



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Michael Antunes Figueiredo

dezembro | 2016



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

Relatório de Estágio

Michael Antunes Figueiredo

**Relatório para Obtenção do Grau de Licenciado em
Gestão**

Dezembro 2016

Ficha de Identificação

Aluno: Michael Antunes Figueiredo

Número de Aluno: 1009126

E-mail: michael-fig@hotmail.com

Licenciatura: Gestão

Estabelecimentos de Ensino: Escola Superior Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Instituição Recetora do Estágio: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela, CRL - Loriga / Seia

Morada da Instituição:

Seia: Largo Marques da Silva, AP. 38 6270-909 Seia

Loriga: Avenida Augusto Luís Mendes 6270-075 Loriga

Contactos:

Telefone: 238 310 190 / 238 953 456

Fax: 238 310 198/9 / 238 953 634

E-mail: seia@creditoagricola.pt

Tutor na Instituição: Paulo Jorge Correia Ferreira

Orientador na ESTG-IPG: Maria Manuela Santos Natário

Duração do Estágio Curricular: 400 horas

Data de Início do Estágio Curricular: 01 de julho 2016

Data de Conclusão do Estágio Curricular: 21 de setembro 2016

“O Homem não é nada além daquilo que a educação faz dele”

(Immanuel Kant, 1803:11)

Agradecimentos

Aos meus pais, irmã e irmão pelo apoio e confiança que sempre me deram e um grande obrigado por nunca terem desistido de mim.

Aos amigos que fiz durante e fora da licenciatura, por me terem ajudado nos momentos em que mais precisei.

À Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela, CRL pela oportunidade concedida e a toda a equipa pela simpatia, ajuda e integração.

A todos os professores da Escola Superior de Tecnologia e Gestão por serem excelentes profissionais e pela aprendizagem que me proporcionaram.

À Professora Manuela Natário por ter aceite ser minha orientadora de estágio, pela disponibilidade e a ajuda.

A todos um muito obrigado...

Plano de Estágio

Numa primeira fase, o estágio foi realizado na agência do Crédito Agrícola Agrícola Mutuo (CCAM) em Loriga (*front-office*), posteriormente numa segunda fase o estágio prosseguiu na sede da CCAM Serra da Estrela, em Seia (*back-office*).

O estágio teve o seguinte plano:

- Organização: Manual procedimentos de Balcão; Sistemas de informação; Delegação de competências; Manual da organização.
- Oferta: Produtos do passivo, ativo e financiamento fora de balanço.
- Área comercial: Objetivos comerciais das agências; Rentabilidade das agências; Campanhas comerciais.
- Procedimentos: Abertura e fecho de balcão; Atendimento; Abertura de contas de clientes; Concessão de crédito; Recuperação de crédito vencido; Atualização da base de dados; Gestão de Processos; Gestão Documental; JVRIS; Arquivo Físico.

Resumo

O presente relatório tem como objetivo descrever o trabalho desenvolvido ao longo do estágio curricular e a experiência laboral e de pesquisa adquirida nesse período. O estágio curricular foi realizado na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Loriga e Seia, com duração de 400 horas.

Este estágio permitiu perceber o funcionamento da atividade profissional de um modo mais aprofundado e ampliar os conhecimentos da atividade bancária, ajudando a criar uma visão mais alargada do mercado financeiro atual.

Sendo assim, o relatório foi dividido em dois pontos:

- O primeiro ponto diz respeito à apresentação da instituição acolhedora do estágio
- No segundo ponto apresentam-se as atividades desenvolvidas ao longo do estágio.

Palavras Chave: Gestão, Crédito, Conhecimento, Aprendizagem e Crédito Agrícola

Jel Classification:

G01 (*Management*);

G21 (*Banks; Other Depository Institutions*)

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	i
Agradecimentos	iii
Plano de Estágio	iv
Resumo.....	v
Índice Geral	vi
Índice de Figuras	viii
Lista de Siglas e Abreviaturas	ix
Introdução.....	1
1. Caracterização do Banco Caixa de Crédito Agrícola.....	2
1.2. Grupo Crédito Agrícola.....	7
1.3. Rede de Distribuição	8
1.4. Estrutura do Grupo	9
1.4.1. Caixa Central.....	9
1.4.2. Empresas participadas	11
1.5. Visão	17
1.6. Missão	18
1.7. Valores.....	18
1.8. Objetivos	19
1.9. Estrutura Organizacional.....	20
2. Atividades Desenvolvidas.....	21
2.1. Enquadramento.....	21
2.2. Gestão Documental e Atualização de Base de Dados.....	22
2.3. Análise de Risco e Recuperação de Crédito	23
2.3.1. Crédito, Crédito Bancário, Análise e Limite de Crédito.....	23
2.3.2. Risco de Crédito	24
2.3.2.1. Credit Scoring.....	24
2.3.2.2. Credit Scoring a Particulares	25
2.3.2.3. Credit Scoring a Empresas.....	26

2.3.3.	Garantias	27
2.3.3.1.	Garantias Pessoais.....	28
2.3.3.2.	Garantias Reais.....	29
2.3.4.	Incumprimento.....	31
	Conclusão	34
	Reflexão Crítica.....	35
	Bibliografia	36

Índice de Figuras

Figura 1 - Logótipo do Centenário do Grupo Crédito Agrícola	5
Figura 2 - Caixas Associadas e Caixa Central.....	7
Figura 3 – Evolução das Caixas Associadas: Número e Dimensão (2013 - 2015)	8
Figura 4 - Presença Internacional do Crédito Agrícola em 2015	9
Figura 5 - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo	10
Figura 6 - Logótipo da Agrocapital	12
Figura 7 - Logótipo da CA Consult	12
Figura 8 - Logótipo da CA Gest	13
Figura 9 - Logótipo da CA Informática.....	14
Figura 10 - Logótipo da CA Seguros.....	15
Figura 11 - Logótipo da CA Serviços.....	15
Figura 12 - Logótipo da CA Vida.....	16
Figura 13 - Logótipo da CA Imóveis.....	17
Figura 14 - Principais Valores e Missão do Grupo Crédito Agrícola	19
Figura 15 - Organograma do Grupo Crédito Agrícola	20
Figura 16 - Caixa Crédito Agrícola de Seia	21

Lista de Siglas e Abreviaturas

APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos e Inventários, Pensões e Patrimónios

CA – Crédito Agrícola

CCAM – Caixa de Crédito Agrícola Mútuo

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

FENACAM – Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo

FGCAM – Fundo Garantia do Crédito Agrícola Mútuo

IFAP – Instituto de Financiamento da Agricultura e Pesca

IPG – Instituto do Politécnico da Guarda

SICAM – Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo

Introdução

No âmbito do curso de Gestão lecionado pelo Instituto Politécnico da Guarda (IPG), pretende-se que os alunos do 3ºano concluam o seu percurso académico através da concretização de uma componente prática, que se traduz na realização de um estágio curricular, complementando assim o conhecimento teórico adquirido até este ponto.

No presente caso, a escolha da instituição recaiu sobre a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, situada na Cidade de Seia e Vila de Loriga, sendo como principal objetivo, conhecer de uma forma mais aprofundada e detalhada, as atividades e procedimentos de Gestão realizados numa instituição bancária.

Durante o estágio curricular, o estagiário teve a oportunidade de pôr em prática parte dos conhecimentos adquiridos ao longo do percurso da licenciatura, com forte destaque para as disciplinas de Gestão Financeira e Contabilidade Financeira, o que possibilitou uma melhor integração na vida ativa profissional.

Este relatório pretende de forma sucinta, descrever em primeiro lugar, a instituição onde decorreu o estágio e, em segundo lugar, as atividades desenvolvidas na mesma sendo que, o respetivo estágio curricular teve a duração de 400 horas, realizadas de 01 de julho a 21 de setembro de 2016.

Finalmente apresentam-se as conclusões realizadas da elaboração do relatório, bem como do estágio curricular, através de uma reflexão crítica.

1. Caracterização do Banco Caixa de Crédito Agrícola¹

1.1. Enquadramento Histórico

A origem histórica das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo está associada às Santas Casas da Misericórdia – fundadas em **1498** sob a égide da Rainha D. Leonor e de Frei Miguel Contreiras – bem como nos Celeiros, criados em 1576 por D. Sebastião.

Em **1778**, a Misericórdia de Lisboa foi a primeira a conceder empréstimos aos agricultores. Um exemplo seguido por outras Misericórdias, gerando uma dinâmica que justificou a decisão do recém-empossado Ministro das Obras Públicas, Andrade Corvo, de publicar, em 1866 e 1867, leis orientadas para a transformação das Confrarias e Misericórdias em instituições de crédito agrícola e industrial (Bancos Agrícolas ou Misericórdias-Bancos).

Por sua vez, os Celeiros Comuns, fundados por iniciativa particular ou por intervenção dos Reis, dos municípios ou das paróquias, constituíam, desde o século XVI, estabelecimentos de crédito destinados a socorrer os agricultores em anos de escassa produção, através de um adiantamento em género (sementes) mediante o pagamento de um determinado juro, também liquidado em géneros. Refira-se que este tipo de instituição foi pioneiro, na medida em que apenas nos séculos seguintes surgiram congéneres na Escócia (1649) e na Alemanha (1765). A importância dos Celeiros Comuns foi diminuindo com o aumento das taxas de juro, pelo que, em 1862, avançou-se para a sua reforma, no sentido de substituir gradualmente a forma de pagamento – de géneros para monetária – para um funcionamento pleno como instituições de crédito.

O verdadeiro Crédito Agrícola nasceu escassos meses depois da implantação da República, por decreto outorgado pelo Ministro do Fomento, Brito Camacho, a **1 de março de 1911**. Uma decisão que culminava um processo que se iniciou ainda na vigência da Monarquia e para o qual contribuíram monárquicos e republicanos. Mas seria através da Lei n.º 215, de 30 de junho de 1914, regulamentada, em 1919, pelo

¹ Este ponto teve como fonte a informação disponível na intranet da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/>

Decreto n.º 5219, que, finalmente, ficaram definidas as atividades das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

Nos anos 20, o número de Caixas de Crédito Agrícola Mútuo aumentou, graças ao esforço de inúmeros agricultores, mas a crise bancária e económica dos anos 30 provocou uma estagnação no ritmo da evolução e a conseqüente passagem das Caixas para a tutela da Caixa Geral de Depósitos.

A transformação do sistema político português, a partir de **abril de 1974**, contribui para o aparecimento de um movimento das Caixas existentes no sentido de se autonomizarem, expandirem a respetiva implantação e alargarem a atividade, à luz do modelo de desenvolvimento do crédito agrícola mútuo em muitos países europeus.

Esse movimento acabaria por resultar na criação, em 1978, da Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM), cuja missão central era o apoio e representação, nacional e internacional, das suas Associadas. Um dos principais objetivos envolvia a revisão da legislação aplicável ao Crédito Agrícola Mútuo, nessa altura já com mais de 60 anos de vigência. E, em 1982, com a publicação do Decreto Lei n.º 231/82, de 17 de junho, que inclui, em anexo, um Regime Jurídico Específico para o Crédito Agrícola Mútuo – as Caixas deixaram de estar sob alçada da Caixa Geral de Depósitos, prevendo-se a criação de uma Caixa Central, orientada para regular a atividade creditícia das Caixas suas associadas. Este novo enquadramento legal favoreceu a significativa expansão do Crédito Agrícola durante a década de 80.

Dois anos depois – a **20 de junho de 1984** – é então constituída a Caixa Central, e em 1987, visando garantir a solvabilidade do sistema, é instituído, através do Decreto-Lei n.º 182/87, de 21 de abril, o Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo (FGCAM), no qual participam – ainda hoje – todas as Caixas Associadas.

Nesta fase, em que Portugal integra já como membro de pleno direito a Comunidade Europeia, o processo de adaptação do Crédito Agrícola ao Direito Comunitário conduz a um novo regime jurídico, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 24/91, de 11 de janeiro.

Na sua essência, o diploma prevê a adoção de um modelo organizativo – um Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) – assente no conjunto formado pela Caixa Central e pelas suas associadas, mas em que a Caixa Central passa a exercer funções de

liderança em matéria de orientação, fiscalização e representação financeira do SICAM. O princípio da corresponsabilidade entre a Caixa Central e as Associadas é um valor que favorece a consolidação de contas, numa ótica de supervisão, solvabilidade e liquidez.

O Grupo Crédito Agrícola (CA) decidiu em **1994** valorizar a sua prestação de produtos e serviços financeiros: nascia, então, a empresa especializada na Gestão de Fundos de Investimento Mobiliário, hoje a CA *Gest*, e a Rural Seguros, hoje designada CA Seguros – Seguradora Não Vida. Cinco anos depois, surgia a Crédito Agrícola Vida, hoje CA Vida – Seguradora do Ramo Vida. Mais tarde, seria a vez da CA *Consult*, para a área de assessoria financeira.

Numa lógica interna, mas necessariamente com impacto no incremento progressivo da qualidade do serviço prestado ao Cliente, é de sublinhar, igualmente, a criação em 1993 da Rural Informática, hoje CA Informática. Mais recentemente, o destaque vai para o lançamento da CA Serviços.

A introdução, em **1998**, de uma única plataforma informática para as Caixas Associadas e a Caixa Central corresponde a um reforço da unificação do Crédito Agrícola e da sua afirmação no mercado como “banco completo”, com canais de distribuição diversificados e uma oferta de produtos e serviços ajustada aos vários segmentos, potenciando o aumento da quota de mercado no seio de um sector cada vez mais competitivo, nas vésperas da integração numa união económica e monetária, que ditaria, para a economia portuguesa, mais uma transformação, com a introdução da moeda única – o Euro.

Em **2006**, a identidade histórica do Crédito Agrícola, associada a uma realidade de matriz cooperativa rural, é agora renovada e alargada a uma realidade urbana, com uma oferta competitiva de soluções de produtos e serviços. Esta comunhão entre o passado e o presente, projetando o futuro, viabilizou um posicionamento competitivo, que se traduz numa Imagem de modernidade, credibilidade e solidez.

Uma visão consubstanciada numa estratégia de médio prazo, cuja implementação se alicerçou num instrumento estruturante – o Programa de Modernização. Numa simbiose de valores tradicionais e contemporâneos, partilhada com o universo de Clientes, Associados, Dirigentes e Colaboradores, o Crédito Agrícola apostou numa nova Imagem

corporativa e numa nova comunicação, reafirmando a sua mensagem-chave: “Um Grupo ao lado das pessoas”.

A nova Imagem do Crédito Agrícola corresponde a uma dinâmica de mudança, acompanhada por outras unidades, cuja renovação da identidade gráfica traduziu a partilha comum de uma relação ainda mais próxima do Grupo. Partindo do anterior símbolo, desenvolveu-se uma imagem corporativa mais contemporânea, tendo por base a folha de árvore estilizada, cuja forma aponta para o futuro e as cores refletem os valores do Grupo – o laranja como indutor de mudança e modernização.

2011 foi um ano de significado muito especial para o Grupo CA, pois comemorou 100 Anos de Atividade (Figura 1). Foi um marco que simbolizou um longo caminho, marcado pelo apoio ao desenvolvimento económico e social de muitas comunidades e regiões do nosso país – quer no Continente quer na Região Autónoma dos Açores. As várias iniciativas que decorreram ao longo deste ano, permitiram um olhar claro sobre a importância do CA como Instituição cuja solidez e vitalidade se moldam na entrega e na motivação sempre renovadas, e certos na nossa Responsabilidade Social e do nosso compromisso com o futuro sustentável.

Figura 1 - Logótipo do Centenário do Grupo Crédito Agrícola



Fonte: www.credito-agricola.pt

Em **2013**, o Crédito Agrícola apresenta-se com uma nova assinatura “O Banco Nacional com Pronúncia Local” que reflete o posicionamento do CA enquanto instituição financeira que conhece, como nenhuma outra, as pessoas e as várias regiões do país,

contribuindo significativamente para o desenvolvimento socioeconómico local e consecutivamente, para a economia nacional.

A relação de proximidade com os Clientes resulta da génese do banco – cooperativo – e da sua estrutura - composto por 84 Caixas autónomas e cerca de 700 Balcões que atuam de forma descentralizada, mas que seguem as linhas e princípios orientadores da Caixa Central, tornando-as num grupo sólido e coeso.

Em **2015**, o Grupo Crédito Agrícola é galardoado com seis distinções em diversas áreas: banca, seguros e fundos de investimento.

O Banco foi considerado, pela revista britânica *The Banker*, no seu estudo “Top 1000 World Banks”, o terceiro mais sólido a operar em Portugal e o primeiro de capitais exclusivamente nacionais.

O Prémio Cinco Estrelas 2015, promovido pela *U-Scoot* com base num estudo de mercado realizado pela *Ipsos APEME*, foi atribuído ao Crédito Agrícola na categoria “Banca, serviço de atendimento ao cliente”.

A CA Seguros, a seguradora não vida do Grupo Crédito Agrícola, foi eleita, pela quinta vez, como a Melhor Seguradora Não Vida do seu segmento. Esta distinção resulta de um estudo realizado pela revista EXAME em parceria com a *Deloitte* e com a Informa *D&B*.

O Fundo de Investimento Mobiliário Aberto de Obrigações CA Rendimento, gerido pela Crédito Agrícola *Gest* – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A. (*CA Gest*), foi distinguido com o prémio “Gestão Nacional de Organismos de Investimento Coletivo”, na categoria “Fundos de Obrigações de Taxa Indexada”. Trata-se de um prémio da autoria da Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios (APFIPP) e do Diário Económico. O CA Monetário foi, também, considerado pela APFIPP, pelo sexto ano consecutivo, como o fundo mais rentável na classe “Fundos de Mercados Monetários Euro”. A mesma entidade distinguiu, ainda, o CA Flexível, como o fundo que apresentou a melhor rentabilidade em 2014, na categoria “Fundos Flexíveis”.

1.2. Grupo Crédito Agrícola

O **Grupo Crédito Agrícola** é um Grupo Financeiro de âmbito nacional, integrado por um vasto número de bancos locais – Caixas Agrícolas – e por empresas especializadas, tendo como estruturas centrais a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, instituição bancária dotada igualmente de competências de supervisão, orientação e acompanhamento das atividades das Caixas Associadas e a FENACAM, instituição de representação cooperativa e prestadora de serviços especializados ao Grupo.

Com **82 Caixas de Crédito Agrícola**, detentoras de cerca de **671 Agências** em todo o território nacional, mais de 400 mil Associados e 1.200.000 Clientes, o **Grupo Crédito Agrícola** é um dos principais grupos bancários portugueses (Figura 2).

A atividade do Grupo Crédito Agrícola tem como base de sustentação as Caixas Agrícolas – verdadeiras entidades dinamizadoras das economias locais – que com a sua autonomia e integração nas respetivas regiões, conhecem em profundidade as realidades do respetivo tecido empresarial e económico e os desafios que se colocam para o progresso económico-social a nível local.

Figura 2 - Caixas Associadas e Caixa Central



Fonte: www.credito-agricola.pt

1.3. Rede de Distribuição

O Crédito Agrícola ao longo dos anos tem vindo a crescer devido às suas necessidades atuais. Sendo assim, melhorou a sua organização e as suas funcionalidades adaptando-a às necessidades exigidas da sociedade e ao contínuo alargamento dos seus serviços. Como já referido anteriormente, o Grupo Crédito Agrícola é distribuído por mais de 80 caixas associadas e 600 agências em território nacional.

Tem vindo, também, a desenvolver um processo de fusões de caixas associadas de forma a atingir a escala ótima e competitiva, não apenas em termos de estruturas organizativas, mas também em termos de estrutura de capital para financiar projetos a nível regional para atuar em cada mercado local (Figura 3).

Figura 3 – Evolução das Caixas Associadas: Número e Dimensão (2013 - 2015)



Fonte: www.credito-agricola.pt

O Grupo Crédito Agrícola tem vindo também a reforçar a sua presença internacional em 2015, com enfoque nos principais destinos de imigração portuguesa tal como a Alemanha, Suíça, Cabo Verde, etc. (Figura 4).

Figura 4 - Presença Internacional do Crédito Agrícola em 2015



Fonte: www.credito-agricola.pt

1.4. Estrutura do Grupo

1.4.1. Caixa Central

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo (Figura 5), fundada em 20 de junho de 1984, tem competências de supervisão, orientação e acompanhamento das Caixas de Crédito Agrícola.

No seu papel de organismo central do Grupo Crédito Agrícola, a Caixa Central cria e desenvolve uma estratégia financeira e age, simultaneamente, como “Banco Universal”, em concurso com os maiores bancos Portugueses.

Os Órgãos Sociais da Caixa Central são compostos por um Conselho de Administração Executivo que é atualmente, constituído por cinco administradores nomeados. Trata-se de um órgão que dirige 26 departamentos/gabinetes, indicado pelo Conselho Geral e de Supervisão, onde estão representadas nove Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

Existe paralelamente um Conselho Consultivo composto por nove Caixas Associadas e uma Assembleia Geral dirigida por três Caixas Associadas.

O **Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM)** é o conjunto formado pela Caixa Central e as Caixas suas Associadas. A existência do SICAM enquanto entidade jurídica e institucional data de 1991.

Figura 5 - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo



Fonte: www.credito-agricola.pt

Fundada em 29 de novembro de 1978, a **Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM)**, foi a primeira estrutura de âmbito nacional do Crédito Agrícola a ser criada com o objetivo de defender os interesses das Caixas Agrícolas e de as representar nos mais diversos níveis.

Por iniciativa e imperativo legal a Federação, em 1984, com o envolvimento de larga maioria das Caixas Agrícolas então existentes no país, promoveu a criação da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, cúpula financeira do CA.

A FENACAM tem desempenhado um papel fundamental em prol do Crédito Agrícola, tendo criado e dinamizados vários serviços de apoio à atividade das Caixas Agrícolas associadas, alguns de natureza estruturante e com grande impacto na atividade do Grupo CA.

1.4.2. Empresas participadas

O **Grupo Crédito Agrícola** é um Grupo Financeiro de âmbito nacional, integrado pela Caixa Central, constituído por **82 Caixas Associadas** e por **empresas especializadas**, como já foi referido.

A atividade do Grupo Crédito Agrícola tem como base de sustentação as Caixas Associadas, verdadeiras entidades dinamizadoras das economias locais, que com a sua autonomia e integração nas respetivas regiões, conhecem em profundidade as realidades do respetivo tecido empresarial e económico e os desafios que se colocam para o progresso económico-social a nível local.

Através das suas empresas especializadas, o Grupo Crédito Agrícola apresenta uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos e adaptadas às realidades locais e ao mercado em geral.

Entre os principais produtos e serviços destacam-se: Agrocapital, *CA Consult*, *CA Gest*, *CA Informática*, *CA Seguros*, *CA Serviços*, *CA Vida* e *CA Imóveis*.

➤ **Agrocapital**

A Agrocapital - Sociedade de Capital de Risco, S.A. (Figura 6) foi constituída em 8 de março de 2005 está registada na CMVM e tem como acionistas a Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL e o Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P. (IFAP).

Tem como objeto principal a realização de investimentos em capital de risco traduzidos na aquisição, por período de tempo limitado, de instrumentos de capital próprio e de instrumentos de capital alheio em sociedades com elevado potencial de desenvolvimento, como forma de beneficiar da respetiva valorização e, bem assim, a gestão de fundos de capital de risco e o investimento em unidades de participação em Fundos de Capital de Risco.

Os investimentos da sociedade são dirigidos, em especial, a sociedades da fileira agroflorestal que demonstrem potencial elevado de crescimento e valorização, e a gestão

de fundos de capital de risco privilegiará os que tiverem por política de investimentos a participação em sociedades da mesma natureza.

Figura 6 - Logótipo da Agrocapital



Fonte: www.credito-agricola.pt

➤ **CA Consult**

A Crédito Agrícola *Consult* – Assessoria Financeira e de Gestão, S.A. (“CA *Consult*”) (Figura 7) é a empresa especializada em Banca de Negócios do Grupo Crédito Agrícola.

Figura 7 - Logótipo da CA Consult



Fonte: www.credito-agricola.pt

A *CA Consult* encontra-se especialmente vocacionada para a prestação de serviços de assessoria financeira e estratégica às Grandes e Médias Empresas e Entidades Públicas. É dotada de competências técnicas e conhecimento sectorial que, articulados com a oferta de Banca Comercial do Grupo Crédito Agrícola e os ativos

tangíveis e intangíveis das Empresas e dos Estados, constituem fatores críticos de sucesso para a gestão e desenvolvimento económico e empresarial.

A complexidade dos riscos e oportunidades empresariais determina a importância de ter um parceiro de negócio capaz de compreender e contribuir para a tomada de decisão dos gestores.

➤ **CA Gest**

A *CA Gest* (Figura 8) é a Sociedade Gestora de Ativos do Grupo Crédito Agrícola que tem como principais atividades a gestão de Organismos de Investimento Coletivo, especializada no segmento de Fundos de Investimento Mobiliário, e na gestão discricionária e individualizada de carteiras por conta de outrem, de Particulares, Empresas e Institucionais.

Figura 8 - Logótipo da CA Gest



Fonte: www.credito-agricola.pt

Em 2004, a Central Fundos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A., entidade criada em 1994 e cujo capital social era detido pelo Grupo Crédito Agrícola, deu lugar à *CA Gest*, sociedade que, a partir daquele ano, passou a desenvolver a atividade de gestão de carteiras por conta de outrem em cumulação com a atividade principal de gestão de fundos de investimento mobiliário. A *CA Gest* é integralmente detida pelo Crédito Agrícola.

➤ **CA Informática**

A CA Informática (Figura 9) visa otimizar a utilização das infraestruturas (físicas e tecnológicas) que servem de suporte às tecnologias de informação e ao desenvolvimento de sistemas de informação. A Sociedade tem por objeto a prestação de serviços em três áreas fundamentais de atividade:

1. Gestão de ativos de base tecnológica;
2. Gestão e manutenção das instalações e dos centros de dados e de telecomunicações;
3. Serviços de apoio e suporte à atividade das empresas de serviços financeiros do Grupo e do Centro de Serviços Partilhados.

Figura 9 - Logótipo da CA Informática



Fonte: www.credito-agricola.pt

➤ **CA Seguros**

A CA Seguros (Figura 10) é a Seguradora dos ramos não vida do Grupo Crédito Agrícola, garantindo a segurança e proteção aos seus Associados e Clientes, através da disponibilização de soluções de seguros adequadas às suas necessidades. Este serviço tem mais de 20 anos de vida.

Foi distinguida em novembro de 2016, pela Revista Exame, como a Melhor seguradora Não Vida do seu segmento de dimensão, o que acontece pela sexta vez, nos últimos nove anos.

Figura 10 - Logótipo da CA Seguros



Fonte: www.credito-agricola.pt

➤ **CA Serviços**

A CA Serviços (Figura 11) pretende proporcionar ao Grupo Crédito Agrícola o máximo de eficácia e eficiência na prestação de serviços partilhados ao universo das Caixas Associadas.

Figura 11 - Logótipo da CA Serviços



Fonte: www.credito-agricola.pt

O Agrupamento tem como finalidade principal a prestação de serviços partilhados nas áreas dos sistemas de informação e comunicação, bem como outros serviços especializados, designadamente nos domínios do apoio à dinamização do negócio e da assessoria fiscal, operação da compensação, serviços operacionais de suporte à atividade de Banca Direta (Linha Direta) e canais não-presenciais (serviços *On-Line* Particulares e Empresas e Balcão 24).

➤ **CA Vida**

O serviço CA Vida (Figura 12) surgiu no mercado com o intuito de acompanhar a crescente competitividade do mercado financeiro e de oferecer aos Clientes do Grupo CA um serviço completo e integrado.

Figura 12 - Logótipo da CA Vida



Fonte: www.credito-agricola.pt

É sobre o lema de “Quem lhe quer bem” que a sua existência tem sido marcada desde o nascimento por uma constante evolução, por saber contornar obstáculos para chegar a um destino sempre diferente, sempre à frente. Um caminho marcado pela constante busca dos produtos que melhor servem os Clientes, Associados e Caixas Agrícolas e ao mesmo tempo pelo esforço em se manter na primeira linha, tanto na modernidade, como na qualidade do serviço prestado.

➤ **CA Imóveis**

A CA Imóveis (Figura 13) funciona como imobiliária, colocando ao dispor diferentes tipos de imóveis e empreendimentos aos seus clientes.

A CA Imóveis tem como missão e objetivos:

- a concretização da estratégia imobiliária definida pelo Grupo CA;
- a gestão, nas suas diferentes dimensões, dessa tipologia de ativos e a centralização do conhecimento sobre a classe de ativos “imobiliário”;

- a coordenação e acompanhamento das Entidades Gestoras de Fundos Imobiliários com património oriundo de entidades do Grupo CA.

Figura 13 - Logótipo da CA Imóveis



Fonte: www.credito-agricola.pt

Para a concretização da sua missão, compete à CA Imóveis a:

- Definição das linhas de orientação estratégica (de curto e médio prazo) a observar pelo Grupo CA para o sector, sem prejuízo da sua participação no processo de decisão;
- Gestão centralizada e unificada dos ativos que lhe estejam afetos e coordenação da dinamização das diferentes vertentes dos processos de rentabilização desses mesmos ativos, nomeadamente da sua comercialização;
- Centralização da interlocução com as Entidades responsáveis pela gestão de imóveis sob a forma de Fundos e representação do Grupo CA perante as mesmas.

1.5. Visão

“A Visão expressa a ambição de uma empresa vir a ser uma referência mundial reconhecida em qualidade – preço.” (Freire, 1997:169)

O Grupo Crédito Agrícola tem como Visão ser a entidade bancária de proximidade e de referência ao nível da rapidez de decisão, eficiência e confiança.

1.6. Missão

“A missão refere-se ao objetivo da Instituição. É uma descrição precisa do que a Instituição entrega no mercado, no contexto do negócio em que se insere. Aqui encontram-se objetivos gerais, princípios, detalhes da operação e como a Instituição está organizada.” (Freire,1997:170).

O Grupo Crédito Agrícola, grupo financeiro de âmbito nacional, é um motor de desenvolvimento local. Conhecedor profundo do tecido empresarial das várias regiões onde atua, tem por missão oferecer as melhores soluções para as expectativas e necessidades dos seus Clientes, apresentando uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos, adaptados às realidades locais e ao mercado em geral.

No quadro dos seus compromissos, destaca-se simultaneamente a missão de contribuir em diversos níveis – económico, social, cultural e desportivo – para o progresso das comunidades locais em que é instituição de referência (Figura 14).

1.7. Valores

O Crédito Agrícola é um Grupo financeiro com base cooperativa enraizado nas comunidades locais, com solidez, confiança, proximidade e modernidade, dotado de uma oferta de soluções, produtos e serviços capaz de satisfazer todas as necessidades financeiras e de proteção das famílias, negócios e empresas, que constituem fatores críticos de sucesso numa relação de parceria privilegiada com os seus Clientes.

É uma instituição que valoriza o relacionamento com o Cliente, orientada para a participação no desenvolvimento socioeconómico de todo o País, suportada pela atuação de cada uma das suas Caixas a nível regional, num equilíbrio entre a captação de poupanças e a concessão de crédito às famílias e empresas, e no apoio às Instituições sem fins lucrativos (Figura 14).

Figura 14 - Principais Valores e Missão do Grupo Crédito Agrícola



Fonte: www.credito-agricola.pt

1.8. Objetivos

Os principais objetivos do Grupo Crédito Agrícola são:

- Valorizar o relacionamento com os Clientes, potenciando o conceito de “banca de proximidade”.
- Oferecer produtos e serviços de qualidade sempre crescentes e sempre adaptados às necessidades dos seus Associados e Clientes, visando um elevado grau de satisfação.
- Contribuir para o progresso e elevação do nível de vida das comunidades locais, através do apoio ao desenvolvimento das economias das respetivas regiões.
- Assegurar a acessibilidade efetiva a serviços bancários ao maior número possível de particulares e empresas.

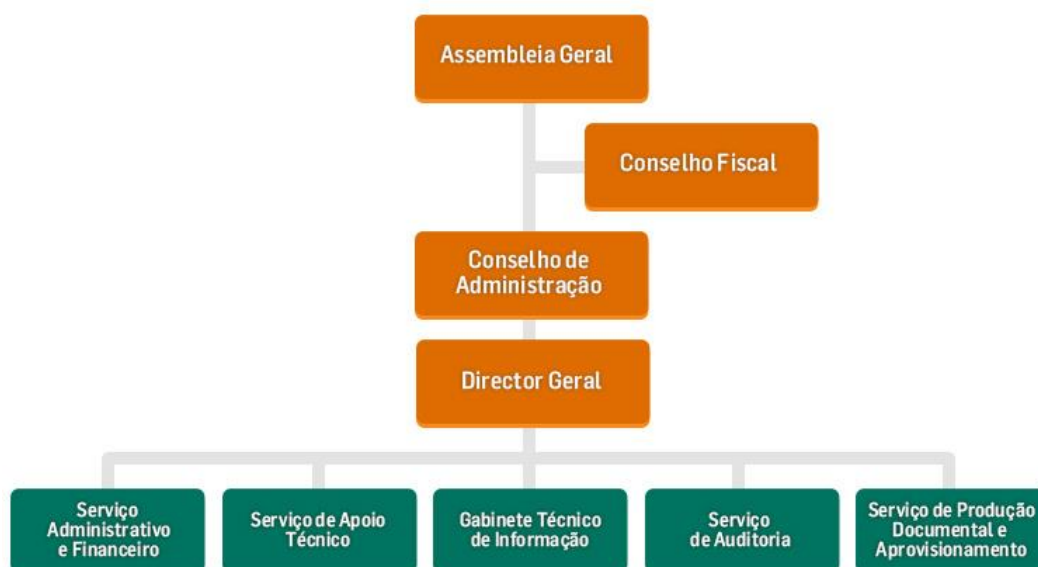
Em suma a Caixa de Crédito Agrícola visa o bom relacionamento com os Clientes oferecendo produtos e serviços de qualidade levando assim a um elevado grau de satisfação.

1.9. Estrutura Organizacional

Estrutura organizacional é a forma pela qual as atividades desenvolvidas por uma organização são divididas, organizadas e coordenadas. Para uma melhor interpretação da estrutura da organização é normalmente elaborada a sua representação, através de um organograma (Figura 15), gráfico que representa a estrutura formal de uma organização. Ou seja, é a representação gráfica clássica de uma estrutura organizacional. (Poças 2013)

O Grupo Crédito Agrícola é constituído por uma Assembleia Geral, Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Director Geral e ainda pelos seguintes departamentos: Serviço Administrativo e Financeiro, Serviço de Apoio Técnico, Gabinete Técnico de Informação, Serviço de Auditoria e Serviço de Produção Documental e Aprovisionamento.

Figura 15 - Organograma do Grupo Crédito Agrícola



Fonte: www.credito-agricola.pt

2. Atividades Desenvolvidas

2.1. Enquadramento

O estágio foi realizado na Caixa de Crédito Agrícola de Seia (Figura 16), sede dos balcões da Serra da Estrela, no Largo Marques da Silva 6270 – 490, Seia. Decorreu entre dia 01 de julho e 21 de setembro de 2016.

Figura 16 - Caixa Crédito Agrícola de Seia



Fonte: www.portadaestrela.com

Neste ponto pretende-se apresentar as diversas atividades desenvolvidas ao longo do estágio.

Numa 1ª fase, na CCAM de Loriga, o trabalho desenvolvido prendeu-se com Gestão Documental e Atualização de Base de Dados. Inicialmente foi difícil pois não era o tipo de trabalho que se pretendia realizar; contudo, veio a revelar-se de extrema importância, como se poderá verificar adiante.

Numa 2ª fase, os trabalhos foram realizados na área de Risco e Recuperação de Crédito da CCAM de Seia, onde o entusiasmo e interesse ganharam um novo rumo relativamente a esta fase de trabalho. Por sua vez as atividades tornaram-se bastante mais apelativas.

Numa última fase, as tarefas desenvolvidas foram através da utilização de um novo programa informático, o JVRIS, e consistiram na organização de dados de clientes, respetivos empréstimos e processos jurídicos.

2.2. Gestão Documental e Atualização de Base de Dados

Segundo o relatório do Banco de Portugal (2011), a regular atualização de base de dados, gestão documental e o conhecimento de clientes é importante, por exemplo, devido ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo.

O branqueamento de capitais é o encobrimento da origem dos bens e rendimentos obtidos ilicitamente, transformando assim a liquidez proveniente dessas atividades em capitais rentabilizados legalmente, processo mais conhecido como “lavagem de dinheiro”.

O branqueamento de capitais pode englobar três fases:

- Colocação
- Circulação
- Integração

Os bens e rendimentos são colocados nos circuitos financeiros através de depósitos em instituições financeiras ou investimentos em atividades lucrativas e em bens de elevado valor.

Depois através da circulação, estes são objeto de repetidas operações com o propósito de distanciar, “fugir” da sua origem criminosa, eliminando assim quaisquer vestígios de proveniência e propriedade.

Por fim, os bens e rendimentos, já circulados, são reintroduzidos nos circuitos económicos legítimos.

Com a prevenção contra o branqueamento de capitais, foram adotadas medidas legislativas que facilitam a detenção, prevenção e a supressão do financiamento ao terrorismo.

Reduz-se assim as possibilidades de acesso ao sistema financeiro internacional dos autores de atos de terrorismo, de organizações e grupos terroristas e dos seus financiadores.

A regular atualização de base de dados e gestão documental no setor da banca, permite a avaliação da origem dos bens e rendimentos de clientes ajudando no processo de gestão de risco.

Neste processo, o estagiário verificou as fichas de clientes utilizando os números de contas para averiguar faltas de informação sobre estes e a utilização ou não de contas existentes.

2.3. Análise de Risco e Recuperação de Crédito

“O termo dinheiro tem sentidos muito diferentes na linguagem popular. Falamos com frequência de alguém que ganha dinheiro, quando na verdade, o que queremos dizer é que essa pessoa está a receber um rendimento. Não queremos dizer, que a pessoa tem uma impressora na cave a despejar bocados de papel verde. Neste sentido, dinheiro é sinónimo de rendimentos ou recebimentos, refere-se a um fluxo, a um rendimento ou a recebimentos por semana ou por ano. Também dizemos que uma pessoa tem dinheiro no bolso ou num cofre ou depositado num banco”.

(Friedman, 1992:274)

2.3.1. Crédito, Crédito Bancário, Análise e Limite de Crédito

Quando se fala em análise de crédito, existem alguns conceitos que devem ser levados em conta. Neste sentido, iremos apresentar uma breve noção de: crédito, crédito bancário, análise de crédito e o limite do crédito.

A palavra crédito provém do latim *credere*, que significa acreditar, confiar, ou seja, acredita-se que o devedor vai honrar os seus compromissos para com o credor de crédito.

Diversos autores evidenciam a relação de crédito baseada na confiança. Desta forma, Bernard e Colli (1997) argumentam que crédito é a troca, no tempo, de determinado bem, por uma contrapartida futura, o que implica uma confiança essencial. Por sua vez, Cabido (1999) reforça esta conceção, descrevendo crédito, como a forte convicção por parte de quem empresta, que vai da mesma forma ser restituído, o que lhe foi emprestado, ou pagar o valor equivalente, na data ajustada para o fazer. Ainda Schrickel (2000) defende que crédito assenta num ato de escolha ou disposição de alguém de ceder provisoriamente

parte do seu património a terceiro, com a expectativa deveria ser restituído, após decorrido o período estipulado.

Crédito é todo ato de vontade ou disposição de alguém para destacar ou ceder, temporariamente, parte do seu património a um devedor, aceitando o risco de a respetiva contraprestação ser referida para um momento ou momentos posteriores, confiando no cumprimento pontual da promessa de reembolso feita pelo devedor, e recebendo um juro como compensação.

Quanto ao crédito bancário, é um direito que um banco adquire no momento em que empresta dinheiro a um cliente, devedor, recebendo assim desse cliente futuramente uma ou várias prestações em dinheiro cujo valor total é igual ao da entrega inicial, acrescida do preço fixado para este serviço.

Sendo assim, pode-se dizer que, o crédito bancário é um caso particular de crédito, que trata de uma operação comercial que tem como objetivo a realização de lucro.

A análise de crédito é uma ferramenta, habilidade para tomar uma decisão de crédito que consiste na análise do cliente a quem se vai conceder este mesmo.

2.3.2. Risco de Crédito

Segundo o Instituto de Formação Bancária (2011,2014), para contratualizar um crédito importa compreender como estes realmente funcionam. O que interfere e condiciona a sua obtenção e negociação. É importante saber o que as instituições financeiras observam, para ajustar o modo de atuação junto do mesmo. É importante identificar os fatores que condicionam a atribuição de crédito para ser apropriado para compreender a forma com o crédito é concedido pelas instituições bancárias. Todos os financiamentos, créditos ou empréstimos têm componentes que constituem análise por parte da instituição financeira no momento da cedência de capital, são eles: a finalidade, a garantia, o montante, o juro, o prazo e o risco.

2.3.2.1. Credit Scoring

Na concessão de crédito são utilizados critérios de seleção, tanto a particulares como a empresas antes da atribuição de crédito – *Credit Scoring*.

Crédito *Scoring* consiste numa análise estatística à qualidade de crédito (Risco de crédito) de um grande número de empréstimos, correlacionando os incumprimentos desses empréstimos com as suas características e as características dos seus contraentes, permitindo a construção de um modelo onde cada característica contribui para estimar a probabilidade final de incumprimento.

Desta forma, torna-se possível a um banco emissor de cartões de crédito ou qualquer outra empresa de concessão de crédito, estimar a probabilidade de um determinado proponente cumprir integralmente a dívida que se propõe a contrair, formatando o seu perfil e as condições do crédito que propõe, numa expressão, normalmente numérica, que serve para avaliar a sua capacidade de cumprimento. De acordo com o risco dessa forma atribuído ao proponente e ao crédito que propõe, o decisor de crédito aprova ou não a operação de financiamento.

As empresas são classificadas como de risco financeiro elevado, médio ou baixo onde a última representa um elevado risco de crédito.

2.3.2.2. Credit Scoring a Particulares

No caso do *Credit Scoring a Particulares* funciona como apoio à decisão da atribuição de crédito com base em critérios definidos no modelo onde é avaliado o proponente, sendo alguns destes critérios de segmentação.

Os critérios de segmentação avaliam a forma como o cliente se comporta na relação com o banco. Por exemplo, se utiliza frequentemente o saldo descoberto da conta ordenado, se utiliza como liquidação o saldo do cartão de crédito, etc.

Através deste método pressupõe-se que os clientes com as mesmas características adotam comportamentos idênticos. Assim as principais classificações de *Credit Scoring* assentam nos aspetos seguintes:

- Geográficos
- Sócio culturais
- Sócio profissionais
- Macro económicos

2.3.2.3. *Credit Scoring* a Empresas

O mundo empresarial é mais complexo. Para este tipo de clientes a concessão de crédito é analisada através dos registos financeiros para atividade, como o balanço, onde se verifica os ativos, passivos e capital próprio e as demonstrações financeiras. Com base nestes mapas, perspetivas do negócio e análise é possível fazer diagnósticos para diminuir ao máximo o risco de incumprimento.

Nos casos de incumprimento estes são analisados pela equipa de gestão de risco do banco. São feitas análises qualitativas (análise interna e externa, etc.) e quantitativas (identificação do património, incidentes bancários, participações em capital de outras empresas (ações)).

Os principais critérios de *Credit Scoring* a Empresas são:

- Critérios quantitativos, que são por norma comuns a todas as instituições e que se baseiam em indicadores e rácios de análise económica e financeira das empresas clientes;
- Critérios qualitativos que, ao contrário dos critérios quantitativos, apresentam uma certa conotação de volatilidade tanto em termos de definição como em termos de grau de importância.

As técnicas de análise qualitativa e quantitativa apresentam um certo grau de importância na análise de crédito e para a análise de *rating*. A sua importância varia de instituição para instituição. Algumas instituições na sua análise de *rating* dão mais importância a critérios quantitativos do que a critérios qualitativos, mas o contrário também se verifica, outras instituições valorizam mais os critérios qualitativos.

Os bancos não têm interesse em prejudicar o cliente. Todas estas avaliações são feitas porque estes querem ter menos incertezas face ao futuro, querem ser ressarcidos dos fundos que emprestaram.

Durante o período do estágio curricular a ferramenta digital mais utilizada foi o *Credit Scoring* para empresas. Neste caso, o estagiário tirou informação de Balanços e Demonstração de Resultados para depois introduzir num programa informático que

automaticamente calculava rácios e informação considerada importante para avaliação de risco de crédito.

Um rácio mais não é do que o quociente entre duas grandezas geralmente extraídas diretamente da informação contabilística de uma empresa. É óbvio que os rácios não são uma “bola de cristal”, mas simplesmente um instrumento de apoio para sintetizar uma quantidade abundante de dados a comparar o desempenho económico-financeiros das organizações e a sua evolução no tempo. Convém alertar que este instrumento tem algumas limitações, devendo, pois, ser usado com prudência, sob pena de se tirar conclusões no mínimo com pouco significado, se não mesmo incorretas. (Amorim, 2013)

Quando se fala em rácios distinguem-se duas partes importantes, sendo estas a **Análise de Desempenho** e **Solidez Financeira**. A análise de desempenho é constituída pela atividade, a produtividade e a rendibilidade enquanto que a solidez financeira é constituída pela liquidez, a estrutura financeira e o financiamento.

No caso das instituições fornecedoras de crédito os rácios mais utilizados são os seguintes:

- **Solvabilidade:** A solvabilidade, que se integra na solidez financeira, traduz a posição de independência de uma empresa face aos credores.
- **Liquidez Geral:** A liquidez geral integra-se também na solidez financeira e permite a avaliação de crédito de uma empresa para verificar as garantias de que a dívida será reembolsada.
- **Rendibilidade:** A rendibilidade avalia a capacidade de uma empresa gerar retorno financeiro e integra-se na análise de desempenho.

2.3.3. Garantias

“Não confio num banco que empresta dinheiro sem a menor garantia.”

Robert Benchley

A definição de garantia, decorrente do direito privado, consiste num conjunto de direitos e obrigações acessórios, com o objetivo do cumprimento das obrigações (Matias, 1999). Matias (1999) considera que prestar garantias é uma operação de uso corrente na banca. O autor aclara que, uma garantia traduz-se na relação jurídica que fortalece a expectativa do credor de ver satisfeito o seu crédito. Esta relação pode ser de carácter real ou obrigacional e por sua vez pode ser constituída pelo próprio devedor ou por terceiro.

O conceito de garantia bancária pode dividir-se em dois: as garantias ativas e as passivas. As garantias ativas são prestadas a favor do banco, em caso de incumprimento garante o recebimento dos valores em dívida, seja por garantias pessoais ou reais. A entidade bancária assume assim, uma posição de credor. Enquanto as garantias passivas, formam a situação inversa, ou seja, as operações são indagadas pelos bancos, no qual estes assumem o papel de credores, de uma dívida vencida ou de indemnização, para o cumprimento do devedor, o designado garantido. Temos também a distinção entre garantias pessoais e as garantias reais. Branco (1993) diferencia as garantias pessoais como aquelas em que uma pessoa, ou outras, sem ser o devedor, se responsabilizam pelo cumprimento das obrigações, com o seu património. É o caso da Fiança, do Aval e das Garantias Autónomas.

2.3.3.1. Garantias Pessoais

Nas Garantias pessoais destacam-se então:

- **Fiança:** Obrigação que determinado sujeito (fiador) assume, perante um credor, como forma de garantir o cumprimento das responsabilidades. O Fiador apenas é responsabilizado em caso de incumprimento do devedor principal. A fiança implica que haja um segundo património, ou seja, o património do fiador, que juntamente com o do devedor principal vai responder em caso de incumprimento. (Matias, 1999, Artigo 627º Código Civil)
- **Aval:** O Aval é legislado pela Lei Uniforme sobre letras e livranças e pela lei Uniforme sobre Cheques. Ao contrário da fiança, a sua obrigação não é acessória, ou seja, a sua validade não está dependente da validade substancial da responsabilidade do avalizado. Deste modo, ainda que a obrigação do avalizado seja nula ou anulada, o avalista é sempre obrigado ao pagamento. Neste caso

existe um verdadeiro sentido de garantia pessoal, uma vez que o avalista responde solidariamente com o avalizado. (Matias, 1999, Martinez et al. 2006)

- **Garantia autónoma:** esta é prestada por uma instituição de crédito (geralmente um banco) que tem como propósito indemnizar alguém por delimitado montante, pela verificação de determinado evento, a que as partes tenham atribuído relevância num contrato celebrado entre elas. (Rodrigues et al. 2010)

2.3.3.2. Garantias Reais

Para Branco (1993) as garantias reais qualificam-se como aquelas que permitem, ao credor o pagamento, em relação a outros credores, através do valor ou do rendimento de certos bens móveis ou imóveis do devedor ou de terceiro. Estas garantias, na exposição de Matias (1999), são: a hipoteca, o penhor, a consignação de rendimentos, o direito de retenção, os privilégios creditórios. Pozzolo (2002) considera que as garantias reais são geralmente consideradas pelas entidades bancárias como mais seguras e mais vantajosas, contudo, estas estão limitadas pela disponibilidade de bens. Martinez et al. (2006) reforçam também o carácter vantajoso das garantias reais, uma vez que a afetação de bens como forma de pagamento de dívidas, pode ser mais eficiente.

Nas Garantias Reais destacam-se então:

- **Hipoteca:** é a garantia real mais utilizada, realizada por escritura pública. Incide sobre imóveis, mas também sobre coisas móveis equiparadas, para efeitos de registos (como os automóveis, aeronaves e navios). Caracteriza-se como um contrato bilateral, que permite o seu acerto entre o autor da hipoteca e o credor hipotecário. (Matias, 1999, Martinez et al. 2006, Artigo 686º Código Civil)
- **Penhor:** é um direito real e distingue-se porque incide sobre coisas ou direitos, onde não se pode aplicar a hipoteca, por exemplo, direitos de autor ou títulos de crédito, onde o credor para adquirir a posse, em nome próprio, necessita de interpor diversas ações possessórias. Este é utilizado quando um objeto mobiliário pertencente a um devedor e dado como forma de garantia por dívida, em que o credor detém a posse, mas não a propriedade do bem penhorado. Contudo permite o direito de preferência sobre esse mesmo bem, quer com isto

dizer, que em situação de incumprimento, o valor da venda responde pelo crédito, quando não haja créditos privilegiados. (Matias, 1999, Bernard et al. 1997, Artigo 666º Código Civil)

- **Consignação de rendimentos:** é o pagamento de um crédito disponibilizado e respetivos juros, caucionados pela consignação de rendimentos de certos bens imóveis ou móveis sujeitos a registo, com um prazo de validade de 15 anos. (Matias, 1999, Martinez et al. 2006, Código Civil)
- **Direito de retenção:** é o direito de reter coisa alheia, estando o devedor obrigado a entregar certa coisa, sempre que esta não cumpra com as suas obrigações, a fim de pagamento do crédito, de despesas e pelos danos causados. (Matias, 1999)
- **Privilégios creditórios:** são conferidos por lei, concedidos em favor do credor, do pagamento preferencial em detrimento de outros, dependendo da sua natureza. Denota-se que não necessita de registo, e podem ser mobiliários ou imobiliários, caso abranja ou não todo o património do devedor. (Matias, 1999)

Pode-se assim confirmar que a prestação de garantias é um elemento fundamental na concessão de crédito. Se não houvesse garantias, possivelmente muitos dos créditos em dívida não seriam recuperados.

Durante o período de estágio, uma das funções requeridas ao estagiário foi a organização de documentos referentes a empréstimos em arquivo físico, por forma a posteriormente, e consoante os diferentes tipos de empréstimo / concessão de crédito, se procederem à digitalização da mesma informação, ordenada e separadamente.

Cada empréstimo / concessão de crédito foi ordenada e separada da seguinte maneira:

1 – Titulação do Crédito

2 – Garantias

3 – Estratos Bancários relativo ao Crédito

4 – Processo Judicial

5 – Identificação e Contactos dos Devedores.

2.3.4. Incumprimento

As instituições de crédito consideram um incumprimento, quando estão pelo menos três prestações por regularizar (cerca de 90 dias). O incumprimento é considerado definitivo quando todas as vias de renegociação da dívida se demonstraram infrutíferas, dando início a uma ação judicial. Logo, excluem-se da definição de incumprimento, a incapacidade considerada temporária do devedor, que se preveja que irá normalizar. No entanto, o endividamento por si só, não é considerado à partida um problema, porque, se ocorrer numa conjuntura económica favorável, ou seja, se houver um crescimento económico, estabilidade no emprego, e não afetar os estatutos sociais que estejam no limiar da pobreza, esta situação, é apenas um adiantar de rendimentos. (Marques et al. 2000)

Como grande parte do estágio curricular se realizou na área de risco e recuperação de crédito, o estagiário observou e analisou vários casos de incumprimento durante a digitalização de arquivos físicos como referido anteriormente.

2.3.5. Recuperação de Crédito

Recuperar, no seu sentido global, significa o ato reaver o perdido, voltar à posse de, ou readquirir. Recuperação de crédito, neste sentido, é uma tentativa de readquirir um crédito previamente concedido, que por diversas razões o cliente deixou de cumprir. Enquanto reestruturar é algo que se estrutura ou organiza novamente, neste caso um crédito vencido. (Dicionário de Língua Portuguesa, 2013).

Deste modo, pretendeu-se percorrer os procedimentos que as instituições bancárias devem ter, num processo de recuperação crédito. Numa primeira parte, faz-se a distinção entre recuperação judicial e recuperação extrajudicial. Seguidamente descreveram-se algumas medidas que se aplicam na reestruturação de empresas e na reestruturação direcionada a particulares.

A recuperação de créditos em dívida pode ser concretizada pela via judicial ou extrajudicial. A via judicial, e como a nomenclatura indica, as soluções judiciais implicam a intervenção dos tribunais. Já as medidas extrajudiciais passam essencialmente pela negociação voluntária ou por acordos estabelecidos entre a entidade e o devedor. Deve

dar-se prevalência, à adoção de soluções extrajudiciais em vez de soluções judiciais, evitando o recurso aos tribunais. Apenas quando a recuperação extrajudicial não se torna viável e que se deve proceder à recuperação pela via judicial, como último recurso.

A negociação voluntária consiste numa atividade de intermediação entre credores e o devedor, para desta forma renegociar o contrato inicialmente estabelecido. É uma solução mais flexível que pode trazer resultados satisfatórios, menos demorados e por vezes menos dispendiosos. A capacidade de mediação ou de negociação influencia o decorrer de todo o processo. É imprescindível ter noção de cada caso numa perspetiva de “negociar a paz, mas preparar para a guerra”. Recomenda-se que a tomada de decisões seja feita em equipa, para que estas sejam mais assertivas e adequadas a cada caso. Estas equipas devem ser constituídas por colaboradores das instituições bancárias com diferentes níveis de experiência. Importa ainda, eleger um interlocutor que irá estar em permanente contacto com o cliente, desde esclarecer as suas dúvidas e questões até informar de cada decisão tomada ou a tomar. (Instituto de Formação Bancária, 2014, Marques et al. 2000)

As técnicas de negociação são decisivas, e por isso deve-se optar por uma abordagem simples e o mais explícita possível, com perguntas claras, e com uma postura de escuta ativa para desta forma, chegar a um acordo favorável para ambas as partes. Se esta etapa falhar pode comprometer a relação com o cliente e a entidade, assim como a recuperação de valores. (Instituto de Formação Bancária, 2014)

2.3.5.1. Propostas de Reestruturação Extrajudicial de Crédito Vencido

Definem-se agora algumas propostas de recuperação que se podem aplicar na prática, sempre que a capacidade financeira do cliente o permita:

- **Renegociação:** A renegociação consiste em renegociar as condições já acordadas anteriormente e introduzir as alterações necessárias ao contrato de crédito, que permita ao cliente a continuação do cumprimento das suas obrigações.
- **Refinanciamento:** O refinanciamento constitui num novo contrato celebrado, para o reembolso de capital, juros, comissões e encargos na totalidade.
- **Consolidação de créditos:** A consolidação de créditos é a junção de todos os créditos em que o cliente é interveniente num único contrato, a fim de pagar o

capital, juros, comissões e encargos na totalidade, que tem de ser de valor inferior à soma das todas as obrigações com a instituição de crédito.

- **Concessão de um empréstimo adicional:** A concessão de um empréstimo adicional traduz-se num contrato de crédito, a fim de pagamento das prestações outros encargos, para afiançar a continuação de cumprimento das obrigações.

Deste modo, na inevitabilidade de recorrer à recuperação de créditos, é fundamental que a instituição assuma o compromisso de esclarecer estes casos, sem recurso aos tribunais. Apenas em última alternativa a instituição deve recorrer à autoridade judiciária, uma vez que esta via pode acarretar elevados custos, tanto para o devedor, mas também para o banco.

Nesta matéria, o estagiário observou que a instituição tenta sempre adotar uma solução extrajudicial sendo esta preferível para ambos os lados tentando assim disponibilizar propostas de recuperação como definido anteriormente.

Conclusão

Este relatório proporcionou a possibilidade de apresentar o banco Crédito Agrícola bem como as atividades desenvolvidas durante o período de estágio entre julho e setembro de 2016.

O estágio nos balcões das CCAM de Loriga e Seia permitiram ao estagiário conhecer a realidade de trabalho numa instituição bancária, facilitando assim a compreensão dos seus problemas bem como as formas a atingir para a resolução dos mesmos.

O estágio curricular proporcionou a oportunidade de aplicar alguns conhecimentos teóricos obtidos ao longo do percurso académico do curso de Gestão, nomeadamente na área de Economia, Contabilidade, Gestão Financeira e Direito.

Importa salientar que a CCAM de Loriga e Seia possuem uma excelente organização em todas as suas áreas, sendo que os seus funcionários e colaboradores são detentores de uma humildade e disponibilidade incrível.

O estagiário procurou ter uma postura ativa e mostrar vontade de aquisição de conhecimentos elevada, tirando assim o máximo proveito do período de estágio.

Relativamente às áreas em que houve a oportunidade de trabalhar, destaca-se a importância da área de Risco e da Recuperação de Crédito, na qual o estagiário trabalhou grande parte do tempo do estágio curricular. Esta foi uma área completamente desconhecida, e por isso ofereceu novos conhecimentos e mas também permitiu pôr em prática outros aprendidos durante o curso de Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

Em suma, foi fundamental a oportunidade proporcionada pelo estágio curricular, pois para além dos conhecimentos adquiridos, o estagiário também melhorou a postura em relação ao mundo do trabalho e a novos desafios de vida.

Reflexão Crítica

O Sistema Financeiro em Portugal como no Mundo deveria refletir e inovar novas estratégias e outros tipos de estudo na conceção de crédito. Deveria optar por um acompanhamento mais próximo do mutuário e perceber melhor as suas possibilidades e vontades não deixando as instituições financeiras de ser cautelosas.

Um bom exemplo de “desleixo” na concessão de crédito foi a crise do *Subprime*, que começou nos Estados Unidos e que se expandiu rapidamente para todo o Mundo.

A causa desta crise deveu-se fundamentalmente ao crédito hipotecário e de consumo de alto risco nos Estados Unidos, motivado pela quebra do valor dos imóveis que serviam de garantia a essas mesmas hipotecas. Esse valor foi ainda inflacionado pelo fácil acesso aos créditos e pelos baixos custos dos empréstimos. Uma vez iniciada a crise, verificou-se imediatamente um abrandamento no ritmo de crescimento das economias dos Estados Unidos e, conseqüentemente, da economia da Zona Euro, assim como uma deterioração inevitável dos indicadores de confiança.

Quando uma concessão de crédito atinge a fase de incumprimento é muito difícil não chegar a vias judiciais. Chegando a este ponto, os processos acumulam-se e tornam-se procedimentos demorados de difícil resolução, sendo que a mesma pode nunca vir a acontecer.

Bibliografia

Amorim, E. (2013), *Apontamentos da Unidade Curricular de Gestão Financeira*. Instituto Politécnico da Guarda.

Banco de Portugal (2011), *Relatório de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo*.

Bernard, Y., Colli, J. (1997), *Dicionário Económico e Financeiro*, 1ª edição, 1º Volume, Lisboa: Círculo de Leitores;

Branco, M.C. (1993), *A garantia Bancária Autónoma no âmbito das Garantias especiais das obrigações*, disponível em http://www.estig.ipbeja.pt/~ac_direito/CBranco93.pdf>

Cabido, J. (1999), *Gestão do Crédito Bancário*, 1ª edição, Lisboa: Ulmeiro.

Dicionário de Língua Portuguesa (2013), Porto Editora.

Freire, A., (1997), *Estratégia, Sucesso em Portugal*, 1ª Edição, Lisboa: Editorial Verbo

Friedman, M. (1992), *O Poder do dinheiro - Episódios da história monetária*, Publicações Europa-América, Tradução de Maria da Graça Pinhão;

Instituto De Formação Bancária (2011), *Gestão e Recuperação de Crédito*, 1ª Edição, Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos.

Instituto De Formação Bancária (2014), *Análise de Risco de Crédito e o seu acompanhamento- Impacto em termos de imparidades*, 1ª Edição, Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos.

Marques, M. M. L., Neves, V., Frade, C., Lobo, F., Pinto, P., Cruz, C. (2000), *O Endividamento dos Consumidores*, Coimbra: Almedina.

Marques, M.M.L., Almeida, J.P.S., Forte, A.M. (2005), *Concorrência e regulação. A relação entre a Autoridade da Concorrência e as autoridades de regulação*.

Martinez, P.R., Ponte, P. F. (2006), *Garantias de Incumprimento*, 5ª Edição, Coimbra: Almedina.

Matias, A.S. (1999), *Garantias Bancárias Ativas e Passivas*, 1ª Edição, Lisboa: Edições Scripto.

Poças, A. (2013), *Apontamentos da Unidade Curricular de Organização e Gestão*. Instituto Politécnico da Guarda.

Pozzolo, A.F., (2002), *Secured Lending and Borrowers Riskiness, Bank for International Settlements*, disponível em <https://www.bis.org/publ/cgfs19bdi1.pdf>>

Rocha, I., (2011), *Código Civil*, Porto Editora

Rodrigues, L., Archer, M., (2010), *Garantia Bancária Autónoma, Trabalho realizado na unidade curricular de Direito Bancário e dos Seguros*, Ano Letivo 2010/2011, Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, disponível em <http://www.fd.unl.pt>.

Santos, F.T. (2001), *Avaliação Geral e Perspetivas de Regulação do Mercado*

Schrickel, W. K. (2000), *Análise de Crédito: Concessão e Gerência de Empréstimos*, 5ª Edição, São Paulo: Atlas.

Über Pädagogik, Immanuel Kant, *Nicolovius* (1803).

Outras Referencias Bibliográficas

Intranet do Crédito Agrícola

www.credito-agricola.pt