NÃO FOTOCOPIAR

Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação e Relações Económicas

Fábio Hugo Coelho Alves
Dezembro | 2010

Discente:

Fábio Hugo Coelho Alves

Número, 6516

Educação e Relações Económicas

Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto da Guarda

Professor Orientador:

Dr. Carlos Martins

Instituição onde se realizou o estágio:

Caixa Geral de Depósitos, SA.
2057- Penafiel Sul
Rua Monte do Facho n.º25
4560-553 Penafiel
Tlf.255 728 000 Fax.255 728 007

Coordenador:

Dr. João Paulo da Silva Coelho (Gerente)

Inicio do estágio: 02 de Agosto de 2010

Duração: 3 Meses

Conclusão do estágio: 02 de Novembro de 2010

“A Ti que sempre me apoias-te, apesar da distância carnal que nos separa, eu sinto-te como se em cada momento aqui estivesses a dar-me força. Aos meus pais e avó que estimo como exemplo de força coragem e determinação inigualáveis. Neles vejo que a vida não tem limites. A toda a família! À fantástica equipa de colaboradores, Sr. João Paulo, Fátima, Arine e Sr. Pinto, a eles devo grande parte do sucesso deste estágio. Aos meus sempre amigos do coração…”

«Marcamos com fogo na memória, os contactos que tivemos, com almas que fizeram mais sabias a nossa alma, que disseram o que pensávamos, que nos ensinaram o que sabíamos, que permitiram ser o que éramos»

EMERSON, *Divinity School Adress*, 1838

Índice Geral

Introdução 1
1 – Caracterização da Caixa Geral de Depósitos, SA 2
1.1 – Localização da Agência Penafiel Sul 2
1.2 – Analise SWOT 3
1.3 – Criação do Grupo Caixa Geral de Depósitos 4
1.4 – Autonomia e Administração 5
1.5 – Caixa enquanto Instituição de Crédito 6
1.6 – Transformação em Empresa Pública 7
1.7 - Transformação em Sociedade Anónima 8
1.8 – Inovação de Canais Alternativos 9
1.9 – Edifício Sede 10
1.9.1 - Breve História da CGD 11
1.9.2 – Áreas que constituem o edifício 11
1.10 – Órgãos Sociais 12
1.10.1 – Assembleia - Geral 12
1.10.2 – Concelho de Administração 12
1.10.3 – Concelho Fiscal 13
1.10.4 – Sociedades Revisoras Oficiais de Contas 13
1.11 – Imagem de Marca da Caixa geral de Depósitos 14
1.11.1 – Imagem de Marca 14
1.11.2 – Cores adoptadas pelo grupo 14
1.11.3 – O tipo de letra 14
1.11.4 – O símbolo 15
1.11.5 – Utilização da imagem de Marca 15
1.11.6 – Logótipo da Caixa Geral de Depósitos 16
1.12 – Banca Comercial 17
1.12.1 – Empresas do grupo 17
1.13 - Banca de Investimento, Corretagem e Capital de Risco 19
1.13.1 - Empresas do Grupo: 19

1.14 – Gestão de Activos 20
1.14.1 - Empresas do Grupo: 20
1.15 - Crédito Especializado 20
1.15.1 – Empresas do Grupo: 20
1.16 – Seguros 20
1.16.1 - Empresas do Grupo: 20
1.17 - Gestão de Participações Sociais 21
1.17.1 – Empresas do Grupo 21
1.18 - Serviços de Suporte 21
1.18.1 – Empresas do Grupo 21
1.19 – Outras Empresas 21
1.19.1 – Empresas do Grupo 21
1.20 – Redes do Grupo no Estrangeiro 22
1.20.1 - Rede na Europa 22
1.20.2 - Rede no resto do Mundo 22
1.21 - ACE`s do Grupo 23
1.21.2 - Empresas agrupadas: 24
1.22 – Sites do Grupo 25
1.23 – Portais do Grupo 26
1.24 – Banca Electrónica 27
1.25 – Missão da Caixa Geral de Depósitos 28
1.25.1-Grupo CGD - Missão e Linhas Estratégicas 28
1.25.2 – Princípios Gerais de Actuação 28
1.25.3 - Linhas de Orientação Estratégicas 28
2 – Produtos e Serviços Disponíveis na Caixa Geral de Depósitos 31
2.1 – Tipo de Contas Disponíveis na CGD 31
2.1.1 – Abertura de Conta 31
2.1.2 – Conta Caderneta 32
2.1.3 – Conta Caixa Caderneta Emigrante 33
2.1.4 – Conta Caixa Crescer 33
2.1.5 – Conta CaixaJovem 33
2.1.6 – CaixaPoupança Reformado 34
2.1.7 - Caixa PopNet 6M 34

2.1.8 – Conta Caixapoupança ……..35
2.1.9 – Depósito MAIS - 1 ANO 35
2.1.10 – Depósito MAIS - 3 MESES 35
2.2 – Cartões da Caixa Geral de Depósitos..... 36
2.2.1 – Cartões de Débito 36
2.2.2 – Cartões de Débito Diferido 37
2.2.3 – Cartões de Crédito 38
3 – Objectivos do Trabalho 40
4 – Actividades Desenvolvidas 41
4.1 - Atendimento ao público 42
4.2 - Atendimento telefónico 43
4.3 - Tratamento de Correspondência Interna e Externa 43
4.4 - Alteração dos elementos informativos dos clientes..... 43
4.5 - Ajuda no funcionamento das máquinas ATS e ATM 43
4.6 - Tiragem dos mapas diários da agência 43
4.7 - Abertura de Contas 44
4.8 – Quitação dos Meios de Pagamento 44
4.9 - Outras actividades 44
5 – Reflexão Final 47
6 – Bibliografia……40

Índice de Figuras

Fig.1 Mapa com localização do concelho de Penafiel 2

Fig.2 Localização da Agência em Penafiel 2

Fig.3 – Edifício Sede da Caixa Geral de Depósitos, SA 3

Fig.4 – Eng.º Fernando Manuel Barbosa Faria de Oliveira 12

Fig.5 – Dr. Francisco Manuel Marques Bandeiras 12

Fig.6 – Dr. Norberto Emílio Sequeira da Rocha 12

Fig.7 – Dr. Rodolfo Vasco Gomes Mascarenhas 12

Fig.8 – Dr. José Fernando Maia de Araújo e Silva 12

Fig.9 – Dr. Jorge Humberto Correia Tomé 12

Fig.10 – Dr. Pedro Manuel de Oliveira Cardoso 12

Fig.11 – Símbolo da Caixa Geral de Depósitos 15

Fig.12 – Versões da Imagem Marca da Caixa Geral de Depósitos 15

Fig.13 – Logótipo da Caixa Geral de Depósitos 16

Fig.14 – Caixa no estrangeiro 22

Fig.15 – Logótipo SOGRUPO 1 23

Fig.16 – Logótipo SOGRUPO 2 23

Fig.17 – Logótipo sogrupo GI 23

Fig.18 – Imagem da sogrupo GI 23

Fig.19 – Organigrama do Grupo Caixa Geral de Depósitos 24

Fig.20 – Empresas Agrupadas no Sogrupo GI 24

Fig.21 – Caderneta de Conta DO 32

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Órgãos Sociais 12

Indice de Quadros

Quadro 1 – Análise SWOT da Agência Penafiel Sul 3

Quadro 2 – Redes do Grupo no Estrangeiro 22

Quadro 3 – Sites do Grupo Caixa Geral de Depósitos 25

Quadro 4 – Portais do Grupo Caixa Geral de Depósitos 26

Quadro 5 – Banca Electrónica do Grupo Caixa Geral de Depósitos 27

Quadro 6 – Cartões de Débito CGD 36

Quadro 7 – Cartões de Débito Diferido 37

Quadro 8 – Cartões de Crédito 38

Glossário

CGD – Caixa Geral de Depósitos

BNU – Banco Nacional Ultramarina

SWOT – Strenghts, Operations and Threat

SA – Sociedade Anónima

SMS – Safety Management System

WAP - Wireless Application Protocol

SROC – Sociedade Revosora Oficial de Contas

PME´S – Pequenas, Médias Empresas

PALOP – Países Africanos de Lingua Oficial Portuguesa

DO – Depósitos à Ordem

IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas

TANB – Taxa Anual Nominal Bruta

TANL – Taxa Anual Nominal Liquida

DP – Depósitos a Prazo

ATM - *Automatic Teller Machine*

TEOE – Técnicas de Comunicação Oral e escrita

DPN – Departamento de Pessoal Norte

Lista de Anexos

Anexo I – Plano de Estágio

Anexo II – Elementos Informativos

Anexo III – Ficha de Adesão/Alteração Caixaordenado

Anexo IV – Ficha de Informação Normalizada – CAIXAPONPANÇA

Anexo V - Ficha de Informação Normalizada – DEPOSITO MAIS – 1 ANO

Anexo VI - Ficha de Informação Normalizada – DEPOSITO MAIS- 3 MESES

Anexo VII – Simulação de Crédito

Anexo VIII – Proposta de Crédito Habitação/Investimento em Imoboliário/Multiopções

Anexo IX – Proposta de Crédito Pessoal – CREDICAIXA

Anexo X – Ficha de Alteração/Validação dos Elementos Informativos

Anexo XI – Mapas Diários da Agência

Anexo XII – Ficha para Autorização/Procuração de Intervenientes de Conta

Anexo XIII – Ficha de Cadernetas, Extractos, Cheques, Outros

Anexo XIV – Requesição de Cheques

CAPÍTULO I

Introdução

Assim se chega à última etapa de uma caminhada académica recheada de grandes momentos que nos marcam para toda a vida.

O objectivo deste documento, tem como finalidade o transparecer do que passou de teórica que foi proporcionado ao longo das aulas, para o prático, toda a experiência de trabalho durante os três meses de estágio.

O meu local de estágio foi na Caixa Geral de Depósitos, SA, na agência de Penafiel Sul. Este local não foi escolhido ao acaso, muito pelo contrário. A minha escolha recaiu nesta instituição na medida em que o banco por si só, neste caso a Caixa Geral de Depósitos, SA, é, actualmente, o maior e mais conceituado banco a nível nacional, bem como um dos mais conceituados a nível mundial. No que respeita à Agência, esta é uma Agência relativamente nova, com dois anos de existência, que acolheu antigos clientes do BNU[1] (Banco Nacional Ultramarino), em que tem como imagem de marca, o rigor e profissionalismo dos seus colaboradores.

Toda a minha experiência nesta Agência ao longo dos três meses de estágio irá ser posteriormente relatada neste documento. Em anexo segue também o plano de estágio. (**Anexo I**)

Este Relatório de Estagio encontra-se dividido em três capítulos:

- No primeiro capítulo dá-se a conhecer um pouco da história da Instituição;
- No segundo capítulo dá-se a conhecer o conjunto de produtos e serviços que a CGD disponibiliza aos clientes;
- Por fim o terceiro capítulo destina-se a relatar o conjunto de actividades e algumas das experiências vividas e desenvolvidas por mim na Instituição;

Para a realização deste trabalho, foi fundamental a pesquisa em fontes bibliográficas mais propriamente na área da banca, bem como a internet.

[1] http://www.bnu.com.mo/pt/particulares/

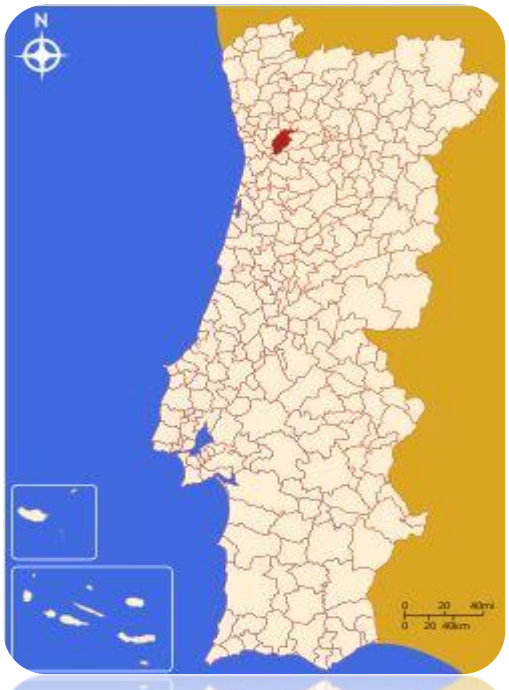
1 – Caracterização da Caixa Geral de Depósitos, SA

1.1 – Localização da Agência Penafiel Sul

A Agência Bancária onde realizei o meu estágio está localizada no distrito do Porto, concelho de Penafiel.

A Cidade de Penafiel é uma cidade portuguesa do Distrito do Porto, região Norte e sub-região do Tâmega, com cerca de 9 343 habitantes. É sede de um município com 212,82 km² de área e 71 841 habitantes (2008), subdividido em 38 freguesias[2]. O município é limitado a norte pelo município de Lousada, a nordeste por Amarante, a leste por Marco de Canaveses, a sul por Castelo de Paiva e a oeste por Gondomar e Paredes. Penafiel está situada no topo e encostas de uma pequena colina (Arrifana), entre o rio Sousa e o rio Cavalum afluentes do lado esquerdo do rio Douro. É a capital do Vale do Sousa.Penafiel é actualmente uma das cidades mais evoluídas do Norte do país sendo também a segunda cidade mais antiga do distrito.

Fig.1 Mapa com localização do concelho de Penafiel



Fonte: http://pt.wikipedia.org/wiki/Penafiel

Fig.2 Localização da Agência em Penafiel

Fonte: http://www.cgd.pt

[2] www.wikipédia.com

1.2 – Analise SWOT

O processo ao qual se dá o nome de Análise SWOT (*Strenghts, oppotunities and Threat*) é um sistema de posicionamento estratégico da empresa, onde se faz uma análise a nível interno com também a nível externo à própria empresa. Neste contexto elabora-se um quadro referente à determinação dos pontes fortes e pontos fracos que dizem respeito à Instituição, bem como as oportunidades e ameaças que relativas ao meio que envolve esta Instituição.

Quadro 1 – Análise SWOT da Agência Penafiel Sul

Pontos Fortes	Pontos Fracos
• Profissionalismos colaboradores; • Localização da Agência; • Imagem de Marca;	• Faixa etária dos clientes;
Oportunidades	**Ameaças**
• Acolhimento dos ex. Clientes do BNU; • Exploração e investimento em clientes de faixa etária mais jovem; • Campanhas em vigor para Clientes Caixa Mais (fidelização deste clientes);	• Agência central a curta distância; • Dimensão da Agência; • Concorrência; • Crise nacional e mundial;

Fonte: Elaboração Própria

Analisando o quadro que elaborei, pode-se constatar que apesar da dimensão que caracteriza este balcão e o ponto fraco que lhe foi atribuído, esta última tem uma dimensão estrutural e profissional que lhe permite no presente e no futuro uma boa dinamização e relação de empatia e fidelização de clientes actuais, bem como futuros clientes.

1.3 – Criação do Grupo Caixa Geral de Depósitos

A Caixa Geral de Depósitos (CGD) foi criada por Carta de Lei de 10 de Abril de 1876, a quando o reinado de D. Luís, sendo na presente data Presidente do Ministério Sr. Fontes Pereira de Melo.

Numa primeira fase, era administrada pela Junta do Crédito Público, na qual sucedeu ao Depósito Público, de criação pombalina, tendo a sua organização sido influenciada por instituições estrangeiras idênticas, entre as quais se destacam a Caisse *des Dépôts et Consignations* francesa, fundada em 1816, e a *Caisse Générale d'Épargne et de Retraite* belga, criada em 1865.

Inicialmente tinha com finalidade específica, a recolha dos depósitos obrigatórios, ou seja, constituídos por imposição da lei ou dos tribunais, estabelecendo o referido diploma legal que nenhuma entidade pública podia ordenar ou permitir depósitos fora da Caixa. A Caixa tinha também autorização para receber depósitos voluntários, nos quais o respectivo montante em dinheiro não poderia exceder uma determinada quantia por depositante.

Após quatro anos de existência, surgiu a chamada "Carta Lei de 26 de Abril de 1880"[3] que criou junto da Caixa (com património e um nível de gestão separados) a denominada "Caixa Económica Portuguesa", [4]em que esta era administrada pela Junta do Crédito Publico, por intermédio da Caixa. O seu grande objectivo era o recebimento, bem como a administração, de depósitos voluntários de pequenas quantias, com a finalidade de difundir, promover e também incitar nas classes menos enriquecidas o espírito económico e de poupança. Passados cinco anos, os fundos da Caixa Económica Portuguesa passam a ser geridos juntamente com os da Caixa, dando-se então, a fusão das duas instituições.[5]

[3]"Carta Lei de 26 de Abril de 1880", criação da "Caixa Económica Portuguesa"
[4] "Caixa Económica Portuguesa", pretendia resolver um estigma de privações, associando o hábito de poupar ao princípio da emancipação do indivíduo, estimulando-o a entregar pequenas somas que, futuramente, lhe poderiam valer quantias lucrativas.
[5] Fonte: *Intranet*

1.4 – Autonomia e Administração

Um feito de elevada importância para a crescente evolução da Caixa é a sua autonomia em relação à Junta de Credito Público. Em 1896 a gestão foi confiada a um concelho de Administração, que era presidido por um Administrado – Geral, Thomaz Pizarro de Melo Sampaio, entre 1896 e 1907.

Desde então foram criados junto da Caixa, e sob a sua administração, a Caixa de Aposentações, que tinha como público-alvo os trabalhadores assalariados, e o Monte de Piedade Nacional, especificamente destinada à realização de operações de crédito sobre penhores.

Como consequência desta reorganização e da absorção das funções ligadas com a previdência, a instituição passou a denominar-se "Caixa Geral de Depósitos" e Instituições de Previdência, abrangendo os serviços relativos à Caixa Geral de Depósitos, à Caixa Económica Portuguesa, à Caixa Geral de Aposentações e trabalhadores assalariados e ao Monte de Piedade Nacional.

A reforma de 1918, com a assinatura de Sidónio Pais a instituição passou a designar-se Caixa Geral de Depósitos. É reafirmado o princípio, em que todos os seus fundos eram centralizados num cofre geral e alargam-se as suas atribuições. No decorrer deste processo desenvolveu-se-se uma panóplia de actividades ligadas ao crédito em geral, tais como, o hipotecário, agrícola, industrial e em especial, como forma de moralizar e regulamentar a actividade prestamista, o crédito de penhores.

1.5 – Caixa enquanto Instituição de Crédito

Estando a Caixa inserida num amplo contexto de reforma geral dos serviços administrativos e também de reorganização do crédito, visando desta forma a prossecução de objectivos de política económica e social, surge a chamada reforma de 1929, com especial incidência na área do crédito onde Oliveira Salazar, na altura ainda no activo como Ministro das Finanças desempenhou um papel fundamental.

A Caixa passa a designar-se Caixa Geral de Depósitos, Crédito e Previdência, denominação que se manterá até 1993. A sua organização passa a ser dividida em dois tipos de serviços, os serviços privativos e os serviços anexos.

Os serviços anexos são os de crédito e de previdência, sendo estes confiados a entidades com diferente personalidade, jurídica e autonomia financeira, em que ambas eram administradas pela Caixa Geral de Depósitos, Crédito e Previdência – a Caixa Nacional de Crédito e a Caixa Nacional de Previdência.

No que respeita à Caixa Nacional de Crédito são centralizados todos os serviços e operações do Estado que respeitem a crédito agrícola e industrial, a quaisquer outras operações de crédito, sejam quais forem os Ministérios por onde este haja sido concedido, e quaisquer outras operações de crédito de conta do Tesouro.

A Caixa Geral de Depósitos, Crédito e Previdência, ela própria, deixa de poder realizar operações de crédito agrícola ou industrial, e quaisquer tipo de empréstimos, descontos ou financiamentos a particulares, com o aval do Governo, sendo as contas correspondentes transferidas para a Caixa Nacional de Crédito.

A Caixa Nacional de Previdência, por seu turno, passa a ter a seu cargo todos os serviços de aposentações, reformas, montepios e outros que lhe viessem a ser confiados. A primeira instituição a ser criada e logo integrada na Caixa Nacional de Previdência foi a Caixa Geral de Aposentações, que reuniu todos os serviços a cargo de diversas instituições de previdência, as quais foram extintas.

Aquando da reforma de 1929 a Caixa pode finalmente começar a afirmar-se como sendo um estabelecimento de crédito, assim, alargando os limites em que até então praticamente se continha, na qual o de financiamento do Estado.

1.6 – Transformação em Empresa Pública

No ano de 1929 a Caixa Nacional de Crédito passa a ser incorporada na Caixa Geral de Depósitos, enquanto instituições como a Caixa Geral de Aposentações e o Montepio dos Servidores do Estado passam a ser consideradas instituições anexas.

A data de 25 de Abril de 1969 é um marco histórico junto da instituição, na qual foi aprovada a "Lei Orgânica[6]", que veio alterar profundamente o enquadramento jurídico da instituição, que lhe conferiu uma estrutura empresarial que permitiu que esta se aproxima-se das restantes instituições de crédito.

A Caixa passa a ser definida essencialmente como uma empresa pública para o exercício das funções de crédito, na qual também está confiada a administração de serviços públicos autónomos de previdência, deixando esta de ser um serviço público na qual estava até então sujeita às mesmas regras dos serviços da administração directa do Estado.

Efectivamente, a Caixa, que até então era um serviço público, sujeito às mesmas regras dos serviços da administração directa do Estado, passa a ser definida fundamentalmente como uma empresa pública para o exercício de funções de crédito, à qual está também confiada a administração de serviços públicos autónomos de previdência.

Sendo esta possuidora de um estatuto de pessoa colectiva de direito público, são-lhe atribuídas modificações que lhe são exigidas pelo facto de esta exercer actividade como sendo instituto de crédito, assim como o alargar de uma vastíssima panóplia de operações de crédito que a Caixa pode realizar. Dado este facto, além da integração da Caixa Nacional de Crédito, é lhe também conferido, à administração o poder de organização de serviços e de aprovação dos respectivos regulamentos, bem como uma maior flexibilidade quanto aos termos e condições em que se realizam as operações.

No que respeita ao pessoal, este continua a ser sujeito ao regime jurídico do funcionalismo público, onde fica esclarecido que as categorias e respectivos vencimentos são estabelecidos pelo Concelho de Administração.

[6] http://w3.tribunalconstitucional.pt/acordaos/Acordaos93/801-900/80493.htm

1.7 - Transformação em Sociedade Anónima

Tal revisão consta do Decreto-Lei nº 287 /93, de 20 de Agosto, e dos Estatutos anexos.

A 31 de Dezembro de 1992 é aprovado o Decreto-Lei nº298/92[7], que foi de grande importância para a Caixa Geral de Depósitos, onde, se equipara a Caixa aos bancos no que respeita às actividades que esta última está autorizada a exercer. Aqui se concretiza a mais recente reforma da Caixa, tendo como principais aliados e responsáveis, o sistema financeiro português e o denominado circunstancialismo, quer a nível interno, como externo, no qual a instituição exerce a sua actividade, com especial relevo, a integração do país nas Comunidades Europeias e para o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Assim, a Caixa é transformada em sociedade anónima (SA) [8]de capitais exclusivamente públicos, na qual tem como único e exclusivo detentor, o Estado, passando a denominar-se Caixa Geral de Depósitos, SA. Com este estatuto vai se reger pelas mesmas normas das empresas privadas do sector.

A sua finalidade é o exercício da actividade bancária nos mais amplos termos permitidos por lei, bem como os serviços bancários cuja prestação a Caixa deve assegurar ao Estado.

São liquidadas as instituições anexas. Procede-se à separação entre a Caixa Geral de Depósitos e a Caixa Geral de Aposentações, que por último, é integrada no Montepio dos Servidores do Estado.

Com estas alterações o pessoal fica sujeito ao Regime de Contrato Individual de Trabalho, onde estes são mantidos com o anterior vinculo de estatuto laboral, tendo estes a possibilidade de optarem pelo novo regime.

Em forma de síntese, é deste modo consagrada a natureza de banco universal e plenamente concorrencial, sem quaisquer prejuízos da especial vocação, na qual também lhe é reconhecida, para a formação e captação da poupança, como também para o apoio ao desenvolvimento económico e social do País.

[7] http://www.igf.min-financas.pt/inflegal/bd_igf/bd_legis_geral/Leg_geral_docs/DL_298_92.htm
[8] http://www.apdt.org/guia/sociedades/sociedade_an%C3%B3nima.htm

1.8 – Inovação de Canais Alternativos

Além de disponibilizar uma vasta rede de caixas automáticos privativos – serviço Caixautomática - e da participação na rede nacional Multibanco, a CGD encetou projectos pioneiros de banca à distância através do lançamento do serviço Caixa directa [9](hoje acessível por telefone, internet, SMS[10], WAP[11]), do serviço de corretagem on-line - Caixadirecta invest e do serviço de banca electrónica para empresas – Caixa e-banking[12].

A CGD é ainda parceira em redes de serviços bancários de conveniência, em conjunto com outras entidades como: Postos de Abastecimento de Combustível, Estações de Caminho de Ferro, Universidades e Serviços Públicos. Com toda esta vastíssima panóplia contínua de evolução dos investimentos em inovação e na aplicação de novas tecnologias, esta tem como principal finalidade, o fácil acesso aos serviços bancários através de canais alternativos à Banca tradicional, na qual tem permitido reforçar a capacidade de atendimento personalizado na rede comercial, conferindo desta forma uma maior disponibilidade para a prestação de serviços à medida das necessidades e expectativas de cada cliente.

[9] Serviço disponível para clientes particulares via internet, telefone, SMS e Wap
[10] *Safety Management System*
[11] *Wireless Application Protocol*
[12] Serviço disponível para clientes empresa

1.9 – Edifício Sede

Actualmente o edifício sede do Grupo CGD sede situa-se no nº 63 da Avenida João XXI, em Lisboa.

1.9.1 - Breve História da CGD

A Caixa Geral de Depósitos teve como seu primeiro edifício-sede no lugar de Calhariz, no ano de 1887. Com o passar do tempo e dada a expansão da Instituição, na área urbana de Lisboa, em matéria de serviços de apoio central, levou à necessidade de ocupação de cerca de vinte e nove edifícios e às dificuldades de comunicação inerentes a essa dispersão. Por estes factos, surge a necessidade de concentração de todos esses serviços centrais num único edifício.

Com especial preocupação por parte do grupo para a sua bem situada localização, iniciou-se o processo de procura do local indicado para a construção da nova sede, obedecendo a uma panóplia de atributos, entre os quais, o fácil acesso e bons serviços de transportes. Reunidos estes atributos, a escolha recai num terreno situado entre o Campo Pequeno e a Praça de Londres, onde até finais dos anos cinquenta tinha funcionado a Companhia das Fábricas de Cerâmica Lusitana.

No ano de 1985, foi lançado um concurso ao qual concorreram 54 Gabinetes de Projectos, tendo, numa primeira fase, sido seleccionados dez.

O projecto que posteriormente viria a ser seleccionado foi da autoria do Arquitecto Arsénio Cordeiro, sendo que este ultima viria a sofrer diversas alterações, em virtude de uma política de modernização e regionalização e consequente racionalização de efectivos. Tais alterações a nível urbanístico, bem como a nível arquitectónico traduziram-se numa redução da área construída, que consequentemente veio permitir um acréscimo de zonas verdes e a criação de um novo arruamento, ligando desta forma as Avenidas João XXI e Marconi, proporcionando assim uma maior fluidez a nível do tráfego local.

Em 1987, iniciou-se o processo da primeira empreitada com a movimentação e contenção de terras. A ocupação do complexo começou a partir de meados de 1993.

1.9.2 – Áreas que constituem o edifício

O edifício proporciona actualmente as melhores condições de ambiente e de segurança, e inclui seis áreas principais:

- Administração e Direcções Centrais.
- Áreas de actividades socioculturais, entre as quais:

- Fundação Caixa Geral de Depósitos - Culturgest, espaço cultural que integra dois auditórios para congressos, seminários, conferências, concertos, teatro e bailado e duas galerias de exposições, salas periféricas de reuniões, sala de imprensa e outras estruturas de apoio.
- Serviços Sociais onde funciona um postos clínico, com diversas especialidades, serviços de enfermagem e tratamentos especiais, além de uma área destinada a actividades desportivas.
- Agência Central-Sede onde pode encontrar serviços personalizados de informações, tesouraria e zona de self-service.
- Várias empresas do Grupo CGD.

Fazem parte das mesmas, as zonas de restaurantes e respectiva cozinha, reprografia, arquivos, armazéns, parqueamentos com capacidade para cerca de 1150 viaturas, oficinas de manutenção e instalações técnicas.

Fig.3 – Edifício Sede da Caixa Geral de Depósitos, SA

Fonte: www.google.pt

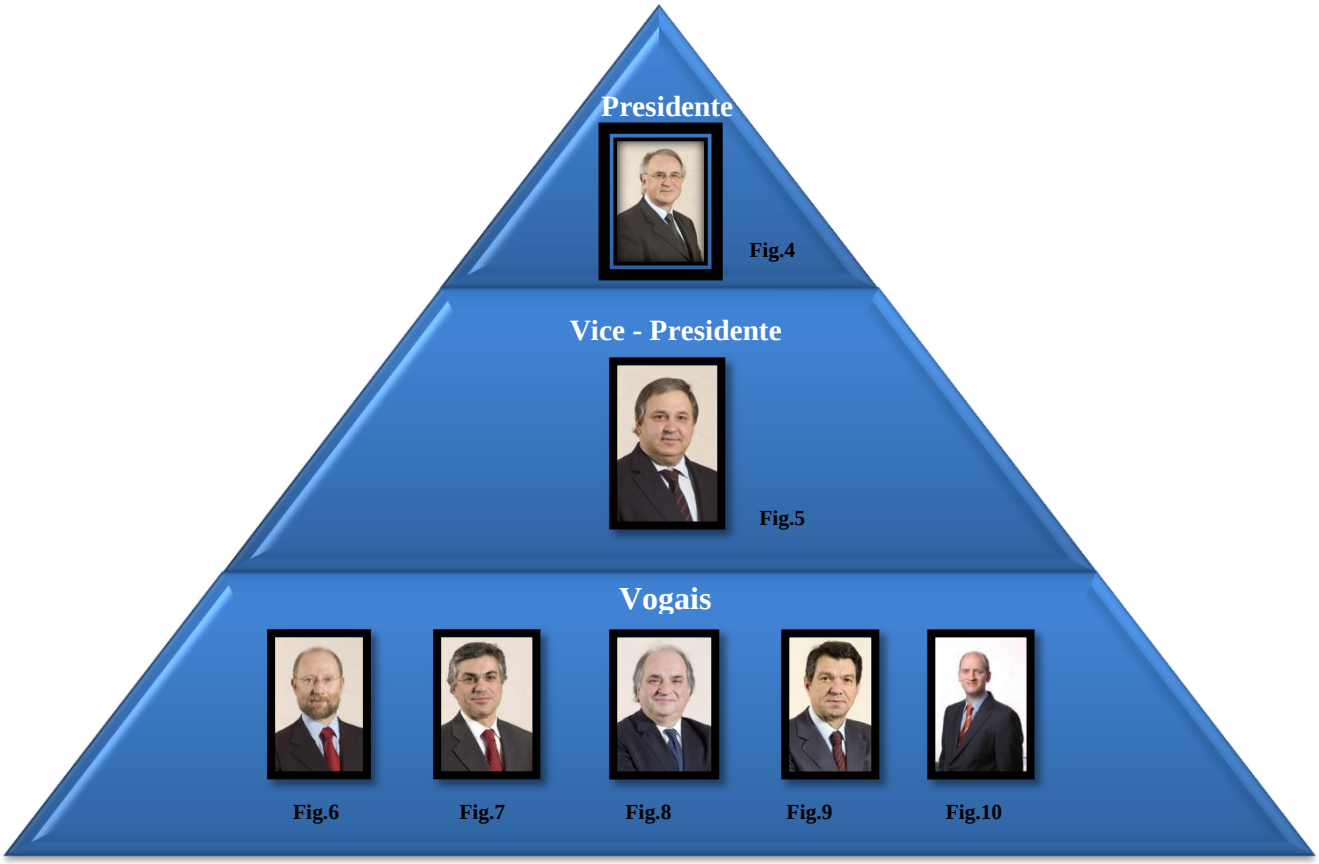
1.10 – Órgãos Sociais

1.10.1 – Assembleia - Geral

Presidente: Professor Doutor Manuel Carlos Lopes Porto
Vice-Presidente: Dr. Daniel Proença de Carvalho
Secretário: Dr. José Lourenço Soares

1.10.2 – Concelho de Administração

Gráfico 1 – Órgãos Sociais



- Fig.4 – Eng.º Fernando Manuel Barbosa Faria de Oliveira;
- Fig.5 – Dr. Francisco Manuel Marques Bandeiras;
- Fig.6 – Dr. Norberto Emílio Sequeira da Rocha
- Fig.7 – Dr. Rodolfo Vasco Gomes Mascarenhas;
- Fig.8 – Dr. José Fernando Maia de Araújo e Silva;
- Fig.9 – Dr. Jorge Humberto Correia Tomé;
- Fig.10 – Dr. Pedro Manuel de Oliveira Cardoso;
    - Fonte: Intranet

Fonte do Gráfico 1 – Elaboração Própria

1.10.3 – Concelho Fiscal

- Presidente - Professor Doutor Eduardo Manuel Hintze da Paz Ferreira
- Vogal - Dra. Maria Rosa Tobias Sá
- Vogal - Dr. Pedro António Pereira Rodrigues Felício
- Vogal suplente - Dr. Pedro Miguel Rodrigues Soares e Vasquez
- Vogal suplente - Dra. Maria Fernanda Joanaz Silva Martins

1.10.4 – Sociedades Revisoras Oficiais de Contas

- Efectivo - Oliveira Rego & Associados, SROC
- Suplente - Álvaro, Falcão e Associados, SROC

1.11 – Imagem de Marca da Caixa geral de Depósitos

1.11.1 – Imagem de Marca

A imagem de marca da CGD foi actualizada em 1999 através da abertura do símbolo e da ideia de união na globalidade do Grupo, com a finalidade de transmissão de mais alegria, afabilidade e harmonia, traduzindo desta forma num conceito de confiança, evolução, modernidade e dinamismo.

A imagem da marca é constituída pelos seguintes:

- O símbolo;
- O logótipo;
- As cores;

1.11.2 – Cores adoptadas pelo grupo

As cores adoptadas na imagem de marca são:

- O azul (281);
- O verde (361);

1.11.3 – O tipo de letra

A imagem de marca apresenta o tipo de letra Frutiger Black.

1.11.4 – O símbolo

Fig.11 – Símbolo da Caixa Geral de Depósitos

Fonte: intranet

1.11.5 – Utilização da imagem de Marca

Actualmente a CGD possui quatro versões da imagem de marca que podem ser utilizadas.

Fig.12 – Versões da Imagem Marca da Caixa Geral de Depósitos

Fonte: intranet

1.11.6 – Logótipo da Caixa Geral de Depósitos

Fig.13 – Logótipo da Caixa Geral de Depósitos

Caixa Geral de Depositos

Fonte: intranet

1.12 – Banca Comercial

1.12.1 – Empresas do grupo

- CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA

Av. João XXI, 63
1000-300 Lisboa
PORTUGAL
Telefone: 21 795 30 00
Fax: 21 790 50 51
E-mail: cgd@cgd.pt
http://www.cgd.pt
Sucursais no Estrangeiro:
Sucursal de França
Sucursal das Ilhas Cayman
Sucursal de Londres
Sucursal do Luxemburgo
Sucursal do Mónaco
Sucursal de Nova Iorque
Sucursal de Timor
Escritórios de Representação:
E. R. na Alemanha
E. R. na Bélgica
E. R. no Brasil
E. R. na Índia
E. R. na Suíça
E. R. na Venezuela

- BANCO CAIXA GERAL, SA

Policarpo Sanz, 5
36202 Vigo
ESPANHA
http://www.bancocaixageral.es/

Escritórios de Representação:
E. R. na Suíça
E. R. na Venezuela

- BANCO INTERATLÂNTICO, SARL

Avenida Cidade de Lisboa
Caixa Postal 131 A
Praia – Santiago
CABO VERDE
E-mail: bi_admin@cvtelecom.cv

- BANCO COMERCIAL E DE INVESTIMENTOS, SARL

Avenida 25 de Setembro
Prédio John Orr's, nº 1465
Maputo
MOÇAMBIQUE
http://www.bci.co.mz
Marca: BCI

- BANCO COMERCIAL DO ATLÂNTICO, SARL

Avenida Amílcar Cabral
CP 474
Praia - Santiago
CABO VERDE
http://www.bca.cv

- BANCO CAIXA GERAL TOTTA de ANGOLA, SA

Av. 4 de Fevereiro, 99
Luanda
ANGOLA

- MERCANTILE BANK LTD

Mercantile Lisbon House
142 West Street - 3th floor
Sandown 2196
PO Box 782699, Sandton 2146
África do Sul
http://www.mercantile.co.za/

- BANCO NACIONAL ULTRAMARINO, SA

22-38, Av. Almeida Ribeiro
PO BOX 465
Macau
REP. POPULAR DA CHINA
http://www.bnu.com.mo/

- CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS - SUBSIDIÁRIA OFFSHORE DE MACAU, SA

Edifício BNU
Avenida da Praia Grande, 567 - 7º
REPÚBLICA POPULAR DA CHINA

1.13 - Banca de Investimento, Corretagem e Capital de Risco

1.13.1 - Empresas do Grupo:

- CAIXA – BANCO DE INVESTIMENTO, SA
- BANCO CAIXA GERAL – BRASIL, SA
- CAIXA CAPITAL – SOCIEDADE DE CAPITAL DE RISCO, SA
- A PROMOTORA – SOCIEDADE DE CAPITAL DE RISCO, SARL
- CREDIP – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA

1.14 – Gestão de Activos

1.14.1 - Empresas do Grupo:

- FUNDIMO – SOCIEDADE GESTORA DE FUNDOS DE INVEST. IMOBILIÁRIO, SA
- CAIXAGEST, TÉCNICAS DE GESTÃO DE FUNDOS, SA
- CGD PENSÕES – SOCIEDADE GESTORA DE FUNDOS DE PENSÕES, SA

1.15 - Crédito Especializado

1.15.1 – Empresas do Grupo:

- CAIXA LEASING E FACTORING, IFIC, SA
- BCI ALD – SOCIEDADE DE ALUGUER DE LONGA DURAÇÃO, LDA
- PROMOLEASING, SOC. DE LOCAÇÃO FINANCEIRA, SA

1.16 – Seguros

1.16.1 - Empresas do Grupo:

- COMPANHIA DE SEGUROS FIDELIDADE-MUNDIAL, SA
- IMPÉRIO BONANÇA – COMPANHIA DE SEGUROS, SA
- VIA DIRECTA – COMPANHIA DE SEGUROS, SA
- GARANTIA – COMPANHIA DE SEGUROS DE CABO VERDE, SARL
- CARES – COMPANHIA DE SEGUROS, SA
- HPP – HOSPITAIS PRIVADOS DE PORTUGAL, SGPS, SA
- HOSPITAIS PRIVADOS DE PORTUGAL – HPP NORTE, SA
- HOSPITAIS PRIVADOS DE PORTUGAL – HPP CENTRO, SA
- HOSPITAIS PRIVADOS DE PORTUGAL – HPP SUL, SA
- HPP ALGARVE – SOCIEDADE DE GESTÃO HOSPITALAR, SA
- EPS – GESTÃO DE SISTEMAS DE SAÚDE, SA
- EAPS – EMPRESA DE ANÁLISE, PREVENÇÃO E SEGURANÇA, SA
- CARES RH – COMPANHIA DE ASSIST. E REPRESENTAÇÃO DE SEGUROS, SA
- GEP – GESTÃO DE PERITAGENS AUTOMÓVEIS, SA
- CETRA – CENTRO TÉCNICO DE REPARAÇÃO AUTOMÓVEL, SA
- LCS – LINHA DE CUIDADOS DE SAÚDE, SA
- MULTICARE – SEGUROS DE SAÚDE, SA
- HPP SAÚDE – PARCERIAS CASCAIS, SA

- CARES MULTIASSISTANCE, SA
- COMPANHIA PORTUGUESA DE RESSEGUROS, SA

1.17 - Gestão de Participações Sociais

1.17.1 – Empresas do Grupo

- CAIXA PARTICIPAÇÕES, SGPS, SA
- PARCAIXA, SGPS, SA
- GERBANCA, SGPS, SA
- CAIXA SEGUROS E SAÚDE, SGPS, SA
- PARBANCA, SGPS, SA (Zona Franca da Madeira)
- MERCANTILE LISBON BANK HOLDINGS LTD
- CAIXA GESTÃO DE ACTIVOS, SGPS, SA
- CAIXA DESENVOLVIMENTO, SGPS, SA
- CAIXAWEB, SGPS, SA
- WOLFPART, SGPS, SA

1.18 - Serviços de Suporte

1.18.1 – Empresas do Grupo

- SOGRUPO – SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS, ACE
- SOGRUPO – SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, ACE
- SOGRUPO IV – GESTÃO DE IMÓVEIS, ACE
- CAIXANET – TELEMÁTICA E COMUNICAÇÕES, SA

1.19 – Outras Empresas

1.19.1 – Empresas do Grupo

- FUNDAÇÃO CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS – CULTURGEST
- IMOCAIXA – GESTÃO IMOBILIÁRIA, SA
- INMOBILIÁRIA CAIXA GERAL, SL

1.20 – Redes do Grupo no Estrangeiro

Fig.14 – Caixa no estrangeiro

Fonte: intranet

Quadro 2 – Redes do Grupo no Estrangeiro

1.20.1 - Rede na Europa	1.20.2 - Rede no resto do Mundo
• Alemanha;	• África do Sul;
• Bélgica;	• Angola;
• Espanha;	• Brasil;
• França;	• Cabo Verde;
• Luxemburgo;	• Estados Unidos da América;
• Reino Unido;	• Ilhas Cayman;
• Suíça;	• Índia;
	• México;
	• Moçambique;
	• República Popular da China;
	• Timor-Leste;
	• São Tomé e Principe;
	• Venezuela;

Fonte: Elaboração Própria

1.21 - ACE`s do Grupo

- SCSP – Sogrupo Compras e Serviços Partilhados ACE

Fig.15 – Logótipo SOGRUPO 1

Fonte: intranet

- SOGRUPO – Sistemas de Informação ACE

Fig.16 – Logótipo SOGRUPO 2

Fonte: intranet

- SOGRUPO GI – Gestão de Imóveis

Fig.17 – Logótipo sogrupo GI

Fonte: intranet

Fig.18 – Imagem da sogrupo GI

Fonte: intranet

- Missão

O Sogrupo Gestão de Imóveis é um Agrupamento Complementar de Empresas do Grupo CGD cuja missão é gerir de forma integrada o património imobiliário do Grupo CGD

Fig.19 – Organigrama do Grupo Caixa Geral de Depósitos

Fonte: intranet

1.21.2 - Empresas agrupadas:

Fig.20 – Empresas Agrupadas no Sogrupo GI

Fonte: intranet

- Principais Finalidades:

1.Centralizar numa Entidade a gestão dos Activos Imobiliários, concentrando competências, disseminando o conhecimento, capturando sinergias e, simultaneamente, tornando transparentes e imputáveis os custos;

2. Dotar o Grupo de uma Empresa que actua proactivamente na cadeia de valor do negócio imobiliário, nomeadamente nas vertentes de:

2.1 *Facility Management* e Manutenção de Imóveis;

2.2 Eficiência Energética e Sustentabilidade;

2.3 Licenciamento e Gestão de Obras;

2.4 Marketing Imobiliário;

1.22 – Sites do Grupo

Quadro 3 – Sites do Grupo Caixa Geral de Depósitos

Caixa Geral de Depósitos – *www.cgd.pt*	Caixa – BI, Banco de Investimento do grupo CGD – *http://www.caixabi.pt*
Banco Caixa Geral (Espanha) – *http://www.bancocaixageral.es*	Banco Nacional Ultramarino (Macau) – *http://www.bnu.com*
Banco Comercial do Atlântico (Cabo Verde) – *http://www.bca.cv/*	Banco Comercial de Investimentos (Moçambique) – *http://www.bci.co.mz/*
Mercantile Bank (África do Sul) – *http://www.mercantile.co.za/*	Banco Interatlântico – *http://www.bi.cv/*
Banco Caixa Geral Brasil.	Banco Internacional de S. Tomé e Príncipe – BISTP – *http://www.bistp.st/*
Fidelidade Mundial – Companhia de Seguros Fidelidade Mundial, SA – *http://www.fidelidademundial.pt/*	Império Bonança – *www.imperiobonança.pt*
Via Directa – Companhia de Seguros,	CAReS – Companhia de Seguros, SA –

actuando com a marca OK! Teleseguros – https://www.okteleseguros.pt	http://www.cares.pt
Garantia, Companhia de Seguros de Cabo Verde – www.garantia.cv	HPP Saúde – Hospitais Privados de Portugal – grupo de empresas de serviços de saúde do grupo CGD – http://www.hppsaude.pt/hpp.html
EPS – Gestão de Sistemas de Saúde – http://www.epsdirect.pt	EAPS – Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, SA – http://www.eaps.pt/
Caixa Gestão Activos – http://caixagest/	Caixa Imobiliário – Empresa que actua no sector de gestão imobiliária. http://www.caixaimobiliario.pt/
Caixatec – Empresas de soluções tecnológicas de comunicação – http://www.caixatec.pt/	Caixa Leasing e Factoring, IFIC, SA – Empresa que realiza operações de Leasing (mobiliário, imobiliário e automóvel) e de Factoring.

Fonte: Elaboração Própria / Intranet

1.23 – Portais do Grupo

Quadro 4 – Portais do Grupo Caixa Geral de Depósitos

Saldo Positivo – Portal do Programa de Educação Financeira - http://www.saldopositivo.cgd.pt/	Bolsa Caixa Imobiliária – Site dedicado à procura de imóveis - http://www.bci.cgd.pt/

LardoceLar – Portal dedicado à pesquisa de imóveis e serviços de assistência ao lar (serviço de obras e reparações, dicas e concelhos) - *http://www.lardocelar.com/*	Live in Portugal - *http://www.liveinportugal.pt/*
pmelink – Portal dedicado às Pequenas e Medias Empresas (PME) - *http://www.pmelink.pt/*	CUP – Portal dedicado aos Estudantes Universitários e Pós-Graduados - *http://www.cup.pt*
Caixa Fã – Site Caixa Fã - *http://www.caixafa.pt/*	MultiCare – Multicare, Para quem tudo quer – *http://www.multicare.pt*
TAGUSeasy – Portal de viagens - *http://www.taguseasy.pt/*	Viagens Tagus - *http://www.viagenstagus.biz/*
caixaXclusivo – Portal para os mediadores imobiliários, consultores e promotores, com protocolo celebrado com a Caixa.	

Fonte – Elaboração Própria / Intranet

1.24 – Banca Electrónica

Quadro 5 – Banca Electrónica do Grupo Caixa Geral de Depósitos

caixadirecta on-line – Serviço de banco Internet (e-banking) para clientes particulares. - *https://caixadirecta.cgd.pt*	caixa e-banking – Serviço de banco Internet (e-banking) dirigido a clientes empresa e institucionais.

Fonte: Elaboração Própria / Intranet

1.25 – Missão da Caixa Geral de Depósitos

1.25.1-Grupo CGD - Missão e Linhas Estratégicas

Orientar para os Clientes a actividade do Grupo CGD e juntamente, reforçar a sua posição enquanto referência do sistema financeiro nacional, pelo posicionamento concorrencial, pelos elevados padrões éticos e pela solidez financeira.

1.25.2 – Princípios Gerais de Actuação

A condução de um processo de mudança no Grupo CGD no âmbito da prossecução dos objectivos estratégicos definidos, tem como condição necessária a incorporação de alguns princípios gerais na actuação diária de todas as estruturas e colaboradores do Grupo.

Em primeiro lugar, é necessária uma **Cultura de Mudança** que fomente a capacidade de **Antecipar** as tendências do mercado através da reflexão permanente, aos diversos níveis da organização, sobre a evolução do seu contexto externo e interno, em termos que tornem possível a rápida **Apreensão e Resposta** às necessidades dos Clientes Particulares e Empresas, cada vez mais ao nível individual;

Em segundo lugar, deverá ser fomentada uma **cultura de responsabilidade** pelos objectivos, **Descentralizando** os níveis de decisão e Atribuindo os meios necessários à concretização dos mesmos, de modo a facilitar a **Optimização** das formas de organização do trabalho através de uma revisão crítica permanente, assente na **Atitude Criativa** e na Comparação com as melhores práticas existentes no seio do Grupo e nos concorrentes.

Deverá, ainda, ser fomentada uma **Cultura Orientada para os Resultados**, que se traduza no reforço da **Rendibilidade** dos capitais próprios, na defesa da imagem de solidez do Grupo através da manutenção de elevados níveis de **Solvabilidade** e na obtenção de elevados índices de Produtividade.

1.25.3 - Linhas de Orientação Estratégicas

A realização sustentada dos Objectivos Estratégicos do Grupo CGD é suportada nas seguintes Linhas de Orientação Estratégica:

Orientação para o Cliente – Desenvolvimento de uma cultura de valor acrescentado orientada para o Cliente:

- Aprofundamento de um relacionamento multi-canal com o Cliente baseado na acessibilidade, disponibilidade, facilidade e complementaridade;

- Aprofundamento da segmentação de clientes;

- Reforço da qualidade do serviço prestado;

- Inovação nos produtos e serviços;

- Dinamização do auto-atendimento no negócio de retalho;

- Utilização da Imagem Institucional como factor competitivo, acrescentando à Solidez e Seriedade o atributo da Qualidade.

Eficiência - incrementar a eficiência operacional como meio para a redução de custos, através da revisão dos modelos organizacionais, da redefinição dos processos internos, do aproveitamento de sinergias, do aumento da produtividade dos recursos humanos e da integração das actividades das diferentes empresas do Grupo.

- Integração das tecnologias de informação e dos sistemas operativos das empresas do Grupo localizadas na Europa e harmonização das restantes;

- Desenvolvimento da informação de apoio à gestão;

- Aproveitamento rápido ao nível da inovação dos suportes tecnológicos;

- Motivação e formação dos recursos humanos.

Consolidação como Banco Universal - Reforço do Grupo CGD como Banco Universal, consolidando a posição detida nas áreas de negócio tradicionais e alargando a presença do Grupo a áreas de negócio ainda não exploradas ou pouco desenvolvidas.

- Consolidação da posição nas áreas de negócio tradicionais: captação de depósitos, crédito imobiliário, sector público, fundos de investimento;

- Reforço da presença no segmento de PME's[13];

- Desenvolvimento do negócio por grosso, por articulação das grandes empresas, da Banca de Investimento e dos mercados de capitais;

- Reforço da área de negócio do crédito ao consumo;

- Desenvolvimento da área dos seguros de saúde.

Internacionalização – Prosseguimento da internacionalização das actividades do Grupo, considerando o mercado do Euro como o espaço natural de actuação do Grupo.

[13] PME´s – Pequenas e Médias Empresas

- Reforço do acompanhamento dos portugueses não residentes nas suas iniciativas económicas, alargando sempre que possível este conceito às comunidades lusófonas e ibéricas;

- Acompanhamento integrado dos Clientes empresas em processo de internacionalização;

- Reforço das presenças nos PALOP[14], procurando combinar elevadas taxas de crescimento com obtenção de rendibilidades adequadas;

- Integração das plataformas técnicas das redes comerciais e harmonização de produtos e procedimentos no espaço do Euro;

[14] PALOP – Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

CAPÍTULO II

2 – Produtos e Serviços Disponíveis na Caixa Geral de Depósitos

A Caixa Geral de Depósitos disponibiliza para os seus clientes uma vastíssima gama de serviços e produtos que se distinguem das outras instituições bancárias pela sua elevada qualidade e segurança que caracterizam a CGD.

"O Banco tem de decidir qual irá ser o seu nível de disponibilidade e do seu produto. Trata-se de determinar um nível de prestação de serviços que traduza não só a natureza do produto, como a imagem do Banco." (*In, Marketing Financial Services*).

Ao longo deste capítulo irei dar a conhecer alguns dos produtos e serviços que a CGD fornece.

2.1 – Tipo de Contas Disponíveis na CGD

A abertura de uma conta é considerada o inicia de uma relação duradoura entre o Cliente e a Caixa, esta que requer um conhecimento completo, seguro e permanentemente actualizado dos seus Clientes, seus eventuais representantes e de quem movimenta a conta.

2.1.1 – Abertura de Conta

A capacidade de movimentação das novas contas fica dependente da efectiva apresentação dos documentos originais ou de cópia certificada.

Para abertura de uma Conta à Ordem (DO) na Caixa, todos os titulares e intervenientes na conta deverão dirigir-se a qualquer agência da Caixa para preencher o formulário de identificação **(Anexo II)** e assinar o contrato de abertura de conta e facultar os documentos originais ou fotocopias certificadas[15] dos seguintes documentos de identificação:

• Bilhete de Identidade ou documento equivalente válido onde conste fotografia e assinatura, emitido por entidade pública competente.

• Cédula/boletim de nascimento no caso de menores.

• Passaporte ou autorização de residência no caso de cidadãos estrangeiros residentes em Portugal.

[15] As fotocópias certificadas dos documentos originais deverão ser obtidas junto das entidades competentes para o efeito: Notários, Advogados, Solicitadores, CTT, Juntas de Freguesia e Câmaras de Comércio e Indústria.

• Cartão de Contribuinte emitido pela autoridade fiscal portuguesa[16] ou documento público onde conste o número fiscal de contribuinte.

• Comprovativo de Morada (carta de condução, declaração de rendimentos, nota de liquidação de IRS, atestado passado pela Junta de Freguesia, etc.). No caso de cônjuge ou dependente que não possua nenhum documento comprovativo de morada em seu nome, poderá ser considerado um documento complementar que comprove essa relação (certidão de casamento, certidão/cédula/boletim de nascimento ou B.I.).

• Comprovativo de Profissão e Entidade Patronal - a comprovação destes elementos far-se-á através de cartão profissional (emitido por ordem profissional ou entidade patronal), de recibo de vencimento ou de qualquer outro documento comprovativo.

• Declaração do desempenho de Cargo Público (não carece de comprovação documental, bastando informação do próprio quanto ao cargo público de que é titular, se aplicável).

2.1.2 – Conta Caderneta

Fig.21 – Caderneta de Conta DO

Fonte: http://www.cgd.pt/Particulares/Gerir-Dia-a-Dia/Contas-Ordem/Pages/Caderneta.aspx

A Conta Caderneta é a conta à ordem que permite ao cliente controlar permanentemente todos os movimentos, estes últimos ficam registados na Cardeneta, servindo esta última como um livro de extractos, visto que todos os movimentos efectuados pelo cliente ficaram aqui registados. A caderneta permite-lhe realizar no Serviço Caixautomática todas as operações que efectuam com o seu cartão: levantamentos, consultas, transferências e depósitos. Necessita apenas do código pessoal da sua caderneta, que pode pedir em qualquer agência.

O montante mínimo para abertura desta conta é de 150,00 euros.

Com esta conta pode registar todos os movimentos na sua caderneta, em qualquer ATM da Caixa (Serviço Caixautomática[17]). Desta forma, pode contar com a informação sempre actualizada, com a descrição e montante dos movimentos, e saldo da conta.

[16] Não é obrigatória a apresentação do Número de Identificação Fiscal por clientes residentes no estrangeiro que, em território português, obtenham rendimentos sujeitos a retenção na fonte a título definitivo e/ou sejam beneficiários efectivos do pagamento de rendimentos de poupança sob a forma de juros.

Pode ainda movimentar a conta no serviço Caixadirecta telefone, on-line, mobile, sms e wap.

Com esta conta pode ter o seu dinheiro sempre disponível e remunerado a uma taxa crescente em função do saldo se possuir uma conta Caixaordenado[18].

A Conta Caderneta oferece ainda todos os benefícios de uma conta à ordem: cartões de débito, cartões de crédito, cheques, pagamentos periódicos (pagamento de água, luz ou outros), domiciliação do ordenado ou da pensão e antecipação do ordenado (Caixaordenado).

2.1.3 – Conta Caixa Caderneta Emigrante

Clientes pessoas singulares na qualidade de emigrantes. A conta só pode ser co-titulada pelo cônjuge, por quem viva com o emigrante em condições análogas à do cônjuge ou pelos filhos, tem um montante mínimo de abertura de €500.

Com esta conta o cliente tem o seu dinheiro sempre disponível e remunerado a uma taxa crescente em função do saldo se possuir uma conta Caixaordenado (**Anexo III**).

Periodicidade mensal de pagamento de juros, a contar da data de abertura de conta, por crédito dos juros na conta.

Os rendimentos estão sujeitos a IRS, com retenção na fonte às taxas em vigor.

Esta informação não dispensa a consulta prévia da Ficha de Informação Normalizada, disponível também nas Agências da Caixa, e não constitui aconselhamento ou recomendação de investimento, sem prejuízo dos deveres legais da Caixa.

2.1.4 – Conta Caixa Crescer

Este tipo de conta, destina-se especificamente a clientes que têm menos de 15 anos, o montante mínimo de abertuta é de €100 e não tem qualquer tipo de despesas de manutenção. A Conta Caixacrescer pode ser movimentada pelos pais, no Serviço Caixautomática com a Caderneta, ou através da Internet no Caixadirecta on-line.

2.1.5 – Conta CaixaJovem

Esta conta destina-se a jovens com idade compreendida entre os 15 e os 26 anos de idade, tem um montante mínimo de €100.

---

[17] Caixa automática ou terminal bancário é um dispositivo electrónico que permite aos clientes de um banco fazer levantamentos em numerário, verifiquem o balanço de suas contas bancárias, depositem dinheiro ou cheques, transferências bancárias, requisição de cheques sem a necessidade de um funcionário do banco.

[18] Caixaornedado – tipo de Conta disponível na CGD

Designada pela CGD como "O primeiro grande passo para a liberdade e independência no futuro!".

Não tem despesas de manutenção o que significa que não tem um saldo mínimo obrigatório.

A Conta Caixajovem oferece o cartão de débito Caixautomática Electron ou Maestro, assim os jovens já podem movimentar a Conta Caixajovem, podem também aderir ao serviço Caixadirecta on-line, através da Internet, ou o Caixautomática com a Caderneta ou Cartão de débito.

2.1.6 – CaixaPoupança Reformado

Esta conta destina-se a clientes reformados em que a sua pensão mensal é inferior a 1.350 euros (em 2009).

O cliente pode depositar o dinheiro que quiser, numa única conta e beneficiar da isenção de pagamento de imposto sobre os juros (IRS) gerados pelo saldo de capital inferior a 10.500 euros.

Pode-se abrir a Conta Caixapoupança Reformado a partir de 250 euros.

2.1.7 - Caixa PopNet 6M

O Caixa PopNet 6M é um Depósito a Prazo a 181 dias, com renovação automática por mais 181 dias, com uma remuneração bastante atractiva e com liquidez. Disponível para constituição no Caixadirecta On-line, oferece uma taxa de juro excepcional e a possibilidade de ter as poupanças sempre disponíveis para qualquer eventualidade.

Este tipo de conta é exclusivo para jovens até aos 28 anos inclusive que sejam clientes Caixadirecta On-line. Também pode ser subscrito por autorizados de contas de menor, em nome destes.

O Caixa PopNet 6M pode ser constituído por um montante mínimo de 250 euros e um montante máximo de 10.000 euros.

O Caixa PopNet 6M apresenta uma taxa de remuneração superior à dos depósitos a prazo tradicionais. A taxa de juro anual nominal bruta (TANB) igual a 100% da Euribor 6 Meses (base 360), média do mês anterior à constituição ou renovação arredondada à milésima.

Os juros são pagos no final de cada período de 181 dias por crédito em conta à ordem, onde o reembolso do capital é entregue na data de vencimento por crédito em conta à ordem.

2.1.8 - Conta Caixapoupança

Com a Conta Caixapoupança **(AnexoIV)** o cliente tem a possibilidade de reunir vários depósitos numa única conta, que pode gerir com o suporte da sua caderneta.

O cliente pode abrir a sua Conta Caixapoupança a partir de 250 euros e em qualquer momento pode reforçá-la com depósitos mínimos de 100 euros em dinheiro ou cheque em qualquer Agência da Caixa, Serviço Caixautomática ou por transferência através do Caixadirecta telefone, on-line e sms.

Os juros são mensais ou a 181 dias, em que cada entrega será remunerada à taxa de juro fixada para o saldo global da conta, após cada reforço.

2.1.9 – Depósito MAIS - 1 ANO

Designado como sendo um Deposito a Prazo (DP) não mobilizável antecipadamente, com prazo de um ano e com um montante mínimo de constituição e de manutenção do depósito de €1.250 e inexistindo um montante máximo de constituição. Não admite reforços.

A taxa de juro nominal bruta (TANB) é fixa, de 2,5%, e em que a taxa anual nominal liquida (TANL) calculada para o cenário mais comum é de 1,9625%. O capital é totalmente garantido na data de vencimento (**Anexo V)**

2.1.10 – Depósito MAIS - 3 MESES

O depósito MAIS – 3 MESES, é exclusivo para clientes residentes que detenham um produto obrigatório da CGD. (**Anexo VI**)

É um depósito a prazo (DP) não mobilizável antecipadamente, com um prazo de três meses e em que o montante mínimo de constituição e de manutenção do deposito é de €1.250 e não existe um montante máximo de constituição.

A taxa de juro nominal bruta (TANB) é fixa, de 1,5%, e em que a taxa anual nominal liquida (TANL) calculada para o cenário mais comum é de 1,1775%. O capital é totalmente garantido na data de vencimento.

2.2 – Cartões da Caixa Geral de Depósitos

2.2.1 – Cartões de Débito

Quadro 6 – Cartões de Débito CGD

 Cartões de débito para residentes no estrangeiro	• Cartões que lhe permitem gerir o sabem dia-a-dia com toda a comunidade.
 Caixa Académica Estudante	• Desenvolvido em parceria com a Associação Académica de Coimbra, o Cartão Caixa Académica de Coimbra é destinado exclusivamente aos alunos da Universidade de Coimbra.
 Cartão Caixautomática Electron	• O Cartão Caixautomática Electron permite-lhe movimentar a sua conta em Portugal e no Estrangeiro e beneficiar de um seguro de assistência em viagem gratuito.
 Cartão Caixautomática Maestro	• O Cartão Caixautomática Maestro que lhe permite movimentar a sua conta em Portugal e no Estrangeiro e beneficiar de um seguro de assistência em viagem gratuito.
 Cartão CUP	• O cartão Caixa Universidade Politécnico reduz o número de cartões na carteira e aumenta as vantagens. Para estudantes universitários.
 Megacartão Jovem	• O Megacartão é um cartão de débito que te oferece descontos e seguros de acidentes pessoais e de assistência em viagem gratuito. Para jovens dos 12 aos 29 anos.

Fonte: Elaboração Própria / Intranet

2.2.2 – Cartões de Débito Diferido

Com os cartões de débito diferido da Caixa pode movimentar a sua conta à ordem em Portugal e no estrangeiro e diferir o pagamento das suas compras.

Quadro 7 – Cartões de Débito Diferido

 Cartão de Débito Caixa Woman	• Com imagem exclusiva Caixa Woman, o seu cartão da rede MasterCard vai revolucionar a sua carteira!
 Cartão de Débito Diferido Caixa Activa	• Um cartão de débito que lhe dá descontos e vantagens em diversos parceiros nas áreas da saúde, lazer, cultura, entre muitas outras.
 Caixa ON	• O cartão CAIXA ON é um cartão de débito diferido, que lhe permite efectuar compras com diferimento de pagamento, bem como levantamentos directamente da sua conta à ordem.
 Caixa Shop and Go	• Com o cartão Caixa Shop and Go as compras ganham um novo estilo.
 Cartão Caixa Fã	• O cartão do verdadeiro Fã. Os pagamentos das compras são debitados mensalmente, de uma única vez sem qualquer custo por este diferimento adicional.
 Cartão Farmácias Portuguesas	• Ofertas especiais, flexibilidade pagamento, diferimento no pagamento das compras nas farmácias aderentes, crédito gratuito até 45 dias, seguro de gastos abusivos. Um cartão inovador cheio de vantagens. TAEG de 18,7%.

 Cartão MTV	• O cartão MTV é um cartão de débito diferido que permite efectuar compras com diferimento de pagamento e efectuar levantamentos directamente na conta à ordem. TAEG de 20,2%.

Fonte: Elaboração Própria / Intranet

2.2.3 – Cartões de Crédito

Com os cartões de crédito o cliente pode escolher a maneira mais simples para efectuar as suas compras. O cliente beneficia de crédito gratuito até 50 dias, flexibilidade nas opções de pagamento e usufrui, em exclusivo, de um mundo de ofertas e vantagens associadas.

Quadro 8 – Cartões de Crédito

 Cartão de Crédito Caixa Woman	• Este cartão permite a utilização de uma linha de crédito. TAEG de 23,7%.
 Cartões de crédito para residentes no estrangeiro	• Vários cartões de crédito que permite ao cliente efectuar as suas compras e obter vantagens em parceiros associados.
 Cartão de Crédito Caixa Activa	• Um cartão de crédito concebido a pensar no dia-a-dia do cliente que complementa o Cartão de débito Caixa Activa e contempla todos os seus gostos e necessidades. TAEG de 22,2%.
 Cartão LA Card Visa	• O cartão que dá benefícios exclusivos aos clientes Lanidor. TAEG de 23,7%.
 Cartão HPP Saúde	• O cartão de Crédito HPP Saúde é um cartão da Rede MasterCard de utilização universal que permite a identificação dos Clientes nas unidades HPP Saúde, oferecendo descontos e condições especiais naquelas unidades de saúde. TAEG de 25,8%.
	• Um cartão que permite ao cliente

 Cartão Made by	escolher os atributos que mais valoriza no seu cartão, o programa de lealdade, o pacote de seguros, entre muitos outros. TAEG de 21,3% a 27,7%.
 Cartão Caixa Carbono Zero	• Mais um passo na concretização da Estratégia da CGD no combate às Alterações Climáticas. TAEG de 23,9%.
 Cartão Design	• O Cartão Design foi especialmente concebido para todos os Designers (Profissionais e Estudantes), Professores de Cursos Superiores de Design e Colaboradores de Ateliês ou Entidades de Design. TAEG de 23,7%.
 Cartão Caixa Leisure	• Resultado de uma parceria entre a Caixa e a GO4TRAVEL, produtor de serviços turísticos, foi desenvolvido o Cartão Caixa Leisure, TAEG de 23,7%.
 Cartão Caixa IN	• Foi especialmente pensado para Clientes que procuram um meio de pagamento simples, cómodo e seguro, que possibilite todas as operações disponíveis a um cartão de crédito, em Portugal e no Estrangeiro, bem como na Internet. TAEG de 21,9%.
 Cartão Impar	• A Caixa um cartão inovador que lhe oferece um mundo cheio de escolhas
 Caixa ITIC	• O Caixa ITIC é um cartão de crédito exclusivo para professores que reúne, num único cartão, o reconhecimento internacional do estatuto do professor, o acesso a descontos em Portugal e no estrangeiro.

Fonte: Elaboração Própria / Intranet

CAPÍTULO III

3 – Objectivos do Trabalho

O objectivo primordial deste trabalho é a experiência com o contacto do mundo do trabalho.

Passados três anos com muitas disciplinas, que são fundamentais para o objectivo final, chega a hora de pôr em prática todos os conhecimentos adquiridos nas aulas, e mostrar o quanto elas foram importantes na interiorização e no adquirir de conhecimentos que se leva para a vida, não só a nível pessoal, mas principalmente a nível profissional.

4 – Actividades Desenvolvidas

A Agência da Caixa Geral de Depósitos na qual realizei o meu estágio encontra-se inserida na Região Porto Interior, é caracterizada como sendo uma agência urbana de pequena dimensão.

Este último factor é de realçar visto que no total trabalham nesta agência quatro colaboradores com um sistema de rotatividade entre os vários sectores, permitindo assim uma especialização em todas actividades dispostas pela Caixa. Esta situação teve um papel determinante ao longo do meu estágio aqui realizado na medida em que tive a oportunidade de estar em permanente contacto com todos os sectores, tanto a nível de máquinas, caixa, crédito e ilha. Assim sendo consegui alargar os meus horizontes a nível de conhecimentos e de trabalho nestas actividades.

Ao longo do estágio fui interiorizando e constatando o tipo de clientes que mais se faziam notar nesta agência. A faixa etária predominante destes situava-se entre os vinte e cinco anos e os setenta anos, sendo de realçar que, os clientes mais idosos apresentavam menos habilitações literárias, ainda que com algumas excepções.

Numa fase inicial desta minha "curta – longa" experiência nesta actividade tão exigente e complexa foi de observação e o adquirir conhecimento do funcionamento geral de toda a actividade envolvente à mesma.

No decorrer da primeira semana estive envolvido no visionamento do funcionamento das máquinas ATS[19] e ATM; na observação do trabalho de um "caixa"; no elaborar de uma vastíssima gama de créditos que esta instituição possui e disponibiliza para o cliente, bem como a interacção para com os clientes.

Numa segunda fase, na qual já me sentia com mais conhecimento, começo, eu próprio, a "fazer – maquinas (ATS e ATM[20])". Isto implica, o retirar da listagem diária que a máquina regista a nível de depósitos (Recolha de Depósitos), o retirar do numerário e dos cheques que nesta tinham sido depositados.

O passo seguinte é de "Actualização" e posterior "Recolha" dos cheques. Esta fase envolve a verificação do endosso (pessoa correspondente ao qual é passado o cheque), se o numerário corresponde com o "extenso", bem como o designado "CNTASS", ou seja, a conferência de assinatura(s). No que respeita à "Actualização", os cheques passaram a ter os cativos correspondentes, ou seja, os dias em que estes irão ficar disponíveis.

Ainda nesta fase e com melhor percepção na visualização dos meios de quitação de movimentação de contas, neste caso especifico, o Serviço Caixa Directa on-line, onde acompanhava e activava este último com o respectivo cliente por via móvel.

[19] *Máquina Automática Interna do Banco*
[20] *Automatic Teller Machine*

Ao longo das primeiras três semanas e para além do que anteriormente foi descrito, acompanhava juntamente os processos que os colegas iam fazendo, entre eles: o trabalho de caixa, neste caso, abertura, fecho e todas as acções correntes desta, na área do crédito, acompanhando alguns dos processos que nesta agência foram solicitados, onde tive oportunidade de efectuar uma simulação de crédito automóvel para um cliente (**Anexo VII, VIII, IX**).

Um outro processo no qual estive, ainda indirectamente, envolvido foi a simulação de um crédito habitação.

No passo seguinte o mais significativo passo dado neste período, ocorreu quando fui solicitado a ir para a "Ilha", local de atendimento geral ao público.

Neste lugar eram muitas as acções que desempenhava, ao qual passo a citar.

4.1 - Atendimento ao público

O atendimento ao público, é sem dúvida, o ponto essencial em qualquer actividade, visto que este último é o primeiro contacto, a primeira impressão e fundamentalmente o inicio do criar uma relação de confiança e receptividade que o cliente vai ter com o colaborador da agência. Neste ponto a imagem que se transmite é a imagem da CGD.

A CGD, como banco líder, tem um conjunto de normas que os seus colaboradores têm que seguir para proporcionar ao cliente o melhor atendimento possível. É importante o vestuário utilizado bem como receber o cliente com amabilidade e um sorriso, para transmitir a descontracção ao cliente no desenrolar da comunicação.

O estabelecer de uma excelente comunicação com o cliente é considerado o ponto fulcral da actividade.

Ao longo do curso a disciplina de TEOE[21] e Teoria de Comunicação foram fundamentais para aprendizagem da comunicação que estabeleci com o cliente.

É fundamental perspectivar e ter em atenção, no primeiro contacto, o tipo de cliente. Existem clientes que apreciam uma comunicação mais detalhada, com um tipo de argumentação mais pormenorizada e detalhada, pois estes apresentam interesses mais concretos e definidos nos seus objectivos, por outro lado, existem também aqueles clientes que preferem e necessitam de um tipo de comunicação mais simples, portanto uma linguagem mais directa e objectiva.

4.2 - Atendimento telefónico

O telefone é um meio de comunicação de extrema e valiosa importância para Agência, pois os contactos externos para inúmeras empresas, clientes e balcões passam por este meio. O

[21] Técnicas de Expressão Oral e Escrita

serviço aqui prestado deve ser feito com simpatia, uma vez que este reflecte a boa imagem do balcão.

4.3 - Tratamento de Correspondência Interna e Externa

No que respeita à correspondência interna, este visa garantir o envio de uma vastíssima panóplia de documentos do foro interno da CGD. Tais como: documentos de clientes, propostas de crédito pessoal/empresas, cartões de crédito/débito, Caixadirecta, bem como todo o tipo de documentação necessária para que se possa realizar operações sobre contas cliente.

Já a correspondência externa diz respeito a todo o tipo de correspondência enviada directamente para os clientes/empresas.

Esta função por mim desempenhada, era realizada ao fim do dia. Primeiramente separava o tipo de documentação e de seguida introduzia na pasta que posteriormente seguia para a CGD Central.

4.4 - Alteração dos elementos informativos dos clientes

Este processo permite à CGD ter um elevado grau de conhecimento dos seus clientes e toda a informação pessoal relativa a estes.

Para alterar os elementos informativos do cliente, este tem que preencher e obrigatoriamente assinar a ficha de Alteração/Validação dos Elementos Informativos fornecidas pela CGD (**Anexo X**).

4.5 - Ajuda no funcionamento das máquinas ATS e ATM

Estas máquinas foram feitas para permitir ao cliente um mais fácil acesso às suas contas a nível de depósitos, levantamentos, requisição de cheques, pagamentos de serviços, alterações de códigos secretos, entre outros.

4.6 - Tiragem dos mapas diários da agência

Esta era uma das funções que me foram atribuídas que considero de elevada importância. Esta tiragem diz respeito as actividades dos clientes da agência. Estes procedimentos tinham como finalidade o controlo da Compensação (remessas por recepcionar, compensação recebida, rejeitados para regularizar, devolvidos para regularizar…), Compensação (regularizações em atraso), entre outras. (**Anexo XI**)

4.7 - Abertura de Contas

Este é o primeiro passo para a fidelização do cliente para com a Instituição. Aquando abertura da conta o cliente deverá fornecer obrigatoriamente os respectivos documentos (atrás mencionados) exigidos pelo Banco de Portugal.

Para abertura da conta é obrigatória a presença de todos os clientes titulares da conta, bem como no caso de ficar outro cliente como autorizado.

Os passos que seguia para abertura da conta eram, o preencher dos elementos informativos do cliente; Se o cliente já era cliente da CGD actualizava somente os dados; No caso de ainda não ser cliente da CGD, criava um novo cliente, com os dados pessoais, contactos, morada e profissão.

De seguida, procedia à abertura de conta. Era escolhida o tipo de conta que o cliente pretendia, introduzia o número de titulares da conta e imprimia a respectiva ficha de assinaturas/contrato, na qual todos os titulares assinavam em conformidade com assinaturas do Bilhete de Identidade. Caso a conta fosse do tipo, Depósitos à Ordem (DO) / Conta Caderneta, introduzia uma caderneta nova DO para a respectiva conta.

De seguida, se na mesma conta houvesse Autorizados a introduzir, os titulares da conta preencheriam uma Autorização (**Anexo XII**) em que ambos teriam que assinar (Titulares e Autorizados).

Aquando da abertura da conta o processo de comunicação entre mim e os clientes ia se mantendo, aqui informava os clientes dos produtos que a caixa disponibilizava e que mais pareciam em conformidade com o respectivo cliente. Em primeiro lugar, perguntava se queriam usufruir do cartão de débito Visa Elecron da CGD ou então qualquer outro e se estes pretendiam também ter a possibilidade de usufruir do acesso ao Caixadirecta online.

Todo este processo é fundamental para a instituição/cliente, na medida em que é aqui que o cliente começa a estabelecer uma relação de durabilidade com a CGD. É aqui que o cliente vai ter a primeira impressão do banco com a qual está a movimentar. É essencial o tipo de comunicação e serviço prestado, onde o cliente se apercebe que recebe toda atenção necessária.

4.8 – Quitação dos Meios de Pagamento

No local onde me encontrava procedia também ao pedido de cartões de débito/crédito. Aquando o pedido do cliente, verifica se a escolha deste recaia num tipo de cartão que mais lhe poderia ser funcional. Apresentava outros tipos de cartões que a CGD tinha ao dispor do cliente.

No caso dos cartões de débito/débito diferido, verificava sempre se os dados do cliente estavam actualizados, verificava também algumas das movimentações de conta do cliente, assim como o saldo para verificar se estava tudo em conformidade e não havia nenhuma restrição.

No caso dos cartões de crédito, a situação era um pouco diferente da anterior na medida em que antes e após o pedido do cartão, esta informação era transmitida ao Gerente, para respectiva analise.

Após o pedido do cartão o cliente titular do mesmo, assinava a ficha de contrato e era lhe entregue o envelope com Código Pessoal do cartão. Informava sempre o cliente do tempo médio que demorava o cartão a ser recepcionado em casa do mesmo.

Neste posto, também ajudava os clientes na atribuição de códigos pessoais para as cadernetas, o pedido de cancelamento de cartões de débito/crédito, atribuição de novos códigos pessoais para os cartões (**Anexo XIII**), bem como a requisição de extractos e também o pedido e entrega de livros de cheques (**Anexo XIV**).

4.9 - Outras actividades

No decorrer destas actividades, estive também envolvido no iniciar e no acompanhamento da campanha Caixa Mais. Esta campanha visa um melhor enquadramento entre o cliente e a Caixa. Aos clientes é-lhe atribuído(a) um(a) gestor de cliente, em que este(a) irá ter como missão actualização constante da Base de Dados dos seus clientes Caixa Mais, um acompanhamento e informação aos clientes sobre os produtos estruturados que a Caixa disponibiliza e melhor se adequa ao perfil do cliente.

Os objectivos estratégicos do programa Caixa Mais são:

• Aumentar o potencial *up-selling* e de *cross-selling*, ao nível individual e familiar, promovendo a relação com a Caixa e aumentando a predisposição para o envolvimento emocional e comercial;

• Aumentar a satisfação, assegurando a fidelização e lealdade;

• Constituir uma forma de venda simplificada da oferta;

Outro processo que também tive a oportunidade de acompanhar foi a Campanha Fidelizar Caixazul 2010, em que esta tem como objectivo concreto manter um programa de acréscimo de vendas de produtos financeiros e serviços oferecidos pela Caixa, desde os transaccionais e básicos até aos de maior complexidade, com vista à retenção dos clientes de maior potencial na CGD.

Desta forma pretende-se, aumentar a quantidade de produtos por cliente, de modo a garantir:

• maior relacionamento comercial;

• melhores resultados;

• maior fidelização.

Entre estas actividades, tive também a oportunidade de colaborar com assuntos relacionados com Contas Caixa Projecto, o qual foi enviado aos clientes uma carta da CGD, onde os titulares e autorizados da conta terão obrigatoriamente que se dirigir à agência para respectiva actualização da base de dados, actualização dos intervenientes da conta, como também o tipo de conta.

Um dos momentos mais motivantes e prestigiantes ao qual tive a honra de estar presente foi, aquando uma presença numa reunião do DPN (Direcção de Particulares do Norte), juntamente com membros da gerência das diversas agências da CGD no norte do país, bem como membros do Concelho de Administração do grupo da CGD, especificamente com o Dr. Francisco Bandeira (Vice-Presidente da CGD), no qual foram transmitidos pela voz do mesmo, uma vastíssima panóplia de assuntos do foro interno do Grupo CGD.

5 – Reflexão Final

Olhando para o passado, presente e futuro chego à conclusão que não poderia ter feito melhor escolha do que o curso de Comunicação e Relações Económicas.

Durante o estágio este pensamento acompanhava-me a cada passo que dava, este é um curso que põe ao dispor dos seus alunos um vasto conjunto de unidades curriculares das mais diversas áreas, desde a comunicação até à economia, passando pela publicidade.

As disciplinas de comunicação foram fundamentais no processo de relacionamento que mantive para com os clientes. É, sem sombra de dúvida, fundamental ter uma excelente técnica de comunicação para os mais diversos clientes, bem como saber o nível, estatuto e o tipo de comunicação que o cliente procura e onde se vai sentir perfeitamente compreendido e esclarecido.

Contabilidade, Economia, Relações Económicas Internacionais, Estatística para a Comunicação, Geografia Económica, Direito Económico e Gestão Bancária e Seguradoras são disciplinas que nos preparam para toda actividade envolvente em qualquer tipo de instituição. Nelas se aprende e compreende o que nos rodeia e faz mover a economia nacional e mundial. Aqui fui buscar muito do conhecimento e interpretação do que rodeia actividade bancária.

As disciplinas ligadas à área da informática são relevantes do mundo digital, e este é cada vez mais o caminho que se segue. Agora posso olhar para qualquer tipo de ecrã ou monitor e ter uma noção do que este me transmite, o tipo de linguagem e acima de tudo, a preparação que tem antes de ser transmitido. Estas foram áreas que me despertaram enorme interesse e onde na qual desenvolvi muito os meus conhecimentos na área da publicidade.

Por último, as disciplinas de Marketing que considerei como fundamentais. Foi aqui que tirei muitas lições que levo a nível pessoal, como profissional. Olhando para o mundo em que me insiro, existe sempre uma palavra que consigo pensar, o Marketing. O Marketing está presente em tudo que nos rodeia no nosso quotidiano, desde as pessoas, passando pela política até a todo o tipo de instituições, a grande maioria vive em função do marketing.

O **estágio** foi o marco mais **importante** no culminar desta licenciatura. Foi ao longo destes três **fantásticos meses** que tive oportunidade de passar para a prática grande parte do que me tinha sido transmitido em conhecimentos, que tive a noção do quanto valiam as palavras que me transmitiam dentro de quatro paredes de uma sala de aulas.

Quando tive que parar e escolher o sector de actividade ou área onde queria estagiar, parei por segundos para pensar, mas logo me veio a ideia da banca e não mais quis desperdiçar esta grande oportunidade.

Melhor oportunidade de estagio e Agência onde na qual realizei o meu estágio considero como muito difícil e sinto-me plenamente grato à instituição por esta oportunidade.

Quando iniciei o meu estágio eram muitas as dúvidas e interrogações que tinha na cabeça, sobre "O que vou fazer?" ou então "Como irei fazer?"! Mas depressa todas estas dúvidas desapareceram, olhei à minha volta e vi que tinha um grupo de pessoas (Colaboradores da Agência) absolutamente fantásticas e onde fui buscar parte do meu sucesso. Digo isto, porque sentia neles uma base sólida para o decorrer do estágio, a partir dali os passos que dava eram o cimentar da minha evolução e conhecimentos dia-a-dia adquiridos.

O factor preponderante e que mais me despertou, e desperta, interesse nesta actividade, é o sentido de responsabilidade. Em qualquer atitude ou acto tomado é um acto que está em causa não somente "eu próprio", como fundamentalmente a imagem da instituição CGD e da agência. Não se pode facilitar em nada, pois a responsabilidade aqui é a regra número um. Esta agência onde estagiei também me congratulou com este factor de responsabilidade, pois acima de qualquer outra coisa estava esta palavra:"rigor". Não se esquece que não estamos somente a lidar com dinheiro, estamos também a lidar com pessoas!

Assim chego ao fim da minha reflexão com outra perspectiva completamente diferente do futuro que a vida me possa proporcionar.

6 - Bibliografia

- Branger, Jaques (1997) – *Traité d´économie bancaire*
- Calixto, José Gabriel P. – *O Sistema Bancário face à criação do mercado único comunitário*
- Instituto de Formação Bancária – *Plano de contas: manual de instruções*
- Instituto Superior de Gestão Bancária – Crédito Bancário
- Instituto Superior de Gestão Bancária (1994) – Gestão Bancária II: *Marketing e Serviços Bancários*, Editora, IFB, 2ª edição
- Miller, Roger LeRoy, - *Moneda y banca*
- Vaz. Jorge Ladeiro (1999) – Gestão Bancária I: *Análise Financeira de Bancos*, Editora, Universidade Aberta

NetGrafia

- http://www.bnu.com.mo/pt/particulares/, consultado a 8 de Setembro de 2010
- http://pt.wikipedia.org/wiki/Penafiel, consultado a 9 de Setembro de 2010
- http://www.cgd.pt, consultado a 11, 12, 13 de Setembro de 2010
- http://w3.tribunalconstitucional.pt/acordaos/Acordaos93/801-900/80493.htm, consultado a 20, 21 de Setembro de 2010
- http://www.igf.min-financas.pt/inflegal/bd_igf/bd_legis_geral/Leg_geral_docs/DL_298_92.htm, consultado a 3 de Outubro de 2010
- http://www.apdt.org/guia/sociedades/sociedade_an%C3%B3nima.htm, consultado a 8 de Outubro de 2010
- www.cgd.pt, consultado durante o mês de Outubro e Novembro de Setembro de 2010