-pagos emitidos pelo Banco Espírito Santo funcionam em Portugal no âmbito da rede Multibanco e no estrangeiro no âmbito da rede VISA Internacional.

Estes cartões têm associado um montante previamente carregado pelo titular e permitem, na maioria dos casos, efetuar os mesmos pagamentos ou levantamentos de dinheiro que um cartão de débito, desde que tenha saldo disponível. A figura 8 mostra alguns exemplos.



Figura 8: Exemplos de Cartões Pré-Pagos

Fonte: Balcão Escola-BES

### 4.3 CARTÕES DE CRÉDITO – CONCEITO

O cartão de crédito é um cartão que tem associada uma conta-cartão à qual é atribuído um limite de crédito e que permite ao Cliente a utilização do cartão até ao limite previamente acordado com o Banco.

A conta-cartão é a conta associada a cada cartão de crédito e na qual se registam os movimentos associados à utilização do cartão – compras, adiantamentos de dinheiro, devoluções, pagamento total ou parcial do saldo utilizado.

Podem ser emitidos vários cartões sob a mesma conta-cartão de um particular ou de uma empresa. Nestes casos, o limite de utilização, o limite disponível e o valor máximo autorizado em cada utilização são determinados em função dessa conta e podem variar de cartão para cartão. A utilização de qualquer dos cartões implica a diminuição proporcional do limite globalmente disponível.

Os cartões de crédito dão origem a um extrato periódico (normalmente mensal) da conta-cartão, no qual são registadas todas as operações efetuadas num determinado período, o respetivo saldo utilizado, a data de pagamento ou de débito (data-limite para efetuar o pagamento do saldo do mês) e a data de emissão (data em que o extrato foi processado).

O saldo utilizado, poderá, até à data-limite indicada no extrato, ser pago na íntegra, caso em que não vence juros, ou ser pago parcialmente. Neste caso, o titular deverá normalmente proceder ao pagamento de, pelo menos, o montante mínimo determinado de acordo com as condições gerais de utilização e beneficiar de um crédito “renovado” sujeito a juros relativamente à parte do saldo cujo pagamento resolveu adiar.

Na figura 9 são descritos alguns elementos presentes nos cartões.



Figura 9: Elementos fundamentais nos Cartões de Crédito

Fonte: Balcão Escola-BES

## 5 SEGUROS<sup>10</sup>

O BES contém vários tipos de seguros para os seus clientes, que foram evoluindo consoante as necessidades dos clientes e hoje em dia o BES tem um vasto leque de Seguros abrangendo áreas como a Habitação, Saúde, Vida, Automóvel e Salários. O BES Companhia de Seguros, S.A. (BES Seguros) foi criada em 1 de outubro de 1996 com a missão principal de servir o segmento de mercado de particulares nos seguros de ramos não vida. A venda de produtos é feita pela rede de balcões do Banco Espírito Santo e do Banco Espírito Santo dos Açores, numa estratégia de maximização das sinergias e de oferta de um serviço completo aos clientes. A atividade da BES Seguros pauta-se por cinco valores essenciais:

- ✓ Orientação para o cliente;
- ✓ Procura da excelência;
- ✓ Iniciativa individual;
- ✓ Honestidade e integridade;
- ✓ Espírito de equipa.

<sup>10</sup> Para informações mais detalhadas consultar: [www.bes-seguros.pt](http://www.bes-seguros.pt)

Reunindo estes valores a BES Seguros procura prestar um contributo decisivo para a confiança e segurança das pessoas, procurando distinguir-se pela simplicidade e facilidade das escolhas apresentadas, pela confiança construída com base na clareza da linguagem utilizada, pela qualidade de serviço e pela rapidez no tratamento das necessidades dos clientes.

## **5.1 SEGURO BES SAÚDE**

A nível de Seguros BES Saúde (Anexo V) o BES tem várias tipologias de seguros sendo estes:

- ✓ Seguro BES Saúde
- ✓ Seguro BES Saúde Plus
- ✓ Seguro BES Saúde Ativa
- ✓ Seguro BES Dental Care

Cada seguro com uma forma diferente para abranger a totalidade de necessidades do cliente.

## **5.2 SEGURO BES AUTO**

O Seguro BES Auto (Anexo VI), é um seguro que tem como objetivo assegurar os veículos dos clientes. Mantendo-se com preços competitivos e a simplicidade que os clientes foram habituados.

## **5.2 SEGURO BES CASA**

O Seguro BES Casa (Anexo VII) é um seguro multirriscos habitação destina-se a cobrir riscos associados com a habitação. O seguro BES Casa proporciona um conjunto de fórmulas, desde a mais simples à mais completa, em que não precisa de declarar capitais, estando estes sempre atualizados.

## **5.4 SEGURO BES DIA-A-DIA**

O Seguro BES dia-a-dia garante ao agregado familiar uma proteção para fazer face aos impactos que um acidente poderá causar na sua vida. Duas formulas adaptadas às necessidades dos clientes com limites de indemnização até €1.000.000.

## **5.5 SEGURO BES PROTEÇÃO SALÁRIO**

O BES desenvolveu o primeiro seguro de proteção ao salário, para ajudar a garantir a estabilidade económica, mesmo em momentos de maior dificuldade.

## **5.6 PROTEÇÃO VIDA BES**

O Vida Segura BES garante-lhe elevados níveis de proteção pessoal e familiar, bem como o bem-estar e o futuro do agregado familiar numa situação de morte, invalidez absoluta e definitiva ou doenças graves.

## **5.7 ALARMES E PROTEÇÃO**

O BES e a Esegur apresentam propostas de segurança para o cliente.

## **5.8 SEGURO BES EMPREGADOS DOMÉSTICOS**

O Seguro BES Empregados Domésticos é um produto que vai ao encontro de uma obrigação legal permitindo garantir a responsabilidade de quem tem ao seu serviço empregados domésticos, dispondo ainda de uma

cobertura opcional de Assistência que garante um conjunto de serviços de acordo com as necessidades do empregador.

# **CAPÍTULO III**

## **Balcão do BES Sertã /** **Atividades realizadas**



Este capítulo tem como objetivo a apresentação, caracterização do local e do balcão onde decorreu o meu estágio curricular, bem como as atividades desenvolvidas ao longo do estágio e outros aspetos que decidi focar algum realce.

## 1.1 APRESENTAÇÃO E LOCALIZAÇÃO DO CONCELHO DA SERTÃ

O estágio curricular realizou-se no concelho da Sertã. A Sertã é uma Vila pertencente ao distrito de Castelo Branco, região Centro, sub-região do Pinhal Interior Sul e diocese de Portalegre e Castelo Branco, com cerca de 15880 habitantes<sup>11</sup> no seu Município, sendo a principal vila do Pinhal Interior Sul, denominada por muitos como “ Princesa da Beira “.

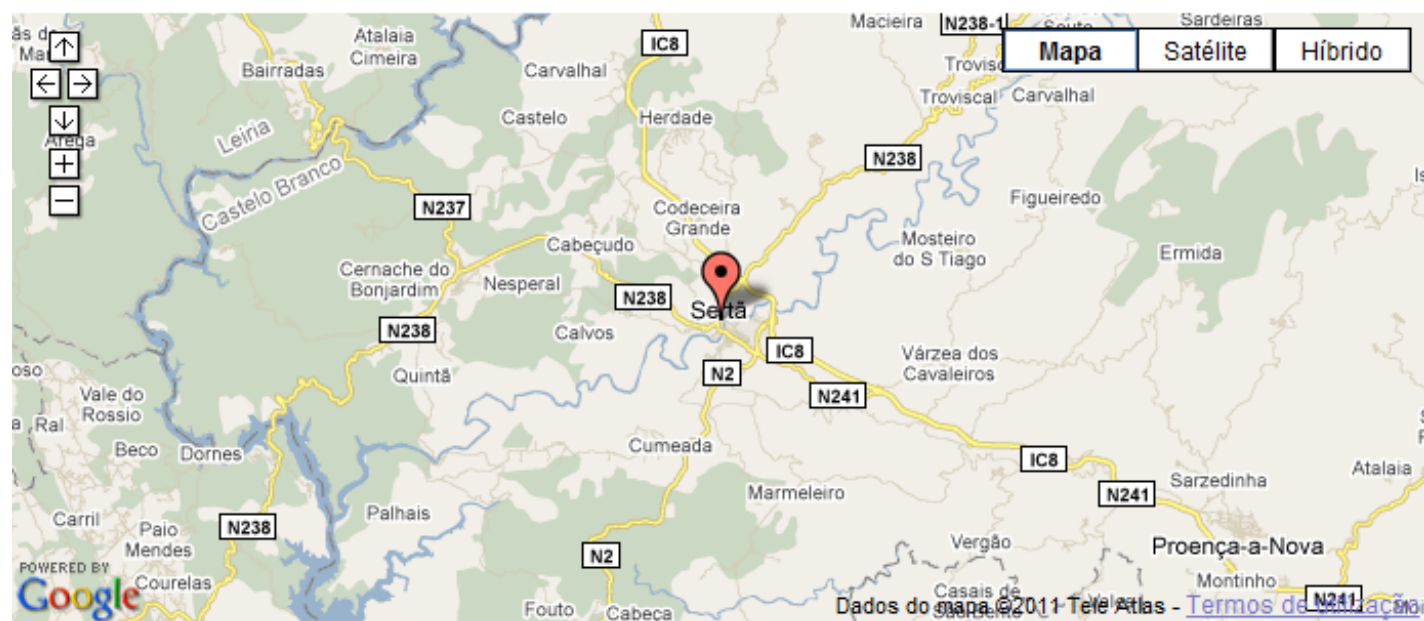


Figura 10: Mapa do Concelho da Sertã

Fonte: [www.cm-serta.pt](http://www.cm-serta.pt)

<sup>11</sup> Informação retirada de Censos 2011

## 1.2 Balcão do Banco Espírito Santo da Sertã, Localização e Informações

Conforme foi mencionado anteriormente, o estágio curricular decorreu no balcão do Banco Espírito Santo da Sertã, tendo sido iniciado a 12 de Maio de 2014 e terminou no dia 31 Julho do mesmo ano.

Denominação: Banco Espírito Santo (Balcão – 0584 Sertã)

Morada: Rua Proença-a-Nova, R/C, 6100 – 751, Sertã

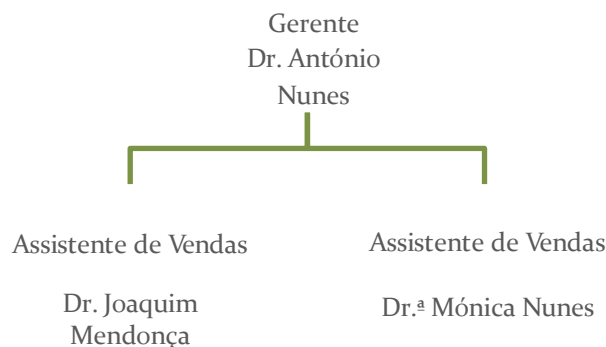
Telefone: 274604038

Horário de Atendimento: 9:00 até às 15:30

O balcão da Sertã corresponde ao departamento comercial do Banco Espírito Santo, enquadrado no Departamento Comercial do Sul (Anexo VIII), pertencendo à Direção Regional de Leiria.

A organização estrutural da Direção Regional de Leiria encontra-se estruturada numa abordagem de forte aproximação fundamental aos seus Clientes e Empresas, que permite uma aproximação aos vários segmentos de clientes (Negócios, BES 360 e Outros Particulares de Retalho).

A figura seguinte (Figura 11) representa resumidamente o Balcão BES da Sertã, simples e com grande sentido comercial.



*Figura 11:* Organograma Colaboradores BES Sertã  
*Fonte:* Elaboração Própria

Este Organograma está organizado e simplificado nos três colaboradores que fazem parte do balcão BES da Sertã, uma equipa de sucesso, bem liderada e com objetivos bem traçados. Pretendo a seguir falar um pouco da função de cada um detalhadamente apesar de no trabalho prático estes se interligarem e cooperarem em conjunto.

Gerente - o Gerente Bancário de uma Agência tem preocupações crescentes de desenvolvimento da atividade para serviços não quotidianos do mercado que localmente podem permitir ganhos adicionais de rentabilidade face à obtida nas operações vulgares do dia-a-dia, diminuindo assim a dependência da margem financeira.

Esta ação implica um profundo conhecimento do mercado local, conhecimento este que passa por uma ação do Gerente, complementada pela perceção, deteção e ação constantes de toda a equipa relativamente aos clientes com os quais lida diariamente. O Gerente Bancário assegura assim que na sua agência ocorra permanentemente uma ação centrada nas necessidades do cliente e na identificação de novas oportunidades de negócio.

Assistente de Vendas - Um assistente de vendas é um profissional da área comercial que presta suporte em vendas, exposição de produtos e interações com clientes sendo algumas das suas tarefas as seguintes: atender o cliente via telefone e pessoalmente; executar pedidos de compra; ouvir o cliente e expor-lhe o melhor produto/serviço possível, adequado a si; emitir propostas comerciais; manter um cadastro de clientes em atualização permanente; elaborar relatórios práticos e usuais.

### **1.3 POSTO DE TRABALHO**

O Posto de Trabalho tem como objetivo ser um instrumento de suporte à atividade comercial e baseia as suas funcionalidades nos seguintes princípios:

Simplicidade, Adaptabilidade, Integração, Proatividade, Performance e Produtividade.

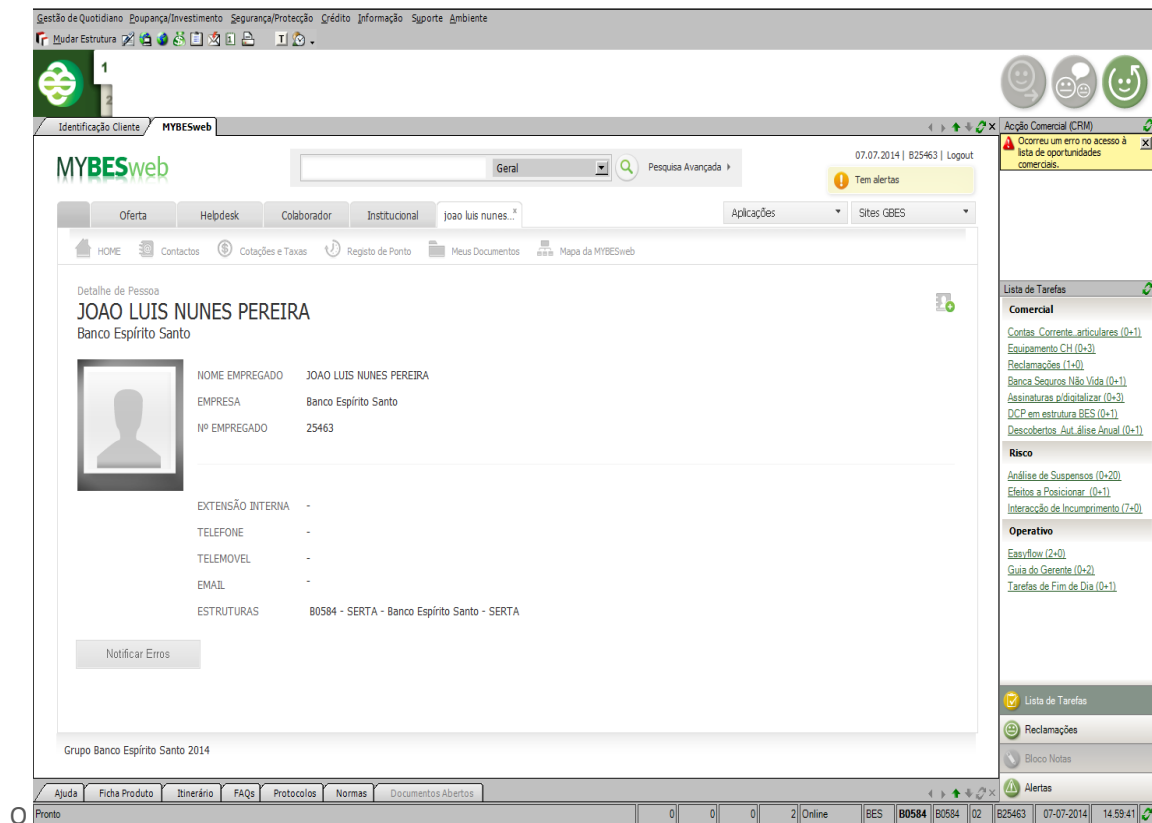


Figura 12: Print Screen da My BES Web

Fonte: Intranet do BES

## 1.4 BES WEB

A MYBESweb tem os acessos perfilados aos segmentos ou aos Departamentos Centrais do Banco, para que os colaboradores sejam direcionados aos conteúdos de maior relevância para as suas funções/necessidades.

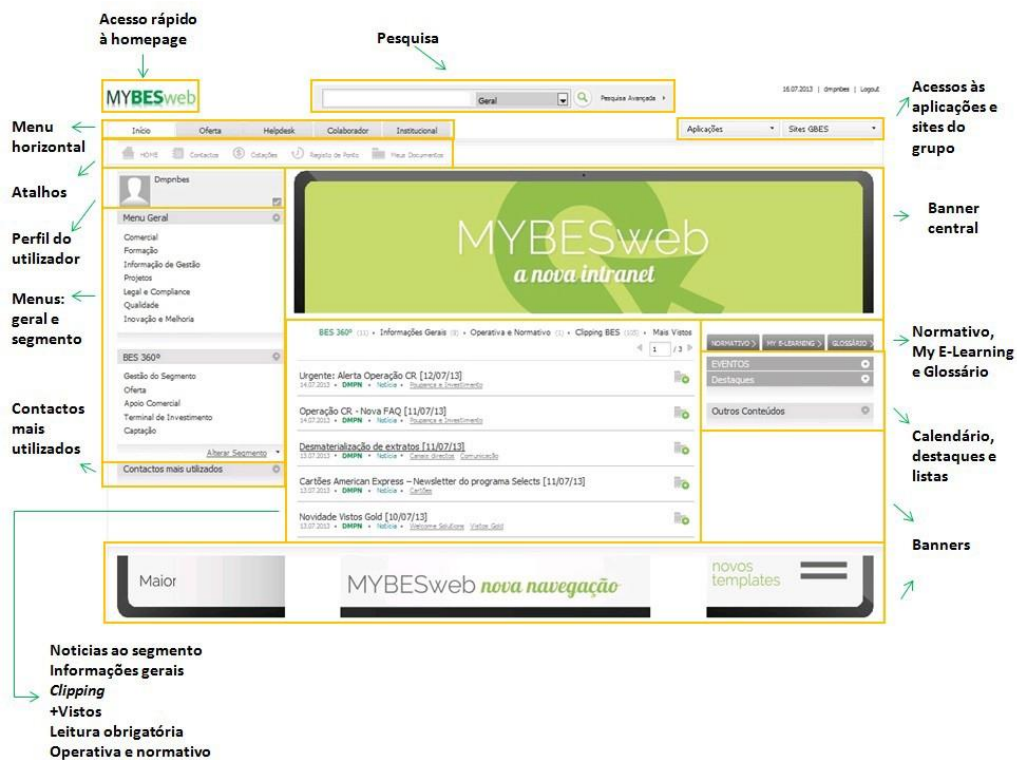
Estão disponíveis menus de segmento direcionados para a Rede Comercial (Particulares de Retalho, BES 360°, Private, Universitários, Negócios, Empresas) e um menu geral para os Departamentos Centrais.

Conteúdos da MYBESweb:

- ✓ Banner elemento
- ✓ Gráfico publicitário
- ✓ Documento tipo de conteúdo publicado sem interação com o Novo Posto de Trabalho (NPT)
- ✓ Documentos dinâmicos com tipologias de contratos
- ✓ Eventos empresariais de calendário
- ✓ Ficha de produto destinada à oferta no BES

- ✓ Glossário conceitos/definições transversais ao Banco
- ✓ Ligação a uma página, documento ou sítio na internet
- ✓ Notícias e informações publicadas pelos segmentos ou serviços centrais, úteis para os colaboradores.

Na figura 13 seguinte faz-se a caracterização da MYBESweb.



*Figura 13: Caraterização My BES Web*  
*Fonte: Intranet do BES*

## 1.5 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento ao Público é a forma mais utilizada para contacto com os clientes, sendo esta considerada por muitos a essência da Instituição que de resto, há vários anos que ganha distinções pela sua qualidade e eficiência na forma de atender e tratar os seus Clientes.

Os Colaboradores devem procurar oferecer aos Clientes apenas os produtos e serviços que se adequem efetivamente as suas necessidades, esclarecendo o Cliente antecipadamente dos custos e riscos das operações a efetuar. Os Colaboradores devem também abster-se de emitir quaisquer juízos ou considerações sobre questões de natureza jurídica, fiscal ou financeira que transcendam as Informações que estão obrigados a prestar aos Clientes na comercialização dos produtos financeiros.

Os Clientes serão informados de modo claro e preciso, sempre que o solicitem, dos pormenores das operações por si celebradas.

Os Colaboradores aplicarão sempre as tarifas de comissões em vigor, evitando a celebração de operações que visem apenas gerar comissões sem um interesse efetivo por parte dos clientes.

Os Colaboradores do BES regem-se pelas seguintes sete pragmáticas:

<b>Cortesia</b>	Respeito/Atenção / Acompanhamento do cliente.
<b>Conveniência</b>	O tempo do cliente é precioso.
<b>Conhecimento do Cliente</b>	Conhecer o cliente todos dias / Tratamento Específico para com cada um
<b>Conhecimento/Adequação da oferta</b>	Adequar e perceber se o produto responde às necessidades do cliente.
<b>Capacidade de resposta</b>	Basta o cliente pedir só uma vez.
<b>Compromisso</b>	Responsabilização e Honestidade perante o cliente.
<b>Contactos pró ativos</b>	Agendar contactos e contactar o cliente por iniciativa própria.

*Quadro 1:* Pragmáticas BES

*Fonte:* Elaboração Própria

## 1.6 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

O atendimento telefónico é uma forma de comunicação com o cliente deveras eficaz e que nos dias de hoje continua sem cair em desuso já que é uma forma rápida e eficaz de contacto com o Cliente, seja na resolução de qualquer tipo de problema, seja na apresentação de um produto, seja em qualquer outro tipo de interação com o mesmo.

O meu modo de proceder no atendimento telefónico era: “Banco Espírito Santo, Bom dia/tarde, fala João Pereira em que posso ser útil? ” de seguida procurava ser prestável ou passar a chamada a um dos meus

Colegas; esta segunda hipótese era muito frequente dado que a minha experiência não era suficiente para responder a algumas interrogações dos clientes ou empresas.

## 1.7 CORREIO ELETRÓNICO

Uma das formas de comunicação muito utilizada era o correio eletrónico sendo o meu: Joao.Luis.Pereira@bes.pt. Esta foi uma forma muito adequada de comunicação com clientes sobretudo como canal de envio de documentação bem como de contato com os clientes residentes no estrangeiro ou mesmo para com aqueles em que o telefone não era a via com mais sucesso para serem contactados. A estrutura e *design* do correio eletrónico era formatada pela Instituição BES e cada colaborador tinha ao fim de cada envio desse correio o seu nome, a sua função e por fim um tipo de publicidade à Instituição. Coloco agora parte de um caso prático que ilustra este acontecimento.

**Sem outro assunto de momento, coloco-me à sua inteira disposição para qualquer esclarecimento adicional.**

**Atentamente,**

**João Pereira**  
Estag.Curr.Lic

### **BES - Sertã**

✉ Rua Proença a Nova, Lt.2, R/C Dto

6100-751 Sertã

☎ (+351) 274604038

📠 (+351) 274600704

**Joao.Luis.Pereira@bes.pt**



## **1.8 GESTÃO DE FILAS E TEMPO DE ESPERA**

Uma das normas do balcão é reduzir o tempo de espera dos clientes; como tal, foi minha função gerir a fila de espera do balcão. Quando verificava que ao balcão estavam mais que dois clientes na fila de espera, abordava-os e com simpatia perguntava se podia ajudar em alguma coisa. Se o cliente necessitasse de efetuar um depósito, de imediato lhe aconselhava o depósito direto explicando-lhe a sua funcionalidade e rapidez de execução.

Este tipo de depósito podia ser feito pelo cliente, no entanto, sempre que o cliente aceitasse direcionava-o para a minha secretária para proceder ao depósito, dando assim algum conforto ao cliente.

Para efetuar o preenchimento do depósito direto (Anexo IX) pedia ao cliente o número da conta ou um documento de identificação para poder colocar o cliente em contexto bancário e assim evitar quaisquer erros no preenchimento do depósito direto.

O depósito pode ser feito em numerário ou cheque mas não ultrapassando o montante de 4.999,99€ em numerário.

## **1.9 GESTÃO INTEGRADA DO RISCO (GIR)**

Neste âmbito o objetivo era consolidar numa só aplicação toda a informação de gestão de risco que se encontra dispersa por diversas aplicações, listagens e ficheiros Excel. Esta funcionalidade permite à Rede Comercial ter uma visão integrada e consolidada de todos os Clientes com contratos em incumprimento por tipologia de crédito, conseguindo-se, desta forma, um melhor acompanhamento / gestão dos processos de crédito com incumprimento.

Já que o perfil de Estagiário não me permitia aceder á totalidade das contas dos clientes eram reencaminhados para o meu posto de trabalho os números de telefone dos clientes e as demais informações para então estabelecer contatos com os clientes.



## 1.10 APOIO NO CAIXA AUTOMÁTICO (ATM)

Os caixas automáticos, ou por muitos denominados como ATM, é um terminal de rede do sistema bancário BES que permite aos clientes efetuar diversos tipos de operações, sem assim necessitarem de se dirigir e recorrer aos balcões da Instituição.

Os caixas automáticos permitem que operações correntes, como levantamentos, consultas, depósitos e pagamentos possam fazer-se com alguma rapidez. Isto possibilita aos clientes o acesso a esses serviços, de forma mais cómoda evitando assim o tempo de espera dentro do Balcão BES.

De forma mais genérica um Caixa Automático apresenta um monitor, teclado (frontal e lateral do ecrã), impressora de recibos, abertura para saída de notas, abertura para inserir cartão e abertura para saída de talões. Sendo um equipamento eletrónico, eu ajudava as pessoas quando o Caixa automático não lhes devolvia o cartão e/ou pessoas de idade que tinham por vezes dificuldades em executar algumas operações.

Era também minha função esclarecer todos os clientes relativamente a dúvidas de ATM, como por exemplo, alteração de *Personal Identification Number* (PIN), pagamentos de serviços e transferências bancárias.

Em todas as abordagens efetuadas a clientes era necessário ter em conta o que o cliente pretendia, tentando solucionar sempre todas as situações. Nas situações em que não era possível solucionar sozinho o pedido do cliente, fazia o encaminhamento do mesmo para um dos assistentes de vendas ou para o gerente.

Apresento de seguida a maioria das operações realizadas no Caixa Automático do balcão BES da Sertã lembrando também que estes equipamentos podem ser diferentes de Instituição para Instituição Bancária:

- ✓ Levantamentos de Montantes;
- ✓ Consulta de movimentos e saldos de contas;
- ✓ Transferências bancárias;
- ✓ Requisições de cheques;
- ✓ Pagamentos de serviços (água, luz, telefone, internet.);
- ✓ Carregamentos de telemóveis;

✓

Alteração do PIN.

## 1.11 REUNIÕES DE BALCÃO

Durante o estágio foi-me possível assistir e participar nas reuniões de balcão. A reunião, semanal ou quinzenal, dependia dos motivos e circunstâncias, tinha como finalidade falar sobre o funcionamento global da atividade do balcão, tais como formas específicas de melhoramento, e outras circunstâncias encontradas no nosso dia-a-dia com clientes ou com estruturas do Banco Espírito Santo. A sua realização era feita depois do fecho do balcão.

Os colaboradores do BES reuniam-se com o gerente, a fim de analisar os pontos negativos e positivos do Balcão, e a meta era traçar novos objetivos para os tempos que se seguiam. Era dever de todos os colaboradores identificar oportunidades e fazer a sua avaliação das situações mais importantes, com o objetivo de desenvolver o negócio do balcão.

Denoto também a importância destas Reuniões dado ao fato, de neste período específico do meu Estágio Curricular as notícias na comunicação social sobre a Instituição BES serem muitas, daí a afluência dos clientes aumentar, logo era uma boa ocasião para falar dessa situação em concreto.

Na reunião de balcão eram avaliados aspetos fundamentais ao crescimento do balcão como o:

- ✓ CRM – Conhecimento, Relação e Mudança, denomina-se assim esta Plataforma de Gestão da Relação com o cliente que contribui para aumentar quer o volume quer a quantidade das interações com os clientes do BES. O CRM abrange uma visão mais integrada do cliente e das suas interações com o banco, e permite registar a informação para aumentar o sucesso da atividade comercial. Contém uma agenda comercial que após o colaborador ter efetuado a atividade com o cliente, tínhamos de seguida a hipótese de realizar uma oportunidade de concretização de negócio futuro com o cliente, registando assim essa oportunidade na agenda comercial numa data apropriada e benéfica para interagir com o cliente. Posso denominar a CRM como um género de agenda eletrónica, onde há o contacto do cliente com o seu Gestor de Conta.

- ✓ SOI – Sistema de Objetivos e Incentivos, é um indicador e uma ferramenta de qualidade que avalia diversas variáveis individuais e coletivas dos colaboradores do balcão, como a qualidade do atendimento, resolução de problemas, qualidade de venda, chamadas não atendidas, contatos efetuados, aberturas de contas, entre outras variáveis não menos importantes para a avaliação geral do balcão. Sem esquecer que a variável principal e com maior relevância é a satisfação dos clientes, uma variável que é interligada com a qualidade do Balcão em termos generalistas.

Relembro que todos os aspetos confidenciados nestas Reuniões de balcão tinham como objetivo principal a Qualidade de atendimento e foco no Cliente, pragmática em que o BES sempre foi pioneiro, envergando vários prémios de elevado estatuto de Qualidade.

## 1.12 ABERTURA DE CONTAS

A abertura de conta é, como se sabe, o primeiro passo de relação entre o cliente e o BES. No meu posto de trabalho não podia, como estagiário, abrir diretamente uma conta, mas como estava informado sobre os produtos e serviços do BES, se os meus colegas estivessem ocupados eu explicava ao cliente que tipo de conta lhe serviria melhor para ter uma ideia do tipo de conta e relação que iria ter com a nossa Instituição. Na maioria das vezes ajudava os meus colegas no preenchimento das FIN<sup>12</sup> (Exemplo no anexo X) e a digitalizar ou fotocopiar vários tipos de documentos necessários.

Era necessário prestar muita atenção aos Documentos a receber dos clientes pois tinham de estar todos os necessários em conformidade com as leis em vigor, assim sendo antes de serem enviados para validação central todas as cópias tinham de estar assinadas por dois colaboradores e validadas com o carimbo de “fiel do original”. Se esta etapa não fosse conseguida, os processos seriam automaticamente enviados novamente para o Balcão.

Para informação mais detalhada de seguida deixo de seguida vários documentos necessários para abertura de conta de pessoas singulares residentes em Portugal, dou ênfase neste relatório às pessoas singulares já que foi nesse segmento e sobre ele em particular que fiz o meu quotidiano no BES. Assim:

---

<sup>12</sup>A Ficha de Informação Normalizada europeia é uma norma do Banco Central Europeu em matéria de crédito a consumidores (FIN) é um documento que as instituições devem disponibilizar aos clientes na apresentação de uma proposta de crédito ou previamente à celebração do contrato, que resume as principais características do contrato e os compromissos que o cliente vai assumir.

**Documentos necessários**

## Identificação pessoal:

- ✓ Bilhete Identidade / Cartão de Cidadão / Passaporte
- ✓ Autorização de residência no caso de estrangeiros com estatuto de residente em Portugal
- ✓ Certidão de Nascimento no caso de menores representados

## Identificação fiscal:

- ✓ Cartão de Contribuinte
- ✓ Cartão de Cidadão

## Comprovativo de morada:

- ✓ Recibo:  
Água / telefone / correspondência de seguradoras / bancos ou escolas
- ✓ Carta de Condução
- ✓ Certidão da Junta de Freguesia
- ✓ Certidão da Conservatória do Registo Comercial
- ✓ Nota de liquidação de IRS
- ✓ Documento da Administração Fiscal

Comprovativo de profissão e  
entidade patronal:

- ✓ Recibo de vencimento
- ✓ Cartão profissional emitido por ordem profissional
- ✓ Cartão de colaborador
- ✓ Declaração da entidade patronal

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

### 1.13 REQUISIÇÃO DE CHEQUES AO BALCÃO<sup>13</sup>

O cheque continua a ser um meio de pagamento bastante utilizado em Portugal, embora cada vez mais distante da realidade dos meios de pagamento eletrónicos que têm cada vez mais utilizadores.

O cheque não é um meio de pagamento de aceitação obrigatória, ninguém é obrigado a aceitar cheques como pagamento de qualquer bem ou serviço. Por outro lado, as instituições de crédito como o BES também não são obrigadas a fornecer módulos de cheques aos seus clientes. O fornecimento de impressos de cheque é um contrato entre o banco e o seu cliente.

Os cheques fornecidos pelas instituições de crédito portuguesas aos seus clientes são normalizados, com idêntica apresentação, formato e texto obrigatório – o que possibilita o seu tratamento automático pelas instituições e facilita o seu correto preenchimento pelos emitentes.

Sendo assim há vários tipos de cheque:

- ✓ Cheques ao Portador: não mencionam qualquer pessoa ou entidade beneficiária, e com o tal podem ser pagos no balcão à pessoa depositante;
- ✓ Cheques Nominativos: são cheques que ao contrário dos cheques ao

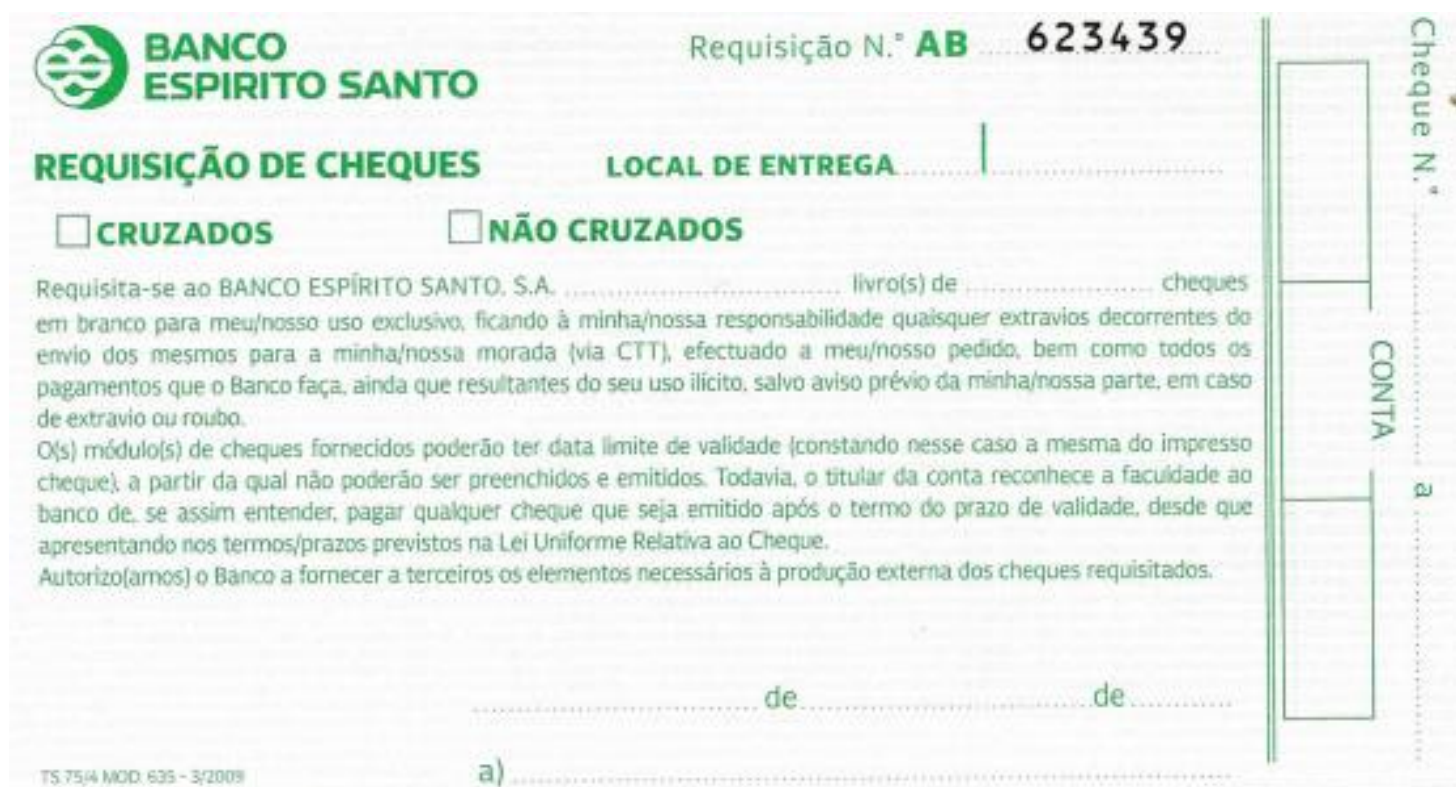
---

<sup>13</sup> Informação retirada e adaptada do sítio: [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)

portador, mencionam um beneficiário do montante;

- ✓ Cheques Cruzados: são cheques que têm duas linhas traçadas, que significam obrigatoriedade de um depósito, ou seja, não podem ser pagos em numerário ao balcão;
- ✓ Cheques não Cruzados: podem ser pagos aos beneficiários no balcão, através de numerário, não sendo necessário proceder ao seu depósito;
- ✓ Cheques Bancários: são cheques emitidos pela Instituição de Crédito sobre uma conta de um determinado cliente, a seu pedido, com um valor concreto inscrito a favor de um determinado beneficiário. Por este motivo, estes cheques são sempre nominativos.

Para o Cliente requerer os Cheques é necessário o preenchimento de um normativo (Figura 14), onde lhe é pedido para colocar o seu número de conta, o local de entrega do livro de cheques e o tipo de cheque que pretende.



**BANCO ESPIRITO SANTO** Requisição N.º **AB 623439**

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

**CRUZADOS**  **NÃO CRUZADOS**

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

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

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

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

a) .....

TS.75/4 MOD. 635 - 3/2009

Cheque N.º .....  
CONTA ..... a

Figura 14: Requisição de Cheques

Fonte: Documentação BES

## 1.14 FORMAÇÕES CONTÍNUAS BES

O BES mantém e consolida constantemente a sua aposta na competência e conhecimento dos seus Colaboradores, num conjunto de planos de formação que assentam na permanente qualificação e desenvolvimento das competências dos seus colaboradores em três vertentes:

Plano Geral de Formação - *upgrade* de competências transversais ao universo de colaboradores do Grupo;

Planos Específicos de Formação – apoio à participação de formações de especificidade técnica, no qual se inscreve um número limitado de colaboradores;

Planos Orgânico-funcionais de Formação – desenvolvimento de ações de formação para um segmento comercial do Grupo (Retail ou Médias Empresas).

No Estágio que pratiquei, concluí uma formação sobre “ Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo”, formação esta que se inclui nos planos orgânicos funcionais de formação explícitos, acima. Abaixo está uma figura que resume um pouco as competências e os destinatários-alvo das Formações. (Figura 15)



Figura 15: Competências e Destinatários Formações BES  
Fonte: Documentação de Formação BES

No capítulo seguinte irei retomar e escrever sobre as formações contínuas no BES mas na área da minha Licenciatura, Gestão de Recursos Humanos.

### 1.15 RENOVACÃO DE MARCHANDISING<sup>14</sup>

Esta renovação de Merchandising era feita sistematicamente no Balcão, quando era feita uma comunicação interna aos Colaboradores para a efetuarem e eu também ajudei nesse processo. Esta renovação dizia respeito tanto a placares alusivos a campanhas BES, como aos próprios panfletos afixados que tinham de estar sempre atualizados para uma boa informação ao cliente.

---

<sup>14</sup> Merchandising - Merchandising é uma ferramenta de Marketing, formada pelo conjunto de técnicas responsáveis pela informação e apresentação destacada dos produtos no ponto de venda, de maneira tal que acelere sua rotatividade.



# **CAPÍTULO IV**

## **Complementar a minha aprendizagem na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos com a Instituição Banco Espírito Santo**

Neste Capítulo pretendo fazer uma interação entre a Licenciatura que pretendo obter e o meu local de Estágio.

Sendo que é impossível rever e descrever neste Estágio o estudo que percorri na Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos dado que é vasta e complexa, há pontos que considero fulcrais. Vou dar maior ênfase às disciplinas de terceiro ano da Licenciatura pois são estas, a meu ver, as que têm um carácter mais direto na área dos Recursos Humanos, sendo as disciplinas de primeiro e segundo ano mais de suporte aos objetivos da Licenciatura.

Apesar de não ter interagido e focado diretamente neste Estágio todas as áreas/disciplinas da Licenciatura preocupei-me em tirar apontamentos e noções sobre áreas na Gestão de Recursos Humanos que a meu ver seriam mais importantes, já que por ser uma Licenciatura ampla é impossível limita-la a um Estágio de 400 horas.

Vou assim e segundo informações da Instituição Banco Espírito Santo, cruzar estas com a minha Licenciatura sobretudo em aspetos como: Higiene e Segurança no Trabalho, Recrutamento e Seleção, Ergonomia, Avaliação de Desempenho e Gestão de Carreiras, Gestão da Formação e Desenvolvimento do Potencial Humano, Empreendedorismo, Diagnóstico e Intervenção nas Organizações e Inovação e Criatividade. Espero que esta seja para o leitor uma excelente maneira de saber como é que o Banco Espírito Santo “aplica” na prática a área da minha Licenciatura, não na totalidade mas em pontos a meu ver cruciais. As informações referidas foram-me facultadas pela Instituição Banco Espírito Santo, podem assim serem consultadas, na internet no sítio da Instituição ou em outros órgãos da Instituição Bancária.

## **1 HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO NO BANCO ESPÍRITO SANTO**

A definição de uma Política de Segurança e Saúde transversal a todas as empresas do Grupo BES é o resultado do compromisso assumido de integrar, no âmbito da gestão da atividade das várias

empresas, o reforço de uma cultura de segurança e saúde no trabalho, que permita minimizar os riscos de acidente e doença dos seus colaboradores, clientes e fornecedores.

Cada colaborador do Grupo BES é um ativo fundamental para a criação de valor, pelo que a implementação de um sistema integrado de gestão de saúde e segurança no trabalho na política estratégica de Recursos Humanos, tem em consideração o reforço dos níveis de bem-estar, a melhoria das condições ambientais e o aumento dos níveis de satisfação e motivação dos colaboradores.

Neste âmbito, o Grupo BES compromete-se a:

- Exercer a sua atividade num quadro de equilíbrio de desenvolvimento sustentável, de satisfação dos clientes e valorização do seu capital humano;
- Cumprir escrupulosamente todas as disposições legislativas e regulamentares relevantes em matéria de produtos e serviços, ambiente e segurança e saúde no trabalho;
- Monitorizar a saúde e o bem-estar de todos os colaboradores, através de um programa de saúde no local de trabalho, formalizado em protocolos de exames diferenciados conforme o género, a idade e a função desempenhada;
- Assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para os seus colaboradores, através da eliminação ou minimização dos riscos que possam resultar do normal funcionamento da sua atividade;
- Promover a formação e informação dos colaboradores sobre os riscos inerentes ao trabalho, sensibilizando-os para o cumprimento das normas de segurança;
- Assegurar a segurança dos colaboradores, dos clientes e dos visitantes que interagem com os mesmos;
- Informar e divulgar a presente política de saúde e segurança no trabalho, de forma responsável e transparente, a todas as partes interessadas.

## 2 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO NO BANCO ESPÍRITO SANTO

Após a identificação da necessidade de recrutamento, os Departamentos do BES e as empresas do Grupo BES, com autorização da Comissão Executiva, solicitam apoio ao Departamento de Recursos Humanos (DRH), no sentido de definir o respetivo processo.

Sempre que tal seja possível, o DRH aconselhará o recrutamento interno, tendo em conta o respetivo âmbito (BES ou GES). Em determinadas situações, tais como a inexistência do perfil necessário para a função ou a impossibilidade de proceder a movimentações internas (BES e GBES), poderá ser aconselhado o recrutamento externo. Na situação de recrutamento externo, existe a possibilidade de recorrer a consultores externos. A informação inter e intradepartamento bem como intraempresas é geralmente recebida e enviada via “correio eletrónico”, carta ou telefone.

O quadro seguinte retrata resumidamente alguns modos de Recrutamento interno, sobretudo exercido pela DRH:

Atividade/ tarefa	Intervenientes	Documental	Aplicacional
dados do Banco. <b>1</b> Eventualmente estabelecem-se contactos com empresas do GBES	Planeamento Gestão Integ RH		ou Telefone
No caso de vagas para quadros não diretivos existe a possibilidade de elaborar um memorando com os requisitos da vaga a preencher para abertura de Concurso Interno e divulgação do mesmo através da Intranet do BES.	14800 DRH - Planeamento Gestão Integ RH		MYBESweb
Enviar/comunicar ao Diretor Coordenador/Administrador da área onde existe a vaga, a informação relativa aos candidatos que correspondem ao perfil solicitado	14800 DRH - Planeamento Gestão Integ RH		Mail ou telefone
Atividade/ tarefa	Intervenientes	Documental	Aplicacional
Definir o perfil a recrutar	Qualquer Departamento do BES ou Empresa do GBES		Mail ou Telefone
Comunicar o perfil pretendido através de carta, mail ou telefone ao Departamento de Recursos Humanos	Qualquer Departamento do BES ou Empresa do GBES	Carta	Mail ou Telefone
Identificar possíveis candidatos por consulta à base de	14800 DRH -		Mail

*Quadro 2: Recrutamento interno*  
*Fonte: BES – Departamento de Organização*

Recrutamento externo:

Atividade/ tarefa	Intervenientes	Documental	Aplicacional
Consultar a informação recebida através de candidaturas espontâneas ou outras fontes como informação enviada pelas escolas	14800 DRH - Planeamento Gestão Integ RH		Base de dados ou Consultor externo
Recurso a consultores externos	14800 DRH - Planeamento Gestão Integ RH		Mail ou Telefone

*Quadro 3:* Recrutamento externo  
*Fonte:*BES - Departamento de Organização

### Seleção:

Independentemente do tipo de recrutamento, interno ou externo, o responsável da área que necessita de preencher a vaga, pode solicitar ao Departamento de Recursos Humanos que coordene o processo de seleção. Dependendo do processo acordado, os candidatos passarão por duas ou mais fases de seleção, as quais poderão ter a intervenção de empresas especializadas na área do Recrutamento e Seleção de Recursos Humanos.

Algumas das estratégias de seleção cruzam-se com o processo de Seleção do Departamento de Recursos Humanos e o Processo de seleção com participação de empresas especializadas. Vou mencionar três das mais usuais fases de seleção do Departamento de Recursos Humanos, são elas a Entrevista pelo Departamento de Recursos Humanos, sempre que se justifique, o Exame psicológico (com provável recurso a testes psicotécnicos e/ou provas de grupo), de acordo com análise casuística da Direção do Departamento de Recursos Humanos e por último a Entrevista pela Direção do Departamento onde existe a vaga.

No quadro 4 seguinte vou explicitar um pouco dessa estratégia de Seleção bem como as suas fases:

Atividade/ tarefa	Intervenientes	Documental	Aplicacional
Contatar o candidato interno ou externo para a realização da entrevista	14800 DRH - Planeamento Gestão Integ RH		Mail ou Telefone
Entrevistar o candidato	14830 DRH -  14800 DRH - Planeamento Gestão Integ RH		
Elaborar o relatório da entrevista	14800 DRH - Planeamento Gestão Integ RH	Relatório (SGQ 0016)	
Marcar exame psicológico caso o candidato possua o perfil adequado  Caso o candidato possua experiência profissional e boas referências externas, o exame psicológico pode ser dispensado	14800 DRH - Planeamento Gestão Integ RH		Mail ou Telefone.
Realizar exame psicológico com eventual recurso a testes psicotécnicos e/ou provas de grupo de acordo com análise casuística da Direção do Departamento de Recursos Humanos	14800 DRH - Planeamento Gestão Integ RH		
Elaborar o relatório do exame psicológico	14800 DRH - Planeamento Gestão Integ RH	Relatório	
Contatar a Direção do Departamento, ou da empresa do GBES, onde existe a vaga para marcar entrevistas dos candidatos pré-selecionados	14800 DRH - Planeamento Gestão Integ RH		Mail ou Telefone
Entrevista pela Direção do Departamento, ou da Empresa do GBES, onde existe a vaga	Qualquer Departamento do BES ou		
	Empresa do GBES		
Escolher o candidato	Direção do Departamento ou da Empresa do GBES onde existe vaga  Direção do Departamento de Recursos Humanos		

**Quadro 4:** Recrutamento e Seleção BES

**Fonte:** BES – Departamento de Organização

Após a seleção do candidato pela Direção da área onde existe a vaga, é acordado com o Departamento de Recursos Humanos o seguinte:

No caso de recrutamento interno – o candidato selecionado, a data a partir da qual tem efeitos a transferência e as implicações dessa movimentação na situação do colaborador na empresa;

No caso de recrutamento externo – o candidato selecionado, as condições de admissão, e a data partir da qual tem efeitos essa admissão.

No recrutamento externo, deverá existir um documento de suporte (carta, memorando, email) a formalizar a respetiva situação. O documento deverá ser arquivado no dossiê cadastro do respetivo colaborador. No caso do recrutamento interno é efetuada uma atualização dos dados do colaborador na aplicação informática de pessoal através da ficha de empregado.

Todo o processo de recrutamento e seleção que resulte numa admissão é arquivado no Departamento de Recursos Humanos e os dados finais do processo arquivados no dossiê cadastro do colaborador.

### **3 ERGONOMIA NO BANCO ESPÍRITO SANTO**

A Ergonomia faz parte do Banco Espírito Santo na prática, procurando a Instituição relacionar o entendimento das interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema aplicando princípios, dados e métodos para projetar a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho geral da Instituição.

A Ergonomia está presente em praticamente todas as partes da Instituição para um maior aproveitamento tanto a nível de Espaços como a nível da otimização e melhoramento das objetividades do trabalhador.

De seguida exemplifico um caso do BES Ergonómico já que todos os dias se estudam e implementam regras para, por exemplo, um melhor posto de trabalho foram assim, feitas recomendações e sensibilizações aos colaboradores, no sentido de implementarem posturas mais favoráveis no locais de trabalho que utilizam ecrãs de visualização, realizarem mudanças de postura e efetuarem pequenas pausas.

Foram ainda fornecidos equipamentos ergonómicos, como mobiliário (cadeiras, apoios de pés) e equipamento informático (ratos, teclados e monitores) a 60 colaboradores.

#### 4 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E GESTÃO DE CARREIRAS

Como em qualquer empresa ou Instituição cada colaborador é avaliado diariamente e o BES não foge a essa regra. Para observar como é que o BES implementa um pouco desta minha disciplina na Licenciatura observei praticamente no Estágio a Avaliação constante a nível de cada colaborador e a nível também do Balcão, em termos de qualidade, atendimento, abertura de contas, entre outros.

De seguida (quadro 5) pretendo demonstrar um pouco do processo da Avaliação de Desempenho no BES a nível dos colaboradores da DEO (Departamento Executivo de Operações), não todas as operações obviamente, pois é uma Instituição muito vasta e logo impossível de ser retratada aqui na sua totalidade.

##### AVALIAÇÃO DE COLABORADORES EM GERAL (QUADROS DIRETIVO E QUADRO NÃO DIRETIVO – INCLUI COLABORADORES DO DEO)

Atividade / tarefa	Intervenientes	Documental (D) / Aplicacional (A)
<b>Avaliação de Colaboradores em Geral</b>		
O processo é iniciado no final de cada ano/início do novo ano, através da publicação de uma circular para conhecimento universal.	Departamento de Recursos Humanos	Portal de Gestão de Recursos Humanos (A)
O Avaliador Primário toma conhecimento das avaliações pendentes através do Portal de Gestão de Recursos Humanos.	Avaliador Primário/Hierarquia Direta do Colaborador	Portal de Gestão de Recursos Humanos (A)
O avaliador primário, em articulação com o avaliador secundário (caso este se encontre definido), procede à recolha preliminar das componentes da avaliação e atualiza os objetivos que foram definidos no início do ano em articulação com o avaliado, considerando a especificidade de cada uma das funções e o respetivo enquadramento orgânico.	Avaliador Primário/Hierarquia Direta do Colaborador Avaliador Secundário	Portal de Gestão de Recursos Humanos (A)



Atividade / tarefa	Intervenientes	Documental (D) /Aplicacional (A)
A avaliação implica uma reunião com o avaliado.	Avaliador Primário/Hierarquia Direta do colaborador e avaliado/colaborador	
Após a reunião e realizada a avaliação, o avaliador primário submete e confirma a avaliação.	Avaliador Primário/Hierarquia Direta do colaborador	Portal de Gestão de Recursos Humanos (A)
O avaliador primário coloca a avaliação disponível para o avaliado (caso não se encontre definido avaliador secundário).	Avaliador Primário/Hierarquia Direta do colaborador	Portal de Gestão de Recursos Humanos (A)
A avaliação recolhida fica disponível para consulta/aceitação pelo avaliador secundário (caso se encontre definido).	Avaliador Secundário/Direção Regional ou Direção de Departamento	Portal de Gestão de Recursos Humanos (A)
O avaliador secundário (caso se encontre definido) coloca a avaliação disponível para o avaliado, confirmando a mesma.	Avaliador Secundário/Direção Regional ou Direção de Departamento	Portal de Gestão de Recursos Humanos (A)
O avaliado toma conhecimento da avaliação realizada. Efetua a autoavaliação, faz os comentários que considere oportunos e realiza a aceitação (concordando ou não com a avaliação).	Avaliado	Portal de Gestão de Recursos Humanos (A)
O Avaliador Primário consulta a autoavaliação do colaborador e pode adicionar comentários se assim o entender.	Avaliador Primário/Hierarquia Direta do Colaborador	Portal de Gestão de Recursos Humanos (A)
O Avaliador Primário termina a avaliação remetendo a avaliação para o Departamento de Recursos Humanos.	Avaliador Primário/Hierarquia Direta do Colaborador	Portal de Gestão de Recursos Humanos (A)

*Quadro 5:* Avaliação de Colaboradores BES

*Fonte:* BES – Departamento de Organização

## **Avaliação de colaboradores do Departamento Executivo de Operações (Quadro não Diretivo)**

### **Componentes da avaliação**

O modelo de avaliação individual de desempenho dos colaboradores do Departamento Executivo de Operações (Quadro não Diretivo) é constituído por 6 componentes:

✓ **Competências**

De acordo com o perfil no qual o colaborador está integrado, perfil esse que resulta das sessões de *assessment* (avaliação) efetuadas e cujo resultado é devidamente validado pelas respetivas chefias, é definido o nível (de 1 a 4) em que o colaborador se encontra relativamente a cada uma das competências. Os *gaps* negativos constituem as áreas nas quais se deverá centrar o esforço de desenvolvimento das suas competências ao longo do ano.

✓ **Plano de Ação de Melhoria**

Mediante avaliação do trabalho realizado verifica-se em que áreas/assuntos podem ser alcançados melhores resultados e define-se o respetivo plano de ação.

✓ **Objetivos do Próximo Ano**

Mediante a estratégia a considerar para o departamento e respetivas áreas definem-se os objetivos para o ano seguinte.

✓ **Comentários**

Comentários do avaliador.

- ✓ Aceitação da Avaliação

Aceitação e comentários do avaliado.

- ✓ Comentários Gerais

Comentários do colaborador sobre o seu desempenho de funções e necessidades de formação.

## **5 GESTÃO DA FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO POTENCIAL HUMANO**

O Banco Espírito Santo tem, desde sempre, uma política orientada para a valorização dos seus recursos humanos enquanto ativos e nos quais apostam em permanência. Para o BES a aposta nos seus colaboradores é também uma aposta nas suas competências e na sua formação. Assim, e ciente de que o conhecimento é cada vez mais um fator diferenciador na retenção e formação dos seus recursos, o Banco Espírito Santo criou a Universidade BES.

A Universidade BES é um projeto assente em parcerias com universidades e institutos superiores de renome e conta com o envolvimento significativo dos quadros da alta direção do BES na conceção e execução de todos os programas e iniciativas. Este é, aliás, um forte fator distintivo da Universidade BES.

Um projeto recente e relevante que se concretiza na aposta clara em dois eixos fundamentais:

- jovens licenciados de elevado potencial;

- colaboradores com experiência profissional significativa mas não licenciados. Neste âmbito, estão em curso dois programas distintos. O *Executive Master in Management & Banking* e a Licenciatura em Gestão Bancária.

Além da Universidade BES, eu próprio no meu estágio fiz uma formação sobre “Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo”, anexo XI, foi uma prova dada de que o BES se interessa pela competência e saber dos seus trabalhadores e no desenvolvimento do potencial destes.

## 6 EMPREENDEDORISMO NO BANCO ESPÍRITO SANTO

O BES junta-se todos os anos a vários projetos empreendedores tanto a nível interno como externo. Esta aposta no empreendedorismo nacional, permitiu até março de 2013, apoiar 668 projetos, num montante total de 11,7 milhões de euros de investimento aprovado, que contribuirão para a criação de 1.159 postos de trabalho. Assim o BES acompanha os Empreendedores e mesmo a nível interno o BES lança campanhas para os seus colaboradores onde são incentivados a inovar e a serem empreendedores. De seguida vou relatar um caso prático onde o BES investe no empreendedorismo externamente á sua Instituição, num concurso que já vai na sua quarta Edição.

O Concurso BES Realize o seu Sonho tem como objetivo possibilitar que qualquer pessoa, independentemente da sua idade, nível de formação ou ideia possa implementar o seu projeto empreendedor. É constituído por duas categorias de prémios, o *Start-Now* (apoio a projetos com âmbito comercial) e Empreendedorismo Social (apoio a projetos sem fins lucrativos).

*Start-Now* realça assim o apoio a projetos com potencial comercial, orientados para o lucro, e que pressuponham a criação de uma empresa, com investimento inicial inferior a 25.000 Euros e o Empreendedorismo comercial ou social a projetos que pressuponham a criação de associações sem fins lucrativos e que contribuam para a resolução de problemas económicos, sociais ou culturais.



Figura 16: Concurso BES

Fonte: [http://manda-te.com/noticias/150-mil-euros-para-ideias-de-empresenedores-na-4a-edicao-do-realize-o-seu-sonho](http://manda-te.com/noticias/150-mil-euros-para-ideias-de-empresendedores-na-4a-edicao-do-realize-o-seu-sonho)

## 7 DIAGNÓSTICO E INTERVENÇÃO ORGANIZACIONAL NO BANCO ESPÍRITO SANTO

Uma das ênfases desta Unidade Curricular é o conhecimento de diferentes modelos teóricos de Diagnóstico e Intervenção Organizacional, deste modo decidi fazer uma análise SWOT, onde vou retratar as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças do Balcão Espírito Santo da Sertã. Vou ter assim como objetivos principais efetuar uma síntese das análises internas e externas que passam por:

- ✓ Identificar elementos chave para a gestão da empresa, o que implica estabelecer prioridades de atuação;
- ✓ Preparar opções estratégicas: Riscos/Problemas a resolver.

Esta análise é dividida numa análise Externa e numa Análise Interna, em que a primeira corresponde às principais perspetivas de evolução do mercado em que a empresa atua e onde fazem parte desta análise as Oportunidades (*Opportunities*) – Aspectos positivos da envolvente, com impacto significativo no negócio da empresa; e as Ameaças (*Threats*) – Aspectos negativos da envolvente com impacto significativo no negócio da empresa.

A Análise Interna, corresponde aos principais aspetos que diferenciam a empresa ou os produtos dos seus concorrentes, e fazem parte desta análise os Pontos Fortes (*Strengths*) – Vantagens internas da empresa ou produtos em relação aos seus principais concorrentes; e os Pontos Fracos (*Weaknesses*) – Desvantagens internas da empresa ou produtos em relação aos seus principais concorrentes. No final a Análise SWOT (quadro 6), pretende definir as relações existentes entre os pontos fortes e fracos com as tendências mais importantes que se verificam na envolvente da empresa.

Pontos fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boa localização;</li> <li>- Boa acessibilidade;</li> <li>- Boas instalações;</li> <li>- Muita Divulgação;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forte concorrência</li> <li>- Fraca Densidade Populacional</li> <li>- Crise exposta pela comunicação social</li> </ul>
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crescente exigência a nível de qualidade de serviço;</li> <li>- Seguros Inovadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concorrência de mercado (variedade de produtos semelhantes à das restantes instituições financeiras)</li> <li>- Situação económica do país (com a forte crise que o país atravessa o numero de pessoas que investem é cada vez mais reduzido)</li> </ul>

*Quadro 6:* Análise Swot  
*Fonte:* Elaboração própria

## 8 INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE NO BANCO ESPÍRITO SANTO

O BES cria há seis anos consecutivos um Concurso Nacional de Inovação BES, dando assim um impulso aos Inovadores. Este concurso, entre outras formas em que o BES tenta inovar todos os dias,

trata-se duma iniciativa de sucesso, o que é comprovado pelo número crescente de candidaturas, pelo prestígio das Instituições associadas e sobretudo, pelos resultados obtidos no plano do impacto económico da inovação Tecnológica.

Relembro assim que além deste Concurso Nacional de Inovação, a Instituição BES não se fica por aqui já que nos seus produtos e serviços procura sempre uma vanguarda da nova tecnologia, da criatividade e da Inovação, sendo a Marca BES reconhecida Nacional e Internacionalmente pela pioneira capacidade de Empreendedorismo e Inovação.

## Reflexão Crítica e Conclusão

Ao longo destas mais de 400 horas de Estágio Curricular, para a obtenção da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, tive experiências a nível pessoal e profissional que foram muitas e de diversos âmbitos, sublinho assim que me fez crescer como pessoa e cidadão, características estas que só a vida e as vivências nos trazem. Dado que como estagiário não apresentava qualquer experiência a nível da realização do papel de Colaborador na área da Banca e tendo apenas frequentado a Licenciatura como aluno, este Estágio no Banco Espírito Santo mostrou-se de grande importância, dado ser através deste que, pretendo eu, se irá realizar a passagem para o “Mundo Laboral”.

A nível pessoal, esforcei-me para cumprir todos os meus objetivos e compromissos levando-me a desenvolver um maior “acreditar em mim mesmo”, ou seja, muitos dos receios iniciais foram ultrapassados, tendo contribuído para o aumento da confiança que denotei em mim.

Sublinho e enalteço novamente a equipa de trabalho com que frequentei este Estágio, mostrando-se pessoas com um grande carácter profissional, de enorme sentido prático, que sempre me ajudaram em todo o tipo de questões. Denotei uma enorme interação entre a equipa de trabalho que encontrei e um sentido de cooperação, de fato, notável. Serão para mim um exemplo de profissionalismo e competência a seguir ao longo da Vida.

Tendo em conta a fase complicada, na vida da Instituição, foi para mim importante lidar com esta situação, todos os dias, porque denoto que o Mercado de Trabalho não é fácil e progressivamente na carreira de todos Nós como Colaboradores de qualquer Instituição, nos vamos deparar com situações menos boas, onde só aqueles que as enfrentarem, tolerarem e as ultrapassarem conseguirão vingar. Assim e apesar de ser um mau capítulo para o Banco Espírito Santo, foi para mim um capítulo importante já que senti, como qualquer outro colaborador, que quando nem tudo corre bem, teremos que mostrar empenho e mostrar àqueles que sempre acreditarão em Nós que estamos presentes também nos momentos de dificuldade.

A nível profissional, como era objetivo, a experiência vivida ao longo deste estágio contribuiu muito mais para o meu enriquecimento em termos de conhecimentos. Mais uma vez as inúmeras vivências proporcionaram-me um enorme leque de aprendizagens. Começando pelo contacto com as pessoas, elemento fulcral na Gestão de Recursos Humanos, e perceber todo o funcionamento da hierarquia da

Instituição, conhecendo assim as diversas tarefas desenvolvidas por cada Colaborador do Balcão e as formas de procedimento segundo os diversos casos que surgiram.

A realização deste estágio foi sem dúvida essencial para a minha formação, tanto a nível profissional como a nível pessoal, e permitiu-me aplicar conhecimentos adquiridos durante a licenciatura de Gestão de Recursos Humanos.

Os objetivos traçados foram alcançados tendo concluído com sucesso todas as atividades propostas no plano de estágio.

Este estágio não só serviu para me ajudar a crescer profissionalmente, mas também para entender o mundo empresarial que se encontra cada vez mais competitivo, onde apenas os melhores vencem.



## Referências Bibliográficas

### **Livros**

- ✓ Damas, Augusto, Carlos, Ataíde, (2004), O Banco Espírito Santo: uma dinastia financeira, Lisboa: BES – Centro da Estudos de História do BES
- ✓ Almeida, Jorge Fonseca, Marketing Bancário

### **Instituição**

- ✓ Manual de Acolhimento
- ✓ Panfletos de Merchandising BES

### **Documentos Eletrónicos**

- ✓ Documentação disponibilizada no Balcão BES da Sertã
- ✓ Documentação disponibilizada pela Instituição BES
- ✓ Manual de Balcão-Escola, 25 de Fevereiro de 2014, Banco Espírito Santo

## Web Referências

- ✓ [www.bes.pt](http://www.bes.pt)
- ✓ [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt)
- ✓ [www.ipg.pt](http://www.ipg.pt)
- ✓ [www.cm-serta.pt](http://www.cm-serta.pt)
- ✓ [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)
- ✓ [www.rioforte.pt](http://www.rioforte.pt)
- ✓ [www.bes-seguros.pt](http://www.bes-seguros.pt)
- ✓ [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)
- ✓ [www.ine.pt](http://www.ine.pt)
- ✓ [www.manda-te.com/noticias/150-mil-euros-para-ideias-de-empresendedores-na-4a-edicao-do-realize-o-seu-sonho](http://www.manda-te.com/noticias/150-mil-euros-para-ideias-de-empresendedores-na-4a-edicao-do-realize-o-seu-sonho)
- ✓ [www.cidadelusa.blogspot.pt/2014/08/quem-sao-os-accionistas-do-bes.html](http://www.cidadelusa.blogspot.pt/2014/08/quem-sao-os-accionistas-do-bes.html)
- ✓ <http://bes-sec.bes.pt/bes/extra/newsletter9/03.html>.

Estes sítios foram por mim consultados desde a data de 25 de Maio até ao dia 8 de Dezembro de 2014.

# Anexos

# Anexo I

## Plano de Estágio

	<b>PLANO DE ESTÁGIO</b> Cursos de Especialização Tecnológica (CET) Licenciaturas Mestrados	MODELO  GESP.004.02
--	---	---------------------------

Este documento é um complemento do formulário GESP.003 - Convenção de Estágio.

Escola:			
<input type="checkbox"/> EBEDD	<input type="checkbox"/> ESS	<input checked="" type="checkbox"/> ESTG	<input type="checkbox"/> ESTH
Tipologia do Estágio:			
<input checked="" type="checkbox"/> Curricular	<input type="checkbox"/> Extracurricular	<input type="checkbox"/> Outro: _____	
Ao abrigo de protocolo ou especificidade formativa? <input type="checkbox"/> Sim, Qual? _____			

**1. DADOS RELATIVOS AOS INTERVENIENTES NO ESTÁGIO**

Estudante: <u>Sónia Luís Nunes Branco</u>	N.º: <u>100 0369</u>
Docente orientador: <u>Professora Alda Domingos</u>	
Supervisor: <u>António Miguel Lopes Nunes</u>	

**2. PLANO DE ESTÁGIO**

*Informar as seguintes atividades para o estágio de Sónia Luís Nunes Branco:*

- 1-1) Gestão de fluxos de trabalho e encaminhamento de chamadas
- 2-1) Atendimento telefónico e encaminhamento de chamadas
- 3-1) Atuação de contacto de triagem e acompanhamento dos clientes, por parte do estágio, em situações de indisponibilidade
- 4-1) Conhecimento dos produtos do quotidiano e gestão de reclamações, com vista para o triagem no atendimento comercial telefónico a clientes, proposta produtos/serviços BES.
- 5-1) Apoio administrativo em tarefas como alteração de dados de clientes, impressão e despacho de correspondência e no encaminhamento de cartas de agendamento para os comunicados com os representantes de representação no estrangeiro.
- 6-1) Organização de cheques de depósito sob gestão do balcão.
- 6-1) Participação nos reuniões de balcão

**3. ASSINATURAS**

O Estudante	O Docente Orientador	O Supervisor
<u>31/10/2014</u> <small>Data</small>	<u>31/10/2014</u> <small>Data</small>	<u>31/10/2014</u> <small>Data</small>
<u>Sónia Luís Nunes Branco</u> <small>(assinatura)</small>	<u>Alda Domingos</u> <small>(assinatura)</small>	<u>António Miguel Lopes Nunes</u> <small>(assinatura e rubrica da Entidade)</small>

# Anexo II

## Conta BES 100 %



Cartões de débito e crédito, pagamentos automáticos, a Conta BES 100% tem tudo o que precisa para o seu dia-a-dia em formato online, telefone directo e mobile. E é tudo da sua conta.



Este folheto publicitário não dispensa a consulta das condições gerais de abertura da conta BES 100%.

Para mais informações, contacte a nossa rede de Agências ou:

**BESdirecto**  
707 24 7 365  
Horário de Atendimento Personalizado:  
7 dias por semana das 8h00 às 24h00

TMN: 965 999 999  
Vodafone: 911 247 365  
Optimus: 935 500 099

**BESnet**  
[www.bes.pt](http://www.bes.pt)

**Conta BES 100%**

**É tudo**  
da sua  
**conta**



**Dois Cartões BES Duo**



Cartão de débito diferido BES Duo com anuidade gratuita e diferimento de 3 dias nas suas compras, para movimentar a sua conta à ordem com toda a conveniência.

**Dois Cartões de Crédito BES Verde**



Tem dois Cartões BES Verde com anuidades gratuitas para poder fazer as suas compras a crédito. **TAEG 25,8%**, TAN 24,200% para €1.500 com reembolso a 12 meses. Cartões sujeitos a aprovação comercial. Agosto 2011.

**Dois Cartões Pocket BES**



Com estes cartões pré-pagos, com anuidades gratuitas, ideais para mesadas ou semanadas, pode fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos de telemóveis de forma simples, rápida e segura.

O Pocket BES pode ficar associado à sua Conta BES 100%. No portal Pocket BES pode visualizar os dados para os carregamentos destes cartões pré-pagos.

Saiba mais em [pocketbes.pt](http://pocketbes.pt)

**Principais operações do dia-a-dia gratuitas no BESnet, BESmobile e BESdirecto automático**



São gratuitas a maioria das operações do dia-a-dia, como transferências nacionais, carregamentos e principais pagamentos.

**Pagamento automático de despesas mensais**



Como água, luz, gás, telefone, sem esquecimentos e sem pagar mais.

**Crédito Ordenado**



Caso domicilie o seu ordenado, poderá, mediante aprovação comercial, antecipá-lo até 100% do seu valor e até ao máximo de €10.000: na sua Conta BES 100% sob a forma de Descoberto ou no seu Cartão BES Duo através de um plafond para compras. Disponível para ordenados ou pensões a partir de €485.

**Na conta: TAEG 13,5%**, TAN 12,500% para €1.500 e um prazo contratado de 3 meses renováveis, pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses, totalizando €1.548,75.

**No cartão BES Duo: TAEG 16,4%**, TAN 15,500% para €1.500 com reembolso a 12 meses.

**Todas as vantagens a €0 se:**

• **Domiciliar o seu ordenado a partir de €500** (código de transferência 08) e fazer €50 de compras por mês com os cartões da sua conta

ou

• **Domiciliar a sua pensão a partir de €250** (código de transferência 11).

Caso contrário, a conta BES 100% tem um custo de €3,98/mês (mais Imposto do Selo).

**Documentos para abertura de conta no BES:**



- Documento de identificação pessoal
- Documento de identificação fiscal
- Comprovativo de morada
- Comprovativo de profissão

**TAEG:** Taxa Anual de Encargos Efectiva Global  
**TAN:** Taxa Anual Nominal

**Fale connosco em [bes.pt](http://bes.pt) ou em qualquer balcão BES**

# Anexo III

## Conta 18.31



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

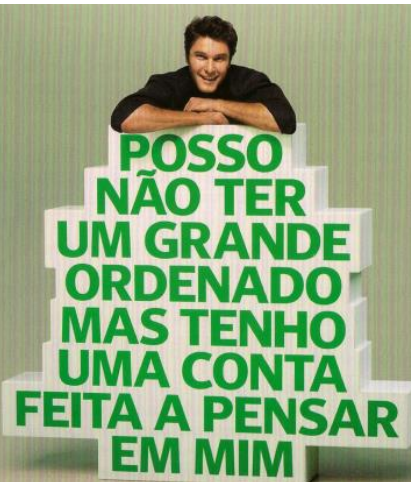
Para mais informações, contacte a nossa rede de Agências ou:

**BESdirecto**  
707 24 7 365

Horário de Atendimento Personalizado  
7 dias por semana das 8h00 às 24h00

TMN: 965 999 999  
Vodafone: 911 247 365  
Optimus: 935 500 099

**BESnet**  
www.bes.pt



**Custa apenas €1,75 por mês, mas pode custar €0.** É tão simples quanto aceder ao BESnet uma vez por mês e fazer €50 de compras por mês com os cartões BES.

### Tem tudo o que precisa de um Banco

#### Cartão BES Duo

Dois cartões de débito diferido BES DUO com anuidade gratuita e diferimento de 3 dias nas suas compras. Com este cartão pode movimentar a sua conta à ordem com toda a conveniência.

#### Cartão Pocket BES

Dois cartões pré-pagos Pocket BES, gratuitos, ideais para compras na internet, fáceis de utilizar e de carregar.

#### Extracto digital

Pode consultar sempre que quiser e a qualquer hora os seus extractos no BESnet.

#### Canais directos

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

#### Cartão de crédito

A **Conta 18.31** dá-lhe acesso a um desconto no Cartão de Crédito WWF de €30 por ano, assim poderá ter este cartão por €5 por ano, em que a anuidade reverte integralmente para a World Wide Fund for Nature. Em alternativa, poderá escolher o Cartão de Crédito BES Branco Special Edition 18.31 com uma anuidade de €10 por ano para o primeiro titular e €12,5 para os restantes beneficiários.



Com a **Conta 18.31** tem acesso exclusivo, a partir de 15 de Maio de 2011, ao **DP BES 18.31**, um depósito a prazo a 4 anos, com entregas programadas a partir de apenas €10 por mês. Tem juros e liquidez anuais e rende **3% TANB**. Caso mantenha o plano de entregas tem, no final do ano, uma bonificação de 0,25% TANB. **Mobilização antecipada com penalização de juros.**

**Assim, mesmo com um ordenado pequeno consegue poupar à grande.**

### O seu ordenado pode valer por dois

Se domiciliar o seu ordenado no BES, tem duas modalidades que lhe permitem antecipar o ordenado até 100% do seu valor e até ao máximo de €10.000:

**Crédito Ordenado na sua Conta BES:** Poderá ter na sua conta um montante de crédito autorizado sob a forma de descoberto, para movimentar livremente através de pagamentos e levantamentos. Descoberto autorizado até 100% do ordenado à **TAN de 12,500%**, **TAEG de 13,5%** para um limite de €1.500 e um prazo contratado de 3 meses renováveis, pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses, totalizando €1.548,75.

**Crédito Ordenado no seu Cartão BES DUO:** Se preferir, poderá ter acesso ao crédito no seu Cartão BES DUO, sob a forma de plafond, que poderá utilizar através de compras a crédito. Caso a liquidação do seu crédito seja feita a 100% no final do mês, esta opção permite-lhe usufruir do crédito sem juros. Caso contrário a **TAN será de 15,500%**, **TAEG 16,4%** para €1.500 com reembolso a 12 meses.

É a única conta bancária pensada para ajudar na minimização do impacto sobre o clima. Qualquer actividade 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. Esta "pegada carbónica" pode ser compensada através de créditos de carbono. Como? Numa parceria com a consultora **e)mission**, o BES quantificou 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 18.31** é **e)mission neutral** pois compra direitos de empresas mais poluidoras. **É por isso que o BES compensa.**



Fale connosco em [bes.pt](http://bes.pt) ou em qualquer balcão BES.

# Anexo IV

## Conta Poupança dez

Para mais informações, contacte  
a nossa rede de agências ou:

**BESdirecto**  
707 24 7 365

Horário de atendimento personalizado  
7 dias por semana das 8h às 24h


TMN: 965 999 999  
Vodafone: 911 247 365  
Optimus: 935 500 099

**BESnet**    **BESmobile**  
[www.bes.pt](http://www.bes.pt)    [m.bes.pt](http://m.bes.pt)



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

De  
**10**  
em



**já se poupa no BES**



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

## Quanto e quando quer poupar



- Pode poupar a partir de **€10 e até €2.000**, através de **entregas mensais ou pontuais**, como lhe convier, num **máximo de €24.000/ano**;
- Pode poupar com a **flexibilidade** de poder alterar ou até cancelar o valor das entregas em qualquer momento, num balcão do BES ou no BESdirecto - 707 24 7 365 (atendimento personalizado das 8h às 24h);
- A **Conta Poupança Dez** tem 4 opções de **Conta Poupança Programada** com prazos de **1, 3, 5 e 10 anos**.

## E quanto vai render



- Rende sempre **3% TANB**;
- **Mas pode render mais:** se fizer **12 entregas por ano** tem uma **bonificação de 0,25% TANB** acumulável a partir do 2º ano, isto é, todos os anos soma + 0,25% TANB ao ano anterior. Ao optar pelo prazo de 1 ano, a bonificação é paga no final dos 12 meses;
- Se apenas fizer **10 entregas ao longo do ano**, mas quiser ter acesso à bonificação, pode fazer **2 entregas extraordinárias até ao final desse ano**, conseguindo assim cumprir o plano de 12 entregas anuais (válido para os produtos a 3, 5 e 10 anos);
- Tem **capital e juros garantidos**;
- O pagamento de juros é anual na conta poupança, com **capitalização**, ou seja, acumulando ao capital que já está a render;

- Possibilidade de mobilização fora da data anual de pagamento com penalização dos juros não pagos.

### Como funciona a bonificação:

**Conta Poupança Programada a 1 ano** com 12 entregas anuais:

- TANB:  $3\% + 0,25\% = 3,25\%$

**Conta Poupança Programada a 3 anos** com 12 entregas anuais, todos os anos:

- TANB Ano 1: 3%
- TANB Ano 2:  $3\% + 0,25\% = 3,25\%$
- TANB Ano 3:  $3,25\% + 0,25\% = 3,50\%$

TANB média: 3,25%

**Conta Poupança Programada a 5 anos** com 12 entregas anuais, todos os anos:

- TANB Ano 1: 3%
- TANB Ano 2:  $3\% + 0,25\% = 3,25\%$
- TANB Ano 3:  $3,25\% + 0,25\% = 3,50\%$
- TANB Ano 4:  $3,50\% + 0,25\% = 3,75\%$
- TANB Ano 5:  $3,75\% + 0,25\% = 4,00\%$

TANB média: 3,50%

**Conta Poupança Programada a 10 anos** com 12 entregas anuais, todos os anos:

- TANB Ano 1: 3%
- TANB Ano 2 a ano 9:  $3\% + 0,25\%$  por cada ano = 5% no ano 9
- TANB Ano 10:  $5\% + 0,25\% = 5,25\%$

TANB média: 4,125%

TANB: Taxa Anual Nominal Bruta.

A TANB média não reflecte o efeito da capitalização de juros.

Poupar no BES é nota 10. Agora que já sabe quanto pode render, subscreva já uma Conta Poupança Programada em qualquer balcão BES ou em bes.pt.

# Anexo V

## Seguro Saúde

Produto comercializado pelo Banco Espírito Santo S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, registado em 29.10.2007 no Instituto de Seguros de Portugal, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207230903. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões das Seguradoras BES Vida, T-Vida, BES Seguros, Tranquilidade, Europ Assistance e ESAF. Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros e **não assume a cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em [www.isp.pt](http://www.isp.pt).

Seguradora 04.000.01



**BES SEGUROS**

Contratos celebrados por BES, Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 11º 1070-061 Lisboa PORTUGAL - Capital Social €15.000.000 - Nº 503718092, de pessoa colectiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.

Para mais informações, contacte a nossa rede de Agências ou:

**BESdirecto**  
707 24 7 365

Horário de Atendimento Personalizado  
7 dias por semana das 8h00 às 24h00

TMN: 965 999 999  
Vodafone: 911 247 365  
Optimus: 935 500 099

**BESnet**  
[www.bes.pt](http://www.bes.pt)



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

**seguro BESsaúde**



**Segura o seu  
bem-estar**



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

Porque o seu bem-estar está sempre em primeiro lugar, o **Seguro BES Saúde** dá-lhe acesso a um sistema de saúde que se destina à comparticipação das suas despesas médicas. Com o seu Cartão de Saúde personalizado terá acesso a uma ampla rede de prestadores com os melhores médicos, hospitais e centros de diagnóstico em todo o país e também no estrangeiro.

**Ao aderir ao Seguro BES Saúde poderá usufruir de:**

- Um seguro anual renovável e sem limite de permanência, se subscrito antes dos 55 anos;
- Total liberdade de escolha de médico ou hospital, dentro e fora da rede;
- Subscrição imediata, sem necessidade de exames médicos;
- Descontos familiares em função do número de pessoas do agregado familiar incluídas na apólice;
- Assistência médica 24 horas por dia: médico, ambulância e medicamentos ao domicílio, entre outros;
- Uma rede de prestadores onde as comparticipações são quase totais;
- Fora da rede, reembolsos rápidos de uma percentagem bastante elevada (60% ou 70%) das despesas;
- Possibilidade de dedução do prémio de seguro no IRS, de acordo com a fiscalidade em vigor;
- Cobertura internacional Doenças Graves €1.000.000, nas fórmulas Maxi e Top;
- Serviço de 2ª Opinião Médica, em caso de dúvida sobre um diagnóstico de uma Doença Grave;
- Opção de subsídio diário de internamento;

Coberturas	Saúde Essencial	Saúde Simples	Saúde Simples+	Saúde Maxi	Saúde Top
Para quem pretende	Garantir despesas de hospitalização a um baixo preço	Garantir consultas, tratamentos, e exames para além das despesas de hospitalização	Garantir um leque de coberturas com comparticipações e limites elevados	Garantir as despesas dentárias, próteses e ortóteses, medicamentos e doenças graves	Uma protecção total das suas despesas de saúde ou para quem pretende constituir família
Internamento	■	■	■	■	■
Ambulatório		■	■	■	■
Assistência Médica	■	■	■	■	■
Estomatologia e Próteses Dentárias				■	■
Próteses e Ortóteses				■	■
Medicamentos				■	■
Parto					■
Extensão de Rede - Internamento	Rede Espanha	Rede Espanha	Rede Espanha	Rede Espanha	Rede Espanha e E.U.A.
Extensão de Rede - Ambulatório		Rede Espanha	Rede Espanha	Rede Espanha	Rede Espanha e E.U.A.
2ª Opinião Médica	Best Doctors	Best Doctors	Best Doctors	Best Doctors	Best Doctors
Doenças Graves €1 Milhão				Best Doctors	Best Doctors
Rede Saúde e Bem Estar	Opção	Opção	Opção	■	■
Subsídio diário de Internamento	Opção	Opção	Opção	Opção	Opção

(1) Para a Fórmula Saúde Essencial garante apenas médico ao domicílio e ambulância. Best Doctors e o Best Doctors Logo são marcas registadas ou marcas registadas de Best Doctors, Inc., nos Estados Unidos e em outros países, e são usadas sob licença.



**Vantagem Família BES**  
Desconto adicional de 15% numa apólice de seguro BES Saúde que inclua todos os membros do agregado familiar.

# Anexo VI

## Seguro Auto



Produto comercializado pelo Banco Espírito Santo S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, registado em 29.10.2007 no Instituto de Seguros de Portugal, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207230903. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões das Seguradoras BES Vida, T-Vida, BES Seguros, Tranquilidade, Europ Assistance e ESAF. Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros e **não assume e cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em [isp.pt](http://isp.pt).

Seg/BES/Seguro 04.002.011



Contratos celebrados pelo BES, Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 11º 1070-061 Lisboa PORTUGAL - Capital Social €15.000.000 - Nº 503718092, de pessoa colectiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.

Para mais informações, contacte a nossa rede de Agências ou:

**BESdirecto**  
707 24 7 365

Horário de Atendimento Personalizado  
7 dias por semana das 8h00 às 24h00

TMN: 965 999 999  
Vodafone: 911 247 365  
Optimus: 935 500 099

**BESnet**  
[www.bes.pt](http://www.bes.pt)




**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

seguro **BES** auto

O seu  
caminho  
seguro



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**



Com o **Seguro BES Auto**, encontrará o seguro que procura: um seguro simples, a um preço competitivo e que ainda premia os bons condutores que permaneçam com a BES Seguros.

**Simplicidade**

- Franquias fixas em euros e sem franquia na Fórmula Auto Top;
- Inclusão de extras e opções sem necessidade de declarações e actualizações (Limite: 5% sobre o valor venal anterior);
- Cobertura de protecção dos ocupantes incluída de base em todas as fórmulas;
- Pagamento do prémio por débito em conta.

**Transparência**

- Indemnização do veículo em caso de perda total, se garantido pelo contrato, segundo as cotações de uma entidade independente, a Eurotax (referência europeia nesta especialidade);
- Valores seguros automaticamente actualizados, com base nas cotações da Eurotax;
- Sem agravamento de prémio por sinistros de furto, vandalismo, incêndio, protecção de ocupantes e quebra isolada de vidros.

**Rapidez**

- Facilidade de contacto em caso de sinistro (Número Verde);
- Rapidez no esclarecimento de dúvidas no seu processo de sinistro;
- Assistência em Viagem garantida pelo líder mundial do sector – Europ Assistance.

**Qualidade**

- Bonificação desde o primeiro ano sem sinistros;
- Indemnização de um veículo novo, em caso de perda total, para veículos até 2 anos na Fórmula Auto Top;
- Veículo de substituição opcional em todas as fórmulas e sem franquia;
- Possibilidade de bonificação até 60% para os bons condutores que se mantenham com a BES Seguros;
- Complemento de indemnização para aquisição de um veículo em caso de sinistro sem responsabilidade e de perda total nas fórmulas Auto Standard + Linha 0% e Auto Top;
- Com a Fórmula Auto Essencial beneficie de um preço extremamente competitivo.

**Vantagem Família BES**



Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro BES Auto:					
Coberturas	Auto Essencial	Auto Standard	Auto Standard + Linha 0%	Auto Maxi	Auto Top
Para quem pretende:	O seguro obrigatório a todo o preço	Para além de seguro obrigatório, protege os vidros do seu carro	Proteger o seu património em caso de sinistro, todo além do seguro obrigatório	Seguro a seu custo a um preço competitivo	Uma protecção total sem trancas
Responsabilidade Civil (€3.250.000) <sup>(1)</sup>	■	■	■	■	■
Assistência em Viagem	■	■	■	■	■
Protecção dos Ocupantes	■	■	■	■	■
Quebra Isolada de Vidros		■	■	■	■
Complemento Indemnização Responsabilidade Civil			■		■
Furto ou Roubo			■	■	■
Incêndio e Riscos Catastróficos			■	■	■
Actos de Vandalismo			■	■	■
Choque, Colisão e Capotamento				■	■
Valor em Novo					■
Veículo de Substituição	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Responsabilidade Civil Facultativa (€50.000.000)	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional

(1) Dos quais €750.000 danos materiais e €2.500.000 danos corporais.

# Anexo VII

## Seguro BES Casa

Produto comercializado pelo Banco Espírito Santo S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, registado em 29.10.2007 no Instituto de Seguros de Portugal, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207230903. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões das Seguradoras BES Vida, T-Vida, BES Seguros, Tranquilidade, Europ Assistance e ESAF. Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros e **não assume e cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em isp.pt.

Seg/BES/casa 04.001.01.11.



**BES SEGUROS**

Contratos celebrados pelo BES, Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 11º 1070-061 Lisboa PORTUGAL - Capital Social €15.000.000 - Nº 503718092, de pessoa colectiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.

Para mais informações, contacte a nossa rede de Agências ou:

**BESdirecto**

707 24 7 365

Horário de Atendimento Personalizado  
7 dias por semana das 8h00 às 24h00

TMN: 965 999 999  
Vodafone: 911 247 365  
Optimus: 935 500 099

**BESnet**

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



**BANCO**

**seguro BES casa**



**Segura  
o seu lar**



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**



O Seguro BES Casa é um seguro multirisco para cobrir os riscos associados à sua casa. Com diferentes fórmulas associadas, desde a mais simples à mais completa em que não precisa de declarar capitais, estando estes sempre actualizados.

**Simplicidade**

- Indicação do número de assoalhadas e código postal, em vez da tradicional, e por vezes complexa, indicação de capitais que obriga à actualização dos valores da casa e recheio;
- Limites e franquias simples, fixados em euros;
- Pagamento, efectuado por débito em conta.

**Transparência**

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

**Rapidez**

- Pode contactar uma das Agências do BES para resolver os seus assuntos bancários, pode simultaneamente subscrever ou alterar o seu Seguro BES Casa, com rapidez e comodidade;
- Os sinistros podem ser comunicados por telefone;
- Tem ao seu dispor um serviço de assistência disponível 24h.

**Qualidade**

- 4 fórmulas de qualidade só com as coberturas que precisa em vez da tradicional, e por vezes vasta, listagem de coberturas e opções;
- Qualidade inédita das coberturas no pagamento das prestações no crédito habitação durante 3 meses, até ao máximo de €3.000, em caso de privação do uso do local seguro;
- O Dossier do Cliente, ao esclarecer tudo sobre o Seguro BES Casa, é para si a garantia de um relacionamento de qualidade com o BES.

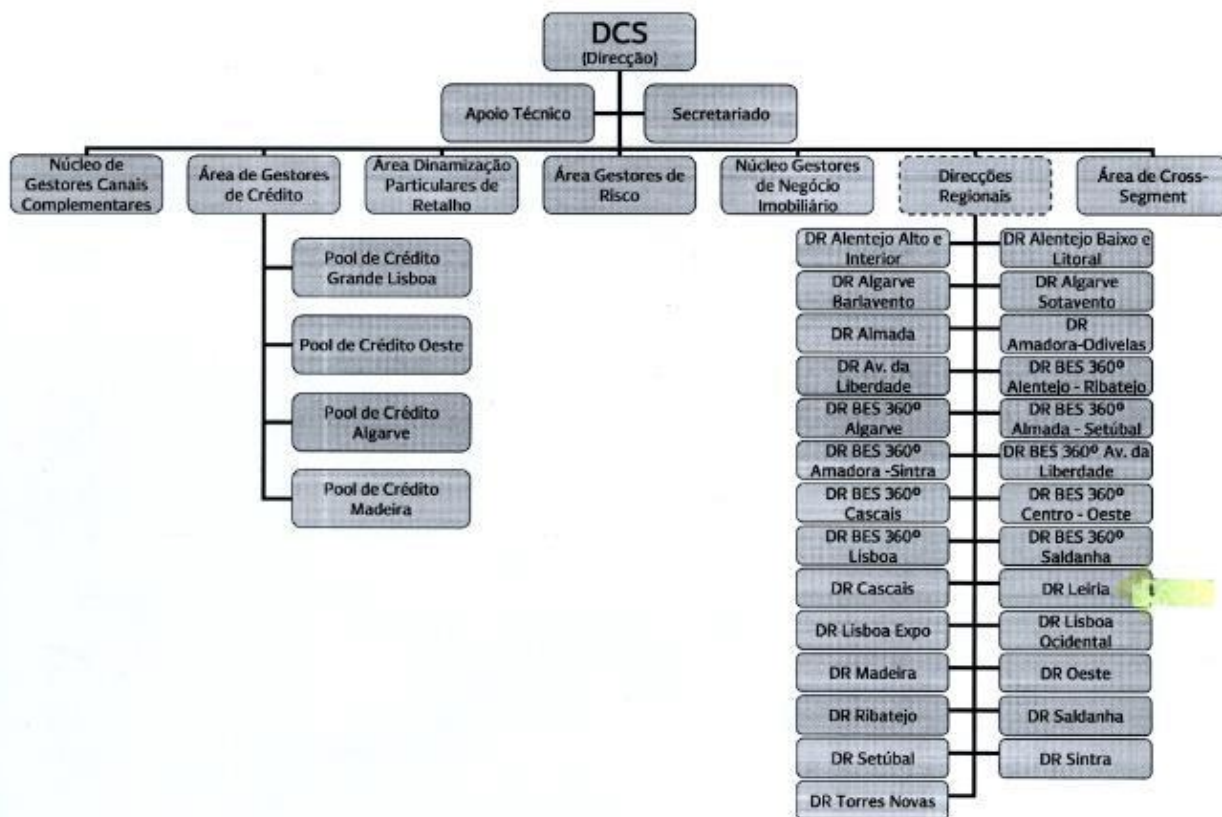
Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro BES Casa:				
Coberturas	Essencial	Maxi	Top	Construção
A quem se destina	O básico e que responde ao mínimo exigido, por lei e às necessidades básicas deste tipo de seguros.	Corresponde às necessidades de quem valoriza ter um seguro deste tipo, não se restringindo ao mínimo indispensável.	Para quem pretende segurar não só a casa, mas também valoriza e pretende uma solução mais personalizada que permita segurar os seus bens e agregado familiar.	Preende segurar as casas em construção.
Limites de Recheio (EUR)	20.000	65.000	100.000	
Incêndios, raios e explosão; Choque ou impacto de veículos terrestres ou animais; Queda de aeronaves	■	■	■	■
Tempestades	■	■	■	■
Inundações	■	■	■	■
Danos por água	■	■	■	■
Demolição e Remoção de Escormentos	■	■	■	■
Quebra de Vidros, Espelhos e Pedras Ornamentais; 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	■	■	■	■
Actos de terrorismo, vandalismo, maliciosos ou de sabotagem	■	■	■	■
Riscos eléctricos		■	■	■
Furto ou roubo (1)	Opção	■	■	■
Responsabilidade Civil por Danos Causados pelos Bens Seguros		■	■	■
Responsabilidade civil familiar		■	■	■
Danos estéticos (2)		■	■	■
Acidentes pessoais domésticos		Opção	■	■
Reequipamento em caso (3)			■	■

# Anexo VIII

## Organograma

### Departamento Comercial do Sul

Departamento Comercial Sul  
Dr. Luís Ribeiro – Director Coordenador



# Anexo IX

## Depósito Direto





# Anexo X

## Ficha Informação Normalizada



00070740111111030506

## FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA

Nº Conta:

Nº Contribuinte:

Data:

Designação	Conta BES 100% Parceiro +																				
Condições de acesso	Pessoas Singulares, residentes e não residentes, maiores, funcionários das empresas que celebram protocolos com o BES.																				
Modalidade	Depósito à Ordem com vertente poupança associada.																				
Meios de Movimentação	Cartão de débito; Cartão de crédito; Cheques; Ordens de transferência; Canais directos do BES, mediante adesão do Cliente.																				
Moeda	Euro																				
Montante	Montante mínimo de abertura: 250 Euros																				
Taxa de remuneração	Conta D/O: Não Aplicável. Vertente Poupança: <table border="1" data-bbox="513 862 1141 1137"> <thead> <tr> <th>Montante</th> <th>TANB (Taxa Anual Nominal Bruta)</th> <th>TANL (Taxa Anual Nominal Líquida)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 1.000€</td> <td>0,000%</td> <td>0,000%</td> </tr> <tr> <td>=&gt; 1.000€ a &lt;5.000€</td> <td>0,060%</td> <td>0,039%</td> </tr> <tr> <td>=&gt; 5.000€ a &lt;25.000€</td> <td>0,150%</td> <td>0,118%</td> </tr> <tr> <td>=&gt; 25.000€ a &lt;40.000€</td> <td>0,300%</td> <td>0,236%</td> </tr> <tr> <td>=&gt; 40.000€</td> <td>0,400%</td> <td>0,314%</td> </tr> </tbody> </table>			Montante	TANB (Taxa Anual Nominal Bruta)	TANL (Taxa Anual Nominal Líquida)	< 1.000€	0,000%	0,000%	=> 1.000€ a <5.000€	0,060%	0,039%	=> 5.000€ a <25.000€	0,150%	0,118%	=> 25.000€ a <40.000€	0,300%	0,236%	=> 40.000€	0,400%	0,314%
Montante	TANB (Taxa Anual Nominal Bruta)	TANL (Taxa Anual Nominal Líquida)																			
< 1.000€	0,000%	0,000%																			
=> 1.000€ a <5.000€	0,060%	0,039%																			
=> 5.000€ a <25.000€	0,150%	0,118%																			
=> 25.000€ a <40.000€	0,300%	0,236%																			
=> 40.000€	0,400%	0,314%																			
Cálculo de Juros	Conta D/O: Não Aplicável. Vertente Poupança: A base de cálculo para a taxa de juro é de 360 dias. Não há arredondamento de taxa.																				
Pagamento de Juros	Conta D/O: Não Aplicável. Vertente Poupança: Cálculo de juros diário com pagamento mensal																				
Regime Fiscal	Conta D/O, não aplicável.  Facilidade de Caixa: Imposto do selo sobre abertura contrato de 0,04%; Sujeito a Imposto do Selo sobre juros à taxa de 4 %  Ultrapassagem de crédito – Imposto do selo sobre abertura contrato de 0,04%; Imposto do Selo sobre juros à taxa de 4 %  Comissão de Gestão: sujeita a Imposto do Selo à taxa de 4 %  Vertente Poupança Juros credores passíveis de Imposto sobre Rendimentos (IRS/ IRC) à taxa de 21,5% (Continente e Região Autónoma da Madeira).																				
Comissões e despesas	Comissão de Gestão: € 3,96/mês a cobrar mensalmente de acordo com a data aniversário da conta. Isenção da comissão de gestão caso a vertente DO se encontre associada à seguinte condição: . Ordenado domiciliado no BES (consideram-se domicilições apenas as transferências electrónicas interbancárias do tipo 08, para pagamento de salários, de valor igual ou superior a €375) e pagar as compras com cartões BES (débito ou crédito), num valor igual ou superior a €50 por mês (excluem-se nomeadamente, levantamentos a débito ou a crédito, pagamento de serviços ou carregamentos de telemóveis).																				



00070740111111030506

Facilidades do descoberto	<p>Descoberto Autorizado em conta: TAN de 12,500%.</p> <p>Exemplo: TAEG de 13,48% para um limite € 1.500 e um prazo de 3 meses renováveis, calculada de acordo com o DL 133/2009, pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses, totalizando €1.548,75.</p>															
Ultrapassagem de crédito	<p><b>Ultrapassagem de crédito:</b></p> <p>Pagamento sujeito a aceitação do Banco. Comissão por movimento sem provisão quando o saldo da DO seja devedor.</p> <p><b>Particulares:</b></p> <p>Quando o saldo da DO seja devedor em nº igual ou superior a 1 dia, há lugar à cobrança de €10. A comissão é cobrada por cada entrada em Saldo Devedor no mês civil imediatamente posterior à ocorrência dos saldos devedores. Gera juros devedores, à taxa de 27% (TAN).</p> <p><b>ENI (Empresário em Nome Individual):</b></p> <table border="1" data-bbox="646 672 1201 824"> <thead> <tr> <th>Dias</th> <th>Euros (Min/Max)</th> <th>Acresce Imposto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entre 0 e 2 dias</td> <td>0,00</td> <td>Imp. Selo (4%)</td> </tr> <tr> <td>Entre 3 e 10 dias</td> <td>17,50</td> <td>Imp. Selo (4%)</td> </tr> <tr> <td>Entre 10 e 20 dias</td> <td>35,00</td> <td>Imp. Selo (4%)</td> </tr> <tr> <td>Mais de 20 dias</td> <td>50,00</td> <td>Imp. Selo (4%)</td> </tr> </tbody> </table>	Dias	Euros (Min/Max)	Acresce Imposto	Entre 0 e 2 dias	0,00	Imp. Selo (4%)	Entre 3 e 10 dias	17,50	Imp. Selo (4%)	Entre 10 e 20 dias	35,00	Imp. Selo (4%)	Mais de 20 dias	50,00	Imp. Selo (4%)
Dias	Euros (Min/Max)	Acresce Imposto														
Entre 0 e 2 dias	0,00	Imp. Selo (4%)														
Entre 3 e 10 dias	17,50	Imp. Selo (4%)														
Entre 10 e 20 dias	35,00	Imp. Selo (4%)														
Mais de 20 dias	50,00	Imp. Selo (4%)														
Outras condições	<p>A Conta à Ordem tem uma vertente de poupança associada.</p> <p>Entre a Conta D/O e a Vertente Poupança existe um mecanismo de movimentação, de acordo com as modalidades escolhidas pelo Cliente:</p> <p><b>1. Opção Variável:</b> Transferência automática de montante variável da Conta D/O para a Vertente Poupança com possibilidade de retorno. (1)</p> <table border="1" data-bbox="560 1064 1289 1451"> <thead> <tr> <th>Modalidades</th> <th>Regras de utilização</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Datas fixas no mês para execução da transferência. (2)</td> <td>O Cliente poderá fixar, no máximo, 4 datas para a execução das transferências da Conta D/O para a Vertente Poupança.</td> </tr> <tr> <td>Valor da transferência da Conta D/O para a Vertente Poupança. (3)</td> <td>O Cliente poderá fixar um saldo <math>\geq</math> € 1.000.</td> </tr> <tr> <td>Montante a transferir da Conta D/O para a Vertente Poupança.</td> <td>Múltiplos de €100.</td> </tr> <tr> <td>Valor da transferência da Vertente Poupança para a Conta D/O.</td> <td>Transferência em múltiplos de €100 até satisfazer a condição para reposicionamento do saldo de regularização da Conta D/O no caso de apresentar um descoberto accidental ou do saldo ser inferior ao saldo mínimo referido no campo "montante". Caso a Vertente Poupança não disponha de montantes que sejam múltiplos de €100, será debitada pelo valor existente e necessário à regularização da Conta D/O.</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>2. Opção Fixa:</b> Transferência automática de montante fixo da Conta D/O para a Vertente Poupança com possibilidade de retorno. (1)</p>	Modalidades	Regras de utilização	Datas fixas no mês para execução da transferência. (2)	O Cliente poderá fixar, no máximo, 4 datas para a execução das transferências da Conta D/O para a Vertente Poupança.	Valor da transferência da Conta D/O para a Vertente Poupança. (3)	O Cliente poderá fixar um saldo $\geq$ € 1.000.	Montante a transferir da Conta D/O para a Vertente Poupança.	Múltiplos de €100.	Valor da transferência da Vertente Poupança para a Conta D/O.	Transferência em múltiplos de €100 até satisfazer a condição para reposicionamento do saldo de regularização da Conta D/O no caso de apresentar um descoberto accidental ou do saldo ser inferior ao saldo mínimo referido no campo "montante". Caso a Vertente Poupança não disponha de montantes que sejam múltiplos de €100, será debitada pelo valor existente e necessário à regularização da Conta D/O.					
Modalidades	Regras de utilização															
Datas fixas no mês para execução da transferência. (2)	O Cliente poderá fixar, no máximo, 4 datas para a execução das transferências da Conta D/O para a Vertente Poupança.															
Valor da transferência da Conta D/O para a Vertente Poupança. (3)	O Cliente poderá fixar um saldo $\geq$ € 1.000.															
Montante a transferir da Conta D/O para a Vertente Poupança.	Múltiplos de €100.															
Valor da transferência da Vertente Poupança para a Conta D/O.	Transferência em múltiplos de €100 até satisfazer a condição para reposicionamento do saldo de regularização da Conta D/O no caso de apresentar um descoberto accidental ou do saldo ser inferior ao saldo mínimo referido no campo "montante". Caso a Vertente Poupança não disponha de montantes que sejam múltiplos de €100, será debitada pelo valor existente e necessário à regularização da Conta D/O.															

	Modalidades	Regras de utilização
	Datas fixas no mês para execução da transferência. (2)	Qualquer dia do mês.
	Valor da transferência da Conta D/O para a Vertente Poupança. (3)	Mínimo €50.
	Valor da transferência da Vertente Poupança para a Conta D/O.	Transferência em múltiplos de €100 até satisfazer a condição para reposicionamento do saldo de regularização da Conta D/O no caso de apresentar um descoberto accidental ou do saldo ser inferior ao saldo mínimo referido no campo "montante". Caso a Vertente Poupança não disponha de montantes que sejam múltiplos de €100, será debitada pelo valor existente e necessário à regularização da Conta D/O.
	<p><b>3. Modalidade Sem Transferência Automática</b></p> <p>- Não prevê qualquer tipo de transferência automática entre a Conta D/O e a Vertente Poupança. O Cliente poderá livremente efectuar qualquer transferência entre a Conta D/O e a Vertente Poupança.</p> <p><b>Notas:</b></p> <p>(1) - Em qualquer caso, o Cliente pode sempre, a qualquer momento, efectuar transferências entre a D/O e a Vertente Poupança</p> <p>(2) - A fixação da data para a transferência periódica deve ter em conta o n.º de dias do mês de Fevereiro.</p> <p>(3) - No caso das transferências automáticas da Conta D/O para a Vertente Poupança, o saldo a partir do qual se deve efectuar a transferência é o Saldo Disponível.</p> <p>A subscrição da Conta dá acesso aos seguintes produtos: Cartão BES Electron/Duo e/ ou BES Verde ou BES Silver ou BES Gold, BESdirecto.</p> <p>Adicionalmente, o Cliente poderá, ainda, aderir aos seguintes produtos: BESnet, Facilidade de Caixa (Descoberto Autorizado – sujeito a aprovação comercial), Domiciliação de Despesas Periódicas.</p>	
Fundo de Garantia de Depósitos	<p>Os depósitos constituídos no BES beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira.</p> <p>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, 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>.</p> <p>* Até 31 de Dezembro de 2011, nos termos do DL 211-A/2008, de 03 de Novembro.</p>	
Instituição depositária	Banco Espírito Santo, S.A. Para quaisquer informações adicionais o Cliente deverá dirigir-se a uma Agência do BES ou contactar o BES através do BESdirecto 707 24 7 365, Linha 360* através do 707 300 360, ou pela Internet em <a href="http://www.bes.pt">www.bes.pt</a>	
Validade das condições	Não aplicável	

DECLARAÇÃO

Declaro que recebi e tomei conhecimento das condições constantes da Ficha de Informação Normalizada.

Data:

Assinatura(s) (\*)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(\*) Assinatura(s) semelhante(s) à(s) que consta(m) no Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão

# Anexo XI

## Formação BES



**BANCO ESPIRITO SANTO**

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS - FORMAÇÃO**

**CERTIFICADO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

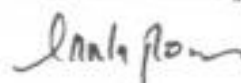
(Decreto Regulamentar n.º 35/2002, de 23 de Abril)

Certifica-se que JOAO LUIS NUNES PEREIRA, nascido(a) a 1/1/1900, com o NIF 235103934, nacionalidade (País) N/D, empregado n.º BES25463 do Banco Espírito Santo, concluiu com aproveitamento o curso de Formação Profissional - "Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo", que decorreu de 3/7/2014 a 11/7/2014, em regime E-LEARNING com a duração de 1 Hora, e com a nota final de 81,25%.

O processo da ação de formação encontra-se arquivado neste Departamento.

Lisboa, 10 de Julho de 2014

O Director de Formação



(Carla Romão)

Banco Espírito Santo, S.A.  
SERTA

Certificado nº. C8194

Página 1 de 1

