



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

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação  
e Relações Económicas

Carina Nance Magalhães Marques  
janeiro | 2012

## **Ficha de Identificação**

**Estagiário:** Carina Nance Magalhães Marques

**Número de aluno:** 500 66 58

**Curso:** Comunicação e Relações Económicas

**Docente Orientador:** Drº Carlos Mendes Martins


**Estabelecimento de Ensino:** Instituto Politécnico da Guarda - Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto da Guarda

**Coordenador de Estágio:** Drª Ana Paula Romeno

**Organização facultadora de Estágio:** Banco Santander Totta

**Morada:** Praça Brasil, Edifício S. Paulo, Bloco II Loja I – 5400 Chaves

**Telefone:** 276301870

  
A thick black horizontal bar used to redact information, likely a contact email address.

**Data de início:** 05 de Setembro de 2011

**Data de Conclusão:** 02 de Dezembro de 2011

## **Agradecimentos**

Prestes a finalizar a etapa que mais me fez crescer, ficam as recordações de momentos felizes e marcas de momentos intensos. Por tudo isso quero agradecer do fundo do coração á minha família (mais propriamente aos meus pais e ao meu irmão) que durante estes três anos uniram esforços para que pudesse concluir esta fase importante da minha vida. A menina que era quando ingressei na vida académica é agora uma mulher pronta para dar um passo em frente para a vida profissional.

Quero agradecer ainda a todos os docentes da Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto da Guarda, com quem tive a oportunidade obter conhecimentos, em especial à atenção prestada pelo Dr. Carlos Mendes Martins, professor e orientador do relatório de estágio, ao Professor José Carlos Alexandre, coordenador do curso CRE, por ter sido um alicerce no decorrer destes três anos, e ao Professor Guilherme Monteiro pela disponibilidade prestada e aos restantes docentes que lecionaram disciplinas do curso que desenvolveram o meu saber académico, a várias áreas.

Com satisfação, quero agradecer a todos os colaboradores da Agência Praça do Brasil com que tive a oportunidade de aprender, em especial o Adérito André e a Anabela Alves dos Santos, que me auxiliaram numa fase extremamente importante.


Agradecer com todo o meu carinho aos amigos que conheci na cidade da Guarda, laços traçados que me tornaram mais forte e mais persistente.

Por fim, não poderia deixar de agradecer aos amigos que me acompanharam no meu percurso de adolescente, pela amizade, pelo carinho e afeto acolhedor nos momentos mais difíceis e pelas alegrias dos momentos mais felizes da vida até ao momento, pois considero que o sorriso de uma amizade verdadeira faz toda a diferença.

A todos um grande OBRIGADO! E a todos bem-haja.

## Índice

Introdução.....	1
<b>I – O Grupo Santander .....</b>	<b>4</b>
1.1 História.....	4
1.2 Valores .....	5
1.3 A Marca .....	7
1.3.1 Plano de imagem e Marca .....	7
1.4 Modelo de Negócio do Banco Santander.....	8
1.4.1 Orientação Comercial.....	8
1.4.2 Eficiência.....	8
1.4.3 Diversidade geográfica.....	8
1.4.3 Prudência de riscos.....	9
1.4.4 Disciplina e solidez financeira .....	9
1.4.5 Santander Totta em Portugal .....	10
1.4.6 A Agência Praça do Brasil .....	11
1.5 Análise SWOT da Agência Praça Brasil .....	15
<b>II - Produtos e Serviços Santander Totta .....</b>	<b>18</b>
2.1 Painéis de Produtos e Serviços .....	18
2.2 Contas .....	21
2.2.1 Conta Depósitos à Ordem Particulares.....	21
2.2.3 Conta Accionista .....	22
2.2.4 Super Conta Ordenado .....	22
2.2.5 Super Conta Ordenado Premiun.....	22
2.2.5 Super Conta Ordenado Global .....	23
2.2.6 Super Conta Global .....	23
2.2.8 Super Conta Residentes no Estrangeiro .....	23
2.2.9 Super Conta + 55.....	24
2.2.10 Segmento Júnior/ Jovem.....	24
2.2.10.1 Conta a Crescer Natal 2011 .....	24
2.2.11 Já ká Konta / Já Ká Konta Júnior .....	24
2.2.7.3 Super Conta Estudantes Universitários .....	25
2.2.8 Soluções Integradas Santander Totta (Nova Campanha).....	25
2.2.8.1 Super Conta Ordenado Global e Super Conta Global.....	25

	2.2.8.2 Super Conta Mesada e Super Conta Jovem .....	26
	2.3 Cartões .....	27
	2.3.1 Cartões de Débito.....	27
	2.3.2 Cartões de Crédito: .....	28
	2.4 Canais Complementares .....	31
	2.4.1 Netb@nco.....	31
	2.4.2 Superlinha.....	31
	<b>III – Atividades Desenvolvidas .....</b>	<b>33</b>
	3.1 Descrição do Plano de Estágio.....	33
	3.2 Terminal Financeiro.....	34
	3.3 Atendimento ao Público.....	35
	3.4 Atendimento Telefónico .....	36
	3.5 Manutenção e Consulta de Dados de Clientes.....	36
	3.6 Manuseamento de Merchandising .....	37
	3.7 Elaboração de Correspondência.....	37
	3.8 Digitalização de Documentos .....	37
	3.9 Abertura e Manutenção de Contas .....	38
	3.10 <i>Remedy</i> .....	39
	3.11 Gestão de Balcão .....	40
	3.12 Direção de Balcão .....	41
	3.13 Gestão de Arquivo .....	42
	3.14 Visita de Recursos Humanos .....	42
	3.15 Visitas do Diretor Comercial .....	42
	Conclusão .....	44
	Bibliografia.....	45
	Anexos	

## Índice de Figuras

Figura 1: Logótipo do Banco Santander Totta .....	7
Figura 2: Organigrama Agência Praça do Brasil em setembro 2011 .....	12
Figura 3: Organigrama Agência Praça do Brasil em outubro 2011 .....	13
Figura 4: Cartões de Débito do Banco Santander Totta (MasterCard e Visa) .....	27
Figura 5: Cartão de Débito Já Ká Konta (Visa) e Cartão de Débito Novo Classic Universitário (MasterCard).....	27
Figura 6: Cartão Ferrari (MasterCard) .....	28
Figura 7: Cartão Classic Santander Totta (Mastercard) .....	28
Figura 8: Cartão Desconto Santander Totta (Visa) .....	28
Figura 9: Cartão 10.10 TSI Santander Totta (Visa).....	29
Figura 10: Cartão Light Santander Totta (Visa).....	29
Figura 11: Cartão Titanium Santander Totta (MasterCard) .....	29
Figura 12: Cartão Platinum Santander Totta (Visa) .....	29
Figura 13: Cartão Gold Santander Totta (MasterCard).....	30
Figura 14: Cartões de Crédito Premium: Novo Classic Premium; Gold Premium; Premium Travel (MasterCard).....	30

## Índice de Tabelas

Tabela 1: Análise SWOT da Agência Praça do Brasil .....	16
---	----

“Tempos difíceis têm um valor científico. São ocasiões que um aprendiz não pode perder”.

Ralph Waldo Emerson, (1803-1882)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Fonte: <http://espacompartilhado.blogspot.com/2008/01/citae-relacionadas-educao.html>

## Introdução

No âmbito da licenciatura em Comunicação e Relações Económicas realizei um estágio curricular, entre 5 de Setembro de 2011 a 2 de Dezembro de 2011 no Banco Santander Totta, mais propriamente na Agência Praça do Brasil em Chaves, Distrito de Vila Real. Durante três meses tive a oportunidade de ter uma preparação pessoal e profissional para a nova realidade, enfrentar o mercado de trabalho, o mundo profissional em si.

O curso CRE abrange duas áreas: a área da comunicação e a da economia. Inicialmente estava a ponderar realizar um estágio na área comunicacional, contudo, considerei que estaria mais preparada para perceber o mundo da banca, visto que as tive formação em Marketing e Economia, Relações Económicas Internacionais, Contabilidade, Comunicação e Desenvolvimento, Gestão na Administração Pública, Teoria da Comunicação, Informática, Gestão de Recursos Humanos, entre outras, onde adquirir conhecimentos fundamentais para progredir.

A opção de realizar o estágio no Banco Santander deve-se à posição que a instituição bancária tem no mercado, visto que está colocada entre as melhores entidades bancárias do país e um pouco por todo o mundo. Como tal, pensei que seria uma mais valia realizar um estágio numa instituição de prestígio e desenvolver métodos de trabalho com profissionais que o tornam possível.


Visto que o estágio curricular está integrado na licenciatura, o relatório do mesmo é basicamente o suporte escrito de tudo que foi realizado durante três meses sobe as regras da entidade facultadora de estágio. Todas as funções exercidas foram desenvolvidas de acordo com o plano de estágio entregue ao primeiro dia.

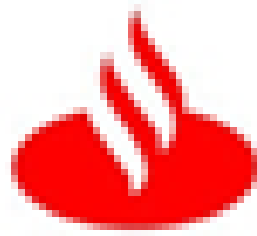
Este relatório é composto por três partes fundamentais:

A primeira retrata toda a história e objetivos da instituição, enfatizando o atual presidente, pilar fundamental para o sucesso do Grupo Santander.

A segunda parte foca-se nos produtos e serviços que constituem o “Core” do Banco Santander Totta. A terceira e última parte, diz respeito às atividades que fui desenvolvendo durante o estágio de acordo com o que foi delineado no plano de estágio e também com o que me foi solicitado pelos colaboradores.



 Na minha perspetiva penso que os progressos foram surgindo com o tempo, assim como as afinidades e os conhecimentos adquiridos não só na parte bancária e somente posso dizer que estimo tudo isso.



# Capítulo I

I - Grupo Santander

## I – O Grupo Santander


### 1.1 História

A 15 de Maio de 1857 foi criado por uma Real Ordem de setenta e dois homens de negócios o Banco de Santander. Firmado como um Banco Local de emissão (1857-1874), numa cidade com um capital de cinco milhões de reais, foi constituído fundamentalmente para responder á necessidade de crédito e de meios de pagamento do comércio da cidade Santander e do tráfego com as colónias espanholas no continente Americano. Especializou-se aceleradamente no negócio comercial, visto que esta entidade tinha total autorização para emitir notas, descontar letras, conceder empréstimos e admitir depósitos em numerário.

O Banco de Santander como foi primeiramente designado, foi instruído pela intervenção da elite comercial local (emigrantes espanhóis que regressaram das colónias abastados, armadores e construtores navais, industriais e comerciantes ligados ao comércio colonial) numa cidade em pleno crescimento económico e por esse motivo, esta entidade financeira resistiu a várias crises financeiras, ocorridas no século XIX, incluindo o marco histórico espanhol como a criação da peseta em 1868 e ainda se firmou como uma das instituições financeiras mais sólidas do país, já nessa época. Dessa elite comercial que subscreveram cinco milhões de reais do capital social, intitularam-se os primeiros acionistas do Banco Santander, mas foi o prestigiado deputado, advogado e homem de negócios José António Cedrún y de la Pedraja o primeiro Diretor-Gerente do Banco Santander.

Cada ação do Banco Santander valia 2 000 reais (moeda espanhola da época) e como tal, eram administradas pela Junta de Governo composta por doze membros e três suplentes eleitos pela Assembleia Geral de acionistas. Santander é cidade berço do Banco, onde residem os seus principais fundadores, dirigentes e presidentes, a maioria dos acionistas pertencia a famílias com raízes na região espanhola pertencentes a grande parte da alta burguesia afortunada.

Espanha entrou em 1986, na Comunidade Económica Europeia, conseqüentemente obteve um destacado progresso económico, aproximando-se dos níveis de rendimento *per capita* dos países mais desenvolvidos do mundo, assim, o Banco Santander

 transformou-se num Grupo Financeiro internacional. A centenária instituição espanhola alcançou ainda a liderança na zona económica do euro e situou-se entre as dez maiores entidades financeiras do mundo por capitalização. A entidade possui estabelecimentos em mais de quarenta países, entre o continente americano e Europeu, operando em todos os segmentos de mercado, com as três principais moedas de economia mundial, o euro, o dólar e a libra esterlina.

Assim o Banco Santander centenário e global, presidido por Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos desde 1986, conta com 10 800 agências, 69 milhões de clientes espalhados por todo o mundo e 130 000 profissionais de diversas nacionalidades.

O segredo do sucesso do Banco Santander foi essencialmente ter mantido uma linha estratégica coerente, na medida em que a sua principal fonte de rendimentos é proveniente da supremacia na banca comercial de sólida implantação local e um Conselho de Administração equilibrado e coeso. A essência do êxito conta ainda com instinto competitivo e flexibilidade de adaptação às circunstâncias externas e antecipação aos acontecimentos e distinguir oportunidades vantajosas de mercado, estas são características que identificam o Santander. Conta ainda com uma cultura proveniente no controlo do risco, que levaram á expansão financeira global e à qualidade do Grupo.

A operacionalidade do Banco Santander conta com o talento empresarial de todos aqueles que intervêm diretamente na sua gestão bancária e ainda com acordos de cooperação com instituições internacionais, uma ação conjunta que visam um objetivo de desenvolvimento e transformação tecnológica, inovadora e sistemas de gestão fortalecidos.

## **1.2 Valores**

O Grupo Santander desenvolve uma estratégia de gestão de pessoas assente nos seguintes objetivos (Santander, 2009: 22):

1. Desenvolver competências profissionais de diretivos e líderes de forma a enfrentar os desafios futuros.



2. Atrair e fidelizar profissionais dotados do maior talento, como empregador de referência internacional.
3. Reforçar a cultura corporativa e transmitir o conhecimento estratégico ao longo de toda a organização.
4. Contar com ferramentas e processos que facilitem a gestão de recursos humanos.

Com o objetivo fulcral de satisfazer as necessidades de mais de 92 milhões de clientes em todo o mundo (Santander, 2009: 22), oferecendo uma diversificada gama de produtos e serviços financeiros.

E ainda dispõe dos seguintes valores corporativos (Santander, 2009: 18):

- Dinamismo;
- Solidez;
- Liderança;
- Inovação;
- Orientação comercial e ética profissional

## 1.3 A Marca

### 1.3.1 Plano de imagem e Marca

A gestão integral e consistente da marca Santander em todo o mundo permitiu que o Santander esteja hoje presente nos rankings de marca das consultoras mais prestigiosas.

Em 2011, conquista novos objetivos, integrando-se na Polónia com uma mudança de marca, a qual se denominava Santander Consumer Finance, já na Alemanha, o Banco Santander adquire os balcões ao banco sueco SEB. Para além disso, este ainda desenvolveu diversas iniciativas e estratégias de marketing corporativo nos países referidos, a fim de reforçar e de impulsionar a satisfação dos clientes do Santander. Como tal, continuaram a fortalecer a ideia e a imagem associada á excelente qualidade de serviço do Banco.

A aliança com marcas prestigiadas ascende a notoriedade da marca, a baixo está representado logótipo atual e o respetivo *slogan* da marca.



**Figura 1:** Logótipo do Banco Santander Totta<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> **Fonte:** <http://mitecaco.blogspot.com/2011/01/exemplos-de-logotipos-empresariais-ou.html>

## 1.4 Modelo de Negócio do Banco Santander

### 1.4.1 Orientação Comercial

O Banco tem um modelo de negócio centrado no cliente de modo que permite ao Santander ter uma grande recorrência nos seus resultados. O Modelo de negócio do Santander evoluiu constantemente com as atividades complexas e diversificadas, modernizando e ajustando às necessidades do Grupo, como sistemas de gestão financeira, de clientes, de riscos, de compras, de intervenção e auditoria, de tecnologia, de imagem e marca, e de direção. Assim o Banco Santander estima um progresso notável estimulado pela democracia e por uma economia competitiva.

### 1.4.2 Eficiência


O Banco Santander procura desenvolver as atividades financeiras com eficácia e eficiência, uma perspetiva de melhorar sempre os processos de acompanhamento das necessidades financeiras do cliente, na medida em que concentram todos os seus recursos na atenção prestada ao próprio. Esta visão voltada para o cliente permitiu ao Santander atingir uma elevada produtividade comercial a nível internacional com a otimização das suas unidades. E ainda o Banco pode orgulhar-se dos avanços tecnológicos e operativos que se traduzem em criação de valor, em vários cantos do mundo, como no Reino Unido e no Brasil, onde a sua palavra de ordem é a eficácia.

A palavra eficiência está interligada ao Santander porque ilustra o crescimento das receitas do Banco Santander devido á perspetiva de controlo de custos e á elevada produtividade dos balcões.

A estratégia da melhoria contínua da eficiência traduz-se num maior valor acrescentado para o cliente, que fica ainda mais satisfeito com a eliminação de comissões em certos casos.

### 1.4.3 Diversidade geográfica

Os resultados positivos de 2010 são o reflexo da diversidade geográfica equilibrada entre mercados maduros e mercados emergentes do Banco Santander. Ao longo do ciclo

 económico o Grupo Santander maximizou as suas receitas em áreas de negócio globais e desenvolve as suas atividades comerciais por todo o mundo mas principalmente nos 10 mercados principais, sendo eles: Espanha, Portugal, Alemanha, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina, Estados Unidos e por fim, Polónia. O banco também te áreas de negócios globais que desenvolvem as suas atividades noutros países alem de nos mercados principais.

#### **1.4.3 Prudência de riscos**

A gestão de riscos envolve toda a organização Santander, começa na operacionalidade diária dos balcões á alta direção e ao concelho de administração, onde a comissão delegada de riscos é adestrada por cinco vogais do concelho, onde o responsável pela divisão de riscos do grupo é 3º vice-presidente e presidente da comissão delegada de riscos, que reporta diretamente á comissão executiva e ao concelho de administração. A fonte destes dados está de acordo com o *Relatório de Atividades 2010* (página 27).

#### **1.4.4 Disciplina e solidez financeira**

O Banco Santander estima de uma grande diversificação de valores e mercados, a fim de obter liquidez e assim sendo o Santander financia uma grande parte dos créditos com depósitos de clientes.



#### **1.4.5 Santander Totta em Portugal**

O Banco Santander surge em Portugal no ano de 1988 após a aquisição de uma parte do Banco de Comércio e Indústria (BCI), que mais tarde se torna parte integrante na sua totalidade do Banco Santander.

Em 2000 o Grupo Santander dá mais um passo á frente ao adquirir o Banco português Totta, (Santander Totta, 2009: 22). Surge então a fusão de Santander para Santander Totta.

Em 2009 o Santander Totta já estimava 1,9 milhões de clientes que descreve como “o eixo fundamental do modelo de negócio do Santander Totta”. (Santander Totta, 2009: 18).

O Banco Santander Totta administra 763 Balcões (Santander Totta, 2009: 13) distribuídos por todo o país, que representa cerca de 10% de quota de mercado no sistema bancário português.

Com uma estratégia centrada no cliente, o Santander Totta foca a sua orientação comercial essencialmente na captação e retenção de recursos, na dinamização da área de negócios e no controlo de crédito vencido.

Na medida em que o seu objetivo fulcral é de aumentar a proximidade com os clientes e proporcionar um serviço personalizado e específico, o Banco Santander Totta desenvolveu um segmento *Private* (segmento privado) e no segmento *Premium* (segmento de clientes com maior volume de negócio) com ofertas mais direcionadas e específicas que qualificam o cliente em conformidade como o volume de produtos de serviços adquiridos na instituição bancária.

É importante salientar que Grupo desenvolve um compromisso com a qualidade de serviço e excelência no atendimento, procurando sempre a melhor forma de satisfazer e de fidelizar os seus clientes.

O Santander Totta em Portugal sobressai por fortalecer constantemente a sua base de clientes por segmentos e por adequar a simplicidade dos produtos oferecidos, ao cliente, ao seu posicionamento e ao contexto de mercado.

#### 1.4.6 A Agência Praça do Brasil

A Agência Praça do Brasil em Chaves foi inaugurada a 10 de Dezembro de 2001, e portanto completa este ano 10 anos de funcionamento.

A Agência é oriunda do Banco Crédito Predial Português, que por sua vez pertencia ao Grupo Champalimaud juntamente com o Banco Totta e Açores.

Mais tarde o Grupo comprou o Banco espanhol Santander e o Banco português Totta e Açores mas manteve durante alguns anos as marcas originais dos Bancos. Todavia o Banco Totta e Açores sofreu algumas alterações, no que respeita á designação da marca, passando unicamente a Totta e há volta de menos 4 anos o Grupo decidiu fundir ambos os Bancos, dando origem á nova marca Santander Totta.

Durante os três meses de estágio presenciei a uma fusão entre duas agências do Banco Santander Totta, que fatalmente expressa o encerramento de uma Agência sediada em Chaves.

Este encerramento desencadeou a integração de todos os componentes do Balcão encerrado com a Agência Praça do Brasil. Assim, a equipa e o Balcão sofreram alteração nas infraestruturas e na organização diária, onde outrora era composta por quatro elementos e posteriormente a equipa alargada para oito elementos.

Assim sendo, numa tentativa de explicar a hierarquia da primeira equipa de trabalho em setembro (primeiro mês de estágio), abaixo está representado o organigrama do Balcão Chaves Praça Brasil.

## Organigrama dos Colaboradores da Agência (Antes da fusão):

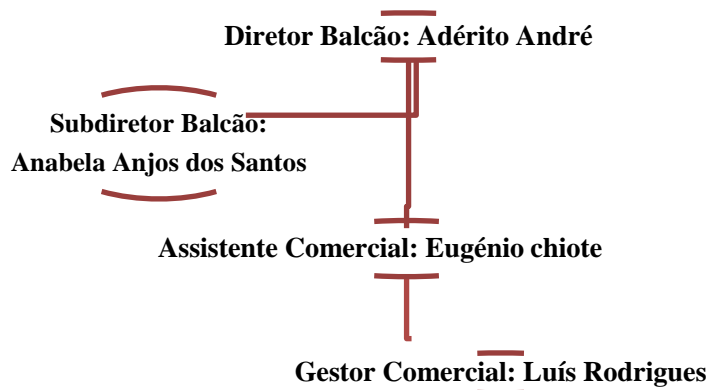


Figura 2: Organigrama Agência Praça do Brasil (antes da fusão) <sup>3</sup>

Numa análise retrospectiva do funcionamento e da qualidade de trabalho, considero que equipa acima apresentada tinha métodos de trabalho muito bem definidos, onde cada elemento geria o tempo e as funções de forma a apresentar excelentes resultados todos os trimestres tendo em conta os objetivos definidos pelo Banco.

Pessoalmente aprecio principalmente a cortesia de todos os elementos, que me acolheram da melhor forma possível, tentaram sempre acompanhar e ensinar com a máxima atenção tudo o que era necessário. Era notório a confiança entre os colegas de equipa e como tal isso refletia-se nos resultados ao final do dia.

Dez anos após a abertura da Agência Praça do Brasil, Ana Paula Romano regressa á equipa como Diretora de Balcão e Antero Jorge Faria como Gestor Comercial formando equina novamente com Eugénio Chiote e Anabela Anjos dos Santos, na Agência Praça do Brasil. Sendo que abaixo está representado o organigrama da Agência Praça do Brasil em Chaves, após fusão dos Balcões.

<sup>3</sup> Fonte: Elaboração própria

**Organigrama de colaboradores da Agência (Após fusão):**

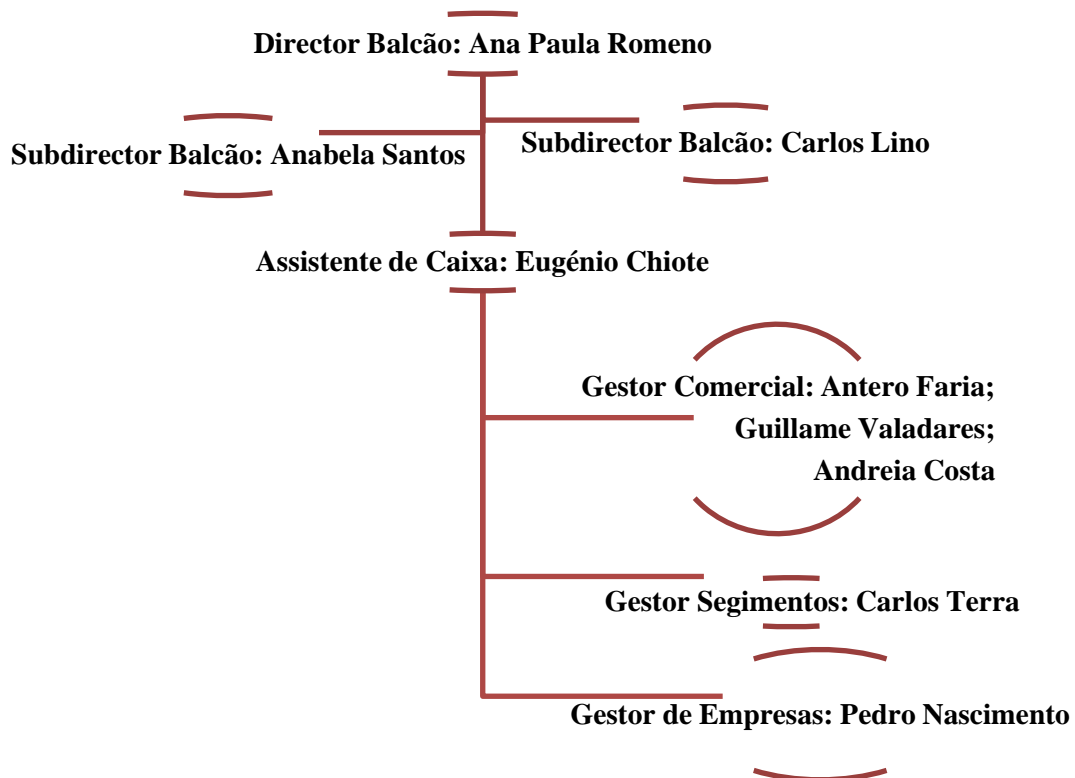



Figura 3: Organigrama Agência Praça do Brasil (Após fusão)<sup>4</sup>

Foi com esta organização que em outubro se iniciou uma nova fase no estágio, visto que esta transformação descreve uma maior necessidade de organização rápida e integração de todos os colaboradores.

Com nova equipa, com maior carteira de clientes, mais movimento no Balcão e mais percentagem de objetivos a atingir, realizaram-se mais reuniões de equipa e reuniões de balcão durante a semana.

Na semana em que o objetivo tem de ser cumprido, realizavam-se reuniões flash logo na abertura do balcão, dirigidos pelo Diretor de Balcão, de modo a incentivar os Gestores Comerciais a comercializar e vender os produtos em questão, encerrando as campanhas da melhor forma possível.

<sup>4</sup> Fonte: Elaboração Própria

 Os códigos dos Balcões descendem das raízes das Agências, o que me despertou certa curiosidade e resultou na seguinte breve explicação: os Balcões com o código iniciado com o dígito número 0 (zero) são oriundos do Banco Comércio Indústria – BCI, os códigos iniciados com o número 3 (três), é oriundo do antigo Banco Crédito Predial Português e por fim, os códigos iniciados pelo dígito 5 (cinco) têm origem no Banco Totta e Açores. Esta curiosidade deve-se a que o código do Balcão que encerrou era “0284”, o que indica a origem no BCI, ao contrário do código do Balcão onde realizei o estágio é “3581”, expressando que a sua origem é o Banco CPP-

## 1.5 Análise SWOT da Agência Praça Brasil

A Análise SWOT (*Strengths; Weaknesses; Opportunities and Threats*) é uma ferramenta utilizada para analisar e observar agentes de uma instituição que influenciam o seu funcionamento. É por isso, um instrumento primário do estudo para o planeamento, na qual se faz uma análise interna e externa da instituição.

Este tipo de análise tem como objetivo primordial determinar os pontos fortes e fracos relativos da instituição bancária, e também as oportunidades e ameaças relativamente ao meio que a envolve, de forma a analisar a capacidade de sobrevivência no mercado, a viabilidade empresarial da instituição e o nível de competitividade face á concorrência externa.

A cidade de Chaves pertence ao distrito de Vila Real, fazendo fronteira com Espanha a Norte, sendo essa uma fonte de desenvolvimento e mais-valia para a cidade. Com uma área de 591.3 Km<sup>2</sup> contabilizando 41.444 habitantes residentes na cidade em 2011, apresenta uma população maioritariamente ativa, empregada e jovem, consumidora e inovadora.

Sendo que existe na cidade relativamente pequena uma oferta muito variada de instituições e principalmente outras instituições bancárias.

É de salientar que só o Banco Santander Totta adquiria anteriormente três dependências na cidade que embora com o aumento da concorrência se viu obrigado a encerrar uma delas.

Tendo em conta o contexto socioeconómico em que a Agência está inserida, realizei uma análise SWOT, em baixo apresentada.



**Tabela 1:** Análise SWOT da Agência Praça do Brasil

<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>🔥 Espírito de equipa e elevada carteira de clientes;</li> <li>🔥 Capacidade de rápida adaptação a mudanças;</li> <li>🔥 Proximidade com o cliente;</li> <li>🔥 Vasta gama de Produtos e Serviços, adequados a cada segmento específico;</li> <li>🔥 Profissionalismo e dedicação por parte de todos os colaboradores;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🔥 Pouco estacionamento perto da Agência Praça do Brasil;</li> <li>🔥 Fase de mudança de clientes de um Balcão para outro, onde se registou alguma falta de informação por parte do Banco aos Clientes;</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>🔥 Parcerias estratégicas e Patrocínios;</li> <li>🔥 Indivíduos de elevada apetência para o investimento e consumo;</li> <li>🔥 Credibilidade;</li> <li>🔥 Internacionalização;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🔥 Concorrência a nível de taxas e produtos de outras instituições;</li> <li>🔥 Diversidade de instituições bancárias numa zona periférica muito próxima;</li> <li>🔥 Crise económica e financeira do país,</li> </ul>



# Capítulo II

II - Produtos e Serviços do Santander Totta



## II - Produtos e Serviços Santander Totta

### 2.1 Painéis de Produtos e Serviços

No terminal financeiro os colaboradores têm acesso a seis painéis que disponibilizam informação sobre a vasta gama de produtos e serviços da instituição bancária, tal como:

✓ Painel de Seguros:

Onde estão representados os Seguros Autónomos e Seguros relacionados com Crédito, como:

#### Seguros Autónomos:

- Plano de Vida + Protecção;
- Plano Vida Premium;
- Plano Protecção Ordenado;
- Valor Saúde;
- Viva Mais.

#### Seguros relacionados com Crédito:

- Seguro de Vida Plus Prémio Único;
- Plano Desemprego Habitação;
- Seguro Vida Crédito Consumo;
- Plano Protecção ao Crédito;
- Multiriscos -Lar Cobertura de Recheio.

✓ Painel de Recursos:

Onde estão representados os recursos disponíveis em comercialização, como:

- Rendimento Premium Taxa + - 5 anos;
- Rendimento Aforro – 5 anos;
- Depósito a Prazo Estratégic – 6 meses;
- Depósito a Prazo Estratégic Captação II;
- Depósitos MIX (CRP 75/25 II; CRP 75/25; DP 50/50; DP 75/25);



- Rendimento Poupança;
- Rendimento Protecção SET/2011 (Novo);
- Plano Poupança Regular / Premium;
- Rendimento Premium SET/2011 II;
- Super Poupança Protecção.

✓ Painel de Consumo:

Onde estão representados os produtos de depósito a prazo e estruturados em comercialização, nos segmentos de particulares e empresas, como:

- Rendimento Aforro;
- Depósito Crescente 3 anos – Set11;
- CRP 2012 B;
- Depósito Especial II;
- Rendimento Euro Sectores;
- Protecção Garantida Novembro 2011;
- Rendimento Premium Novembro 2011;
- Super Poupança a Crescer;
- Depósito 2012 Diversificação;
- Depósito 2012 Plus B;
- Duo Protecção;
- Duo Poupança;
- Depósito Tesouraria Empresas.

✓ Painel de Crédito:

Onde estão representados os créditos disponíveis em comercialização, subdivididos por, Créditos Habitação e Créditos Pessoais, sendo eles:

Crédito Pessoal:

- Crédito Liquidez.

Crédito Habitação:



- Super Crédito Habitação Taxa variável;
- Crédito Habitação Super Tranquilo;
- Crédito Habitação Valor Residual;
- Crédito Habitação Valor Residual Plus;
- Solução Troca de Casa;
- Sinal do Imóvel;
- Compra Terreno.

- ✓ Painel de Incumprimento;
- ✓ Painel de Cartões.

## 2.2 Contas

Um cliente quando se dirige a um Balcão Santander Totta, é recebido com o maior profissionalismo e rigor, pois o objetivo fulcral é fidelizar o potencial cliente, e para que tal aconteça é necessário adaptar a diversificada gama de produtos existentes às características do cliente. A abertura de conta é um vínculo fundamental que o Banco cria com o cliente e por essa razão, o colaborador tem que ser perspicaz a perceber qual o tipo de conta que mais se adequa ao perfil do cliente. É importante ter em conta a que se destina a conta, as intenções do cliente, que tipo de relação que o cliente detém com o nosso banco e com outras instituições financeiras, qual a sua idade, situação profissional, possibilidade de captação de recursos, entre outros aspetos.

Após a perceção das necessidades e exigências do cliente, procede-se á abertura de conta e apresentam-se os restantes produtos mais adequados, focando atenção na satisfação global do cliente e na captação de recursos para o Banco.

Uma instituição bancária tem como objetivo primordial gerir os dos clientes, em contrapartida é necessário tornar esse trabalho rentável, o que implica criação de riqueza e as instituições bancárias obtêm riqueza, lucro, através da comercialização dos produtos e serviços que estão aos dispor dos clientes e é nesse sentido que subdividem os clientes por segmentos, por quantidade de recursos e serviços e por quantidade de dinheiro.

### **2.2.1 Conta Depósitos à Ordem Particulares**

As Contas DO Particulares (Anexo III) do Banco Santander Totta não suportam montante mínimo de abertura e como tal, fica ao critério do cliente depositar o montante que desejar. As Contas à DO permitem aceder a todos os produtos e serviços, assim como às restantes contas que o cliente disponha no Banco Santander Totta, o que se reflete na possibilidade de Clientes Particulares, Emigrantes e Não Residentes, efetuarem uma constituição de Depósito em Euros ou em divisa Estrangeira. Permitem ainda, a movimentação do saldo da conta pelo cliente com máxima flexibilidade, através de operações realizadas em ATM, no Superlinha, Netbanco e também no Balcão eleito pelo cliente para abertura de conta. Com as contas à Ordem do Santander Totta o cliente ainda pode dispor dos seguintes produtos/Serviços:



- ✓ Acesso à oferta de cartões de débito e de crédito;
- ✓ Acesso gratuito ao Superlinha e Netbanco;
- ✓ Domiciliação de pagamentos periódicos gratuita;

### **2.2.3 Conta Accionista**

A Conta Accionista foi criada exclusivamente para os acionistas do Banco Santander Totta, oferece vantagens em produtos e serviços. Para usufruir destas vantagens é necessário ser titular de, 100 ações, no mínimo, do Banco Santander depositadas no próprio. As vantagens em questão podem ser: Operativas; Financeiras; Em Produtos e Serviços; Seguro Gratuito.

### **2.2.4 Super Conta Ordenado**

A Super Conta Ordenado oferece inúmeros benefícios para o cliente que domicilia o seu ordenado, como o próprio nome indica, este tipo de conta foi concebida especificamente para facultar aos clientes uma excelente forma de poupar.

Com a domiciliação do ordenado no Santander Totta, o cliente tem acesso imediato à antecipação até 100% do vencimento e de um plafond de descoberto adicional, de acordo com o montante das aplicações que tenha no Banco Santander Totta, até um limite máximo de 4.250€ (valor sujeito a decisão do Banco). E ainda, como vantagem:

- ✓ Isenção de comissões: Com a Super Conta Ordenado não se paga despesas de manutenção e portes de correio;

### **2.2.5 Super Conta Ordenado Premiun**

A Super Conta Ordenado Premium oferece ao cliente inúmeras vantagens para o seu ordenado. Este tipo de conta destina-se a clientes que representam um segmento Premiun, o que exprime um segmento de clientes com um ordenado mais abastado. O cliente Premiun que domicilia o seu ordenado no Banco Santander Totta dispõe de diversas outras super vantagens.



### **2.2.5 Super Conta Ordenado Global**

A Super Conta Ordenado Global é uma super conta que dá acesso a vantagens únicas e exclusivas ao cliente que domicilia o seu ordenado no Banco Santander Totta.

Vantagens como:

- ✓ Não cobra nas principais comissões diárias;
- ✓ Isenção de despesas de manutenção e portes;
- ✓ Oferta de 1 Livro de 10 Cheques Cruzados/mês;
- ✓ Transferências nacionais são gratuitas;
- ✓ Netalertas.

### **2.2.6 Super Conta Global**

Com a Super Conta Global por apenas 5 euros por mês de comissão de gestão, o cliente Santander Totta, tem acesso a um serviço global à medida dos seus interesses e expectativas:

- ✓ Sem cobranças monetárias nas principais comissões diárias;
- ✓ Isenção de despesas de manutenção e portes;
- ✓ Oferece um Livro de 10 Cheques Cruzados/mês;
- ✓ Transferências nacionais são gratuitas;
- ✓ Netalertas.

### **2.2.8 Super Conta Residentes no Estrangeiro**

A Super Conta Residentes no Estrangeiro (Anexo V) foi concebida a pensar no cliente Santander Totta, que está longe de Portugal. Como tal, oferece muitas vantagens a nível de Serviço de Comodidade, Crédito Habitação e Crédito ao Consumo.

### 2.2.9 Super Conta + 55

A Super Conta +55 oferece aos clientes condições semelhante às oferecidas pela Super Conta Ordenado, contudo este tipo de conta está vocacionada exclusivamente para a domiciliação da reforma/pensão, o que expressa uma exclusividade para cliente com mais de 55 anos que obtenham rendimentos de pensões e ou reformas.

### 2.2.10 Segmento Júnior/ Jovem

#### 2.2.10.1 Conta a Crescer Natal 2011

A Conta a Crescer é dirigida destina-se a clientes que pretendam aplicar desde muito cedo o dinheiro dos seus filhos.

É uma conta de menores que não tem despesas de manutenção e onde o cliente beneficia e um Seguro de Responsabilidade Civil Familiar, gratuito no primeiro ano, que cobre até 5000 €.


A Conta a Crescer oferece ainda o Cartão Crescer e um cartão recarregável válido por dois anos.

#### 2.2.11 Já ká Konta / Já Ká Konta Júnior

A Já Ká Konta está direcionada para adolescentes entre os 14 e os 20 anos de idade e a Já Ká Konta Júnior é dirigida a todos os menores com idade compreendida entre os 10 e os 13 anos. Ambas funcionam como uma conta mesada à ordem, em que o cliente menor é representado pelos pais/tutores, clientes também.

Nos casos em que os clientes atingem a maior idade, poderá ser o próprio a abrir a conta Já Ká Konta e movimentá-la.

O montante mínimo de abertura é de 25 € e não suportam despesas de manutenção. Assim, o jovem poderá ainda beneficiar do cartão de débito Já Ká Conta, com o qual poderá movimentar a conta, e no caso de ser menor é necessária a autorização dos representantes legais.

 Neste tipo de contas, todas as transferências nacionais são gratuitas, desde que realizadas através de *NetBanco*, *Mobile Banking*, Superlinha ou equipamentos de ATM (*Automatic Teller Machine*).

### **2.2.7.3 Super Conta Estudantes Universitários**

A Super Conta Universitários é uma conta direcionada para estudantes universitários com idade igual ou superior a 18 anos.

É uma conta de depósito à ordem, não remunerada, com características semelhantes a uma conta DO Particulares, contudo não suporta despesas de manutenção e autoriza um montante mínimo de abertura de 5 €.

Estas contas, normalmente estão associadas a promoções ou *Pac's* com ofertas destinadas ao segmento universitário.

### **2.2.8 Soluções Integradas Santander Totta (Nova Campanha)**

#### **2.2.8.1 Super Conta Ordenado Global e Super Conta Global**

A Super Conta Ordenado Global e a Super Conta Global, enquadram-se nos mesmos parâmetros que a Super Conta Ordenado. Beneficiam da isenção de comissões de cheques, transferências, despesas de manutenção, cartões e “netalertas”. E ainda permite ao cliente usufruir de duas operações gratuitas em Bolsa por mês, incluindo as despesas de expediente com títulos.

A Super Conta Ordenado Global e a Super Conta Global colocam ao dispor do cliente um pacote de seguros gratuitos, sendo eles:

- Seguro de Saúde (durante o primeiro ano);
- Seguro de Responsabilidade Civil (durante o primeiro ano);
- Seguro de Acidentes Pessoais (durante o primeiro ano);
- Assistência médica ao domicílio;
- Assistência técnica ao domicílio.



### **2.2.8.2 Super Conta Mesada e Super Conta Jovem**

A Super Conta Mesada e a Super Conta Jovem são tipologias de conta que permitem aos clientes menores que o seu dinheiro da conta à ordem beneficie de uma TANB de 4% ao ano, num montante até 5000 €, contudo montantes superiores não sofrem remuneração. Este tipo de contas está vocacionado para clientes menores entre os 0 e os 13 anos (Super Conta Mesada) e os adolescentes dos 14 aos 20 anos (Super Conta Jovem). Ambas terão de ser movimentadas pelos representantes legais, à exceção da Super Conta Jovem, em casos onde o cliente tenha atingido a maioridade.

O montante mínimo de abertura é de 25 €, sem despesas de manutenção.

## 2.3 Cartões

Um cartão multibanco é uma forma de pagamento eletrónico, utilizados para o pagamento de bens e serviços, pela digitação de um código secreto que dá acesso á conta associada. É uma forma simples e cómoda de realizar operações de elevado valor.

### 2.3.1 Cartões de Débito

O cartão de débito geralmente é facultado com a abertura de uma conta bancária. É através deste cartão que o cliente pode movimentar o dinheiro presente na conta à ordem que está associada. Os movimentos podem ser efetuados via caixa multibanco (ATM), ou em todos os estabelecimentos que estão submetidos a esse tipo de pagamento.

O cartão de débito é um elo de ligação/identificação do cliente para com o Banco. Abaixo encontram-se representados dois exemplos de Cartões de Débito do Banco Santander Totta, que estão ao dispor dos clientes na abertura de contas á ordem.

Para ser solicitado um cartão de débito é necessário que a conta associada tem que ter saldo disponível, seguidamente é preenchida a proposta de adesão do cartão e procede-se a ativação do mesmo no terminal financeiro.



Figura 4: Cartões de Débito do Banco Santander Totta (MasterCard e Visa)

Seguem-se dois exemplos de Cartões de Débito do Segmento Jovem, Cartão Já Ká Konta e Cartão Novo Classic Universitário.



Figura 5: Cartão de Débito Já Ká Konta (Visa) e Cartão de Débito Novo Classic Universitário (MasterCard)

### 2.3.2 Cartões de Crédito:

O cliente que adquire um cartão de crédito pode executar as mesmas operações do cartão de débito, contudo, um cartão de crédito expressa facilidade em realizar movimentos a crédito, sendo que o cliente pode fazer pagamentos e levantamentos a crédito. Como tal, normalmente os cartões de crédito estão associados ofertas, descontos, seguros e outros produtos que se tornam apelativos. O Banco Santander Totta dispõe de uma variedade de Cartões de Crédito, e cada um deles tem características especiais, como ofertas e vantagens, sendo eles:

#### Cartão Ferrari:



Figura 6: Cartão Ferrari (MasterCard)

#### Cartão Classic:



Figura 7: Cartão Classic Santander Totta (Mastercard)

#### Cartão Desconto:



Figura 8: Cartão Desconto Santander Totta (Visa)

 **Cartão 10.10 TSI:**



Figura 9: Cartão 10.10 TSI Santander Totta (Visa)

 **Cartão Light:**

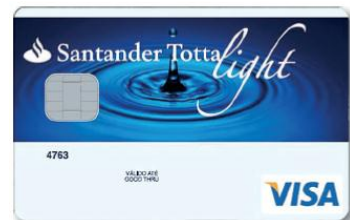


Figura 10: Cartão Light Santander Totta (Visa)

 **Cartão Titanium:**



Figura 11: Cartão Titanium Santander Totta (MasterCard)

 **Cartão Platinum:**



Figura 12: Cartão Platinum Santander Totta (Visa)



 **Cartão Gold:**



Figura 13: Cartão Gold Santander Totta (MasterCard)

 **Cartões *Premium*:**



*Novo Classic Premium*



*Gold Premium*



*Premium Travel*

Figura 14: Cartões de Crédito Premium: Novo Classic Premium; Gold Premium; Premium Travel (MasterCard)

## 2.4 Canais Complementares

Os Canais complementares são ferramentas, disponibilizadas ao cliente para que este possa estar sempre perto do Banco sem precisar de se dirigir a um Balcão. Como tal os canais complementares disponíveis são: *Netb@nco* e Superlinha.

### 2.4.1 Netb@nco

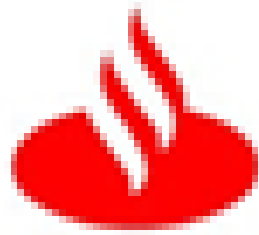
Cada cliente que adere ao Netbanco, fá-lo para poder usufruir da mobilidade gratuita de movimentação das suas através da plataforma disponível na página do Santander Totta na Internet. Assim, com a adesão ao Netbanco, o cliente pode:

✓ Consultar saldos, movimentos, NIB (Número de Identificação Bancária) e IBAN (*Internacional Bank Account Number*) das suas contas:

- ✓ Fazer Transferências Nacionais e Internacionais;
- ✓ Fazer Pagamentos de Serviços e Pagamentos ao Estado;
- ✓ Requisitar, Ativar e Visualizar Cheques;
- ✓ Comprar e Vender Ações;
- ✓ Consultar Extratos e Pagamentos com Cartão;
- ✓ Aderir aos Extratos Digitais;
- ✓ Aderir ao *Mobile Banking*;

### 2.4.2 Superlinha

O Canal Complementar Superlinha é um suporte de ajuda para o cliente, na medida em que se destina á satisfação do cliente, disponível 24 horas por dia. O serviço Superlinha permite ao cliente realizar inúmeras operações bancárias, via telefone. Assim, com a maior comodidade, o cliente tem a oportunidade de falar com um assistente ou utilizar o atendimento automático, de forma rápida e acessível.



# Capítulo III

III - Atividades Desenvolvidas

## **III – Atividades Desenvolvidas**

### **3.1 Descrição do Plano de Estágio**

No decorrer do estágio foram várias as funções realizadas de acordo com o Plano de Estágio (Anexo I), considerando que todo o percurso foi fundamental para o alargamento de conhecimentos.

Numa fase inicial, a observação dos métodos de trabalho foi essencial, para o progresso e o desenvolvimento, numa perspetiva de acompanhamento no funcionamento diário do balcão, mas também ajudou a conhecer a equipa de trabalho, os clientes habituais do balcão e também os documentos utilizados diariamente. Logo na segunda semana tomava a iniciativa de me dirigir ao cliente, para mais que não fosse se não para encaminhá-lo para o Gestor Comercial ou para a Subgerente.

Como inicialmente, a equipa e o movimento diário do Balcão era mais ligeiro, a adaptação foi rápida. Contudo com a fusão dos Balcões, houve necessidade de uma nova adaptação a uma equipa de trabalho maior e a um movimento maior. Situação rapidamente ultrapassada, que marca uma experiência talvez única, encarada como perseverança.

Após reorganização do espaço em que estive envolvida, fui realizando várias tarefas, solicitadas ou por iniciativa própria, embora sob restrições impostas pelo Banco Santander Totta a colaboradores com USER externa, como é o caso de estagiários, que por terem carácter temporário na instituição, não podem realizar certas operações.

Mesmo assim, visto que os restantes colaboradores compreendiam a situação, tentavam auxiliar sempre que possível nas tarefas mais restritas, o que permitiu um progresso significativo, passando do acompanhamento para a prática.

Durante o período de estágio ainda foi possível manter contacto com outros colaboradores do Banco, que não pertenciam ao Balcão, o que transmite uma imagem de equipa mais abrangente.



## 3.2 Terminal Financeiro

O terminal financeiro é a ferramenta fundamental para a realização das tarefas diárias dos colaboradores no balcão, na medida em que essa é a primordial função a exercer diariamente. Assim sendo no primeiro dia recebi Guias de Consulta Rápida, para facilitar o manuseamento do terminal financeiro.

O terminal financeiro diz respeito ao programa informático que apenas os colaboradores do Banco Santander Totta têm acesso com USER pessoais e confidenciais. Este Terminal Financeiro dava acesso a documentos de apoio, à Rede de Balcões do Banco, assim como ao *Remedy*, programa de apoio interno e ainda ao “Jornal Dia” (Anexo II) que tinha em destaque as notícias diárias do Banco.

Como estagiária foi criada uma USER externa que me permitia aceder ao terminal financeiro e abrir os respetivos portais: Portal de Serviços; Portal de Contratação; Abertura e Depósitos à Ordem; Manutenção de Intervenientes em Conta Depósitos à Ordem.

Tarefas realizadas no Portal de Serviços: pesquisa de Clientes, verificação de relações que os mesmos tinham com o Banco, criação de novos Clientes, agregação clientes às suas contas, verificação dos produtos que cada cliente detinha no Banco, verificação de clientes com negativos, e clientes de risco. Ainda consulta de extratos de contas, saldos e movimentos, bem como a consulta de assinaturas, NIB / IBAN, consultas de avisos e principalmente consulta dos objetivos e acompanhamento das campanhas em comercialização. Contudo, no Portal de Serviços realizam-se várias tarefas, como: Operações de Caixa, Meios de Pagamento, Gestão Comercial, Gestão de Caixa, entre outras.

Tarefas realizadas no Portal de Comercialização: Pesquisa de Clientes e relações entre si, contacto com clientes, criação e manutenção de dados de clientes, consulta de assinaturas e de contractos, abertura de contas e manutenção de intervenientes, resolução de incidências. Contudo, neste portal ainda é possível realizar operações como: Gestão Comercial; Meios de Pagamento; Crédito; Produtos Financeiros; Contas e Risco.

### **3.3 Atendimento ao Público**

Um Balcão presta serviços aos clientes e como tal, o atendimento ao público descreve-se como a função essencial de modo a demonstrar a qualidade e o profissionalismo dos colaboradores do Banco Santander Totta. É através do contacto pessoal entre o colaborador da instituição e o potencial cliente que se criam as primeiras afinidades, ligações, confiança e relações. Portanto o Banco Santander Totta exige máximo rigor no atendimento ao público, na disponibilidade dada ao cliente, sempre que este a solicitar. No seguimento desta ideia, o Banco opera através do READY, parte integrante do Grupo, que se preocupa com o bem-estar de todos os colaboradores - READY FOR YOU, e a área READY FOR ARTE – que desenvolve toda uma estratégia de captação de clientes e de recursos de forma a satisfazer as necessidades de atendimento ao cliente.

Sendo que as principais funções do Gestor Comercial são:

- Identificar as necessidades do cliente;
- Informar o cliente com clareza;
- Proporcionar ao cliente momentos de valor;
- Prestar atenção aos detalhes que o cliente valoriza;
- Cumprir os compromissos com o cliente.

Esta metodologia READY desenvolveu uma maior importância ao agendamento e planeamento dos contactos comerciais e operacionais, que só a Agenda Comercial proporciona. A Agenda Comercial é basicamente o agendamento e acompanhamento de clientes, por parte do Gestor Comercial, sendo esta uma das suas funções diárias, durante o período operativo. Funções que tive a oportunidade de acompanhar, assim como, a operacionalidade com o Portal Visão, portal utilizado para desenvolver planos de ação, reservados para conhecer o cliente, na medida em que pode ser decisivo para um contacto de sucesso.

Enquanto pertenci ao Grupo da Agência Praça do Brasil prestei atenção ao atendimento, procurei ser sempre simpática e prestável, realizando todas as atividades.

### **3.4 Atendimento Telefónico**

O atendimento telefónico foi da tarefa que realizei com menor frequência, mas ainda assim, fi-lo de acordo com os parâmetros necessários, entre o rigor, simpatia e disponibilidade. O atendimento telefónico é uma ferramenta fundamental para gerar relação com o cliente, vincular e comercializar, portanto é exercido durante toda a atividade comercial e operativa. Sendo que é uma obrigação do colaborador atender a chamada telefónica com a maior rapidez possível, para atender às necessidades dos clientes e também contactar com outros colaboradores do Banco, de forma a resolver situações diárias. O mesmo se aplica ao telefone da empresa, deve estar sempre disponível, ligado e com som. O estatuto de estagiária, deveria atender o telefone sempre que os colaboradores se encontrassem ocupados.

### **3.5 Manutenção e Consulta de Dados de Clientes**

Quando um cliente se dirige ao Balcão para abrir uma conta, o primeiro passo necessário é inserir no terminal financeiro os dados do cliente, que posteriormente vai criar um número de cliente com o qual será identificado internamente, sendo que mais tarde se o cliente adquirir novos produtos fica anexado automaticamente, isto é, não necessita de voltar a inserir os dados do cliente, porque já estão gravados no terminal.

Consultar dados de clientes foi a primeira tarefa que desempenhei, na medida em que surgiram oportunidades de modificar dados dos clientes por solicitação do próprio, como a morada (com respetivo comprovativo) e contacto, sendo que a alteração dos dados do cliente só pode ser feita por solicitação do mesmo e com respetivos comprovativos, função a que se dá o nome de manutenção de clientes. Como tal, criar clientes foi a função que se seguiu e depois disso consultei dados do cliente noutros módulos de trabalho, documentos relacionados com a criação de clientes, associado a aberturas de contas, entre outras coisas. Para criar um cliente é necessário a recolha de certos documentos como: documento de identificação (Bilhete de Identificação ou Cartão de Cidadão), comprovativo de residência, contacto, comprovativo de profissão, Número de Identificação Fiscal, entidade patronal, filiação, entre outros.

### **3.6 Manuseamento de Merchandising**

Um balcão é basicamente a montra de venda do Banco e por essa razão deve apresentar uma imagem agravável ao público, com a publicidade destacada e atualizada, disponibilizada de forma apelativa e organizada.

Tudo o que envolve o ambiente comercial é fundamental para vender o produto e o aspeto visual conta significativamente. Sendo assim, disponibilizei-me sempre para atualizar e organizar o Merchandising do balcão, visto que era uma tarefa simples, agradável de realizar.

### **3.7 Elaboração de Correspondência**

O Banco desenvolveu um sistema de correio interno, que se destinava exclusivamente ao envio de correspondência entre as dependências associadas ao funcionamento do Banco. Como tal, o correio interno era recebido e entregue duas vezes por dia e muitas vezes parte desse correio era enviado por mim, visto que era uma tarefa relativamente simples, onde bastava saber o destino e guardar dentro de envelopes destinados expressamente para essa utilidade.

### **3.8 Digitalização de Documentos**

A digitalização de documentos refere-se essencialmente a informatização dos documentos manuscritos. Esta tarefa realizava-se na máquina multifunções, onde era possível digitalizar documentos, enviar Faxe, digitalização para e-mails internos, fotocopiar documentos. Esta ferramenta de trabalho estava sempre em funcionamento e era fundamental para a realização de algumas tarefas. Através da máquina multifunções digitalizei documentos referentes a aberturas de contas e manutenção de intervenientes, enviei Faxe, emails internos e uma quantidade razoável de fotocópias.

Digitalizar processos de aberturas de contas e manutenção de intervenientes foram as funções definidas na reunião de equipa que teria de desempenhar, a fim de facilitar o trabalho dos gestores comerciais e libertar tempo comercial. Felizmente foi uma função razoavelmente ativa durante o estágio.

### 3.9 Abertura e Manutenção de Contas

O Processo de abertura de contas passa pelas seguintes etapas: Primeiro é necessário criar o cliente, isto é, inserir os dados pessoais do cliente, no terminal financeiro, seguidamente procede-se á abertura de conta. Segundo é necessário reunir a seguinte documentação, onde todas as fotocópias que seriam carimbadas e validadas com as assinaturas de dois procuradores do Banco. Seguidamente procedia-se ao processo de abertura de conta no terminam financeiro, o cliente assina a documentação necessária, como (no caso de uma abertura de contas pessoa coletiva):

- ✓ Ficha de Assinaturas – Pessoa Coletiva;
- ✓ Ficha de Produtos e Serviços;
- ✓ Ficha de Informação Normalizada;
- ✓ Ficha de Descoberto;
- ✓ Condições Particulares da Conta;
- ✓ Ficha de Cliente – Pessoa coletiva;
- ✓ Documento de Identificação pessoal (BI, Cartão Único);
- ✓ Número de Identificação Fiscal;
- ✓ Comprovativo de Morada;
- ✓ Comprovativo de Profissão;
- ✓ Comprovativo de Entidade Patronal;

Continuadamente procede-se a digitalização de toda a documentação e envia-se o processo para verificação, onde uma entidade externa ao Banco, que analisa o processo e encerra o caso ou em situações de erro, envia incidências. Incidências que tratava até poder encerrar o caso.

Por fim, após aprovação do processo era necessário acompanhar a digitalização das assinaturas dos clientes, sendo que o processo era arquivado, no respetivo lote (Lote 3) na data de conclusão.

No que diz respeito á manutenção de intervenientes, o processo era composto pelas seguintes fases:

- ✓ Dados solicitados pelo cliente;
- ✓ Gestão de intervenientes;



- ✓ Controlo de documentação;
- ✓ Verificação do caso.

### **3.10 Remedy**

Este processo refere-se apenas á alteração de alguns dados do cliente ou dos itens do processo e tem como principais características: a normalização, simplicidade e rapidez na concretização do processo; controlo do estado do processo; otimização dos níveis de serviço.

O Remedy é uma ferramenta fundamental que auxilia em situações, não pontuais, que surjam durante a concretização de operações diárias do Balcão. Como tal, durante o estágio enviei remedy (Anexo IV) para a alteração de nomes dos clientes, anexando comprovativo de identificação, também a fim de procederem á realização de processos externos ao Balcão, como realização de Fundos e Resgates FPP e pedir verificação urgente de casos.

### **3.11 Gestão de Balcão**

O funcionamento diário de um balcão Santander Totta passa por suas fases: Gestão Comercial e Gestão Operacional. A Gestão Comercial diz respeito a tudo o que envolve a comercialização de produtos e serviços e o contacto com clientes. É uma ferramenta de gestão que permite diagnosticar potencialidades de negócio e por essa mesma razão se torna tão fundamental para realizar um controlo comercial. A Gestão Comercial adaptado a um balcão passa também por gerir o orçamento das existências em caixa e encomendas de clientes, compras de clientes, stocks de existências, vendas de produtos e serviços, contas correntes e tesouraria.

A Gestão Operacional diz respeito ao controlo do crédito vencido, função específica da Direção e principalmente do Gestor de Segmentos. Sendo que o Gestor de Segmento tem como principal função, acompanhar as situações mais graves de clientes em crédito vencido e situação de incumprimento, analisa cada caso e simultaneamente procura encontrar a solução mais adequada para cada cliente. Em situações de crédito vencido é necessário preencher “Fichas i” destinadas para descrever os dados dos clientes e fichas de “Relatório i”, onde é necessário preencher a evolução do processo de crédito vencido. Nessas fichas apenas pode preencher o cabeçalho com os dados dos clientes para posteriormente o gestor preencher os dados da evolução do processo


### 3.12 Direção de Balcão

No início do estágio, quem dirigia a equipa do Balcão Praça do Brasil era Adérito André. Contudo, no mês de Outubro foi transferido para outro Balcão da cidade (Balcão do Monumento “5287”) e Ana Paula Romeno, volta a liderar o Balcão, dez anos após abertura do mesmo.

As principais funções da Direção de Balcão são: liderar a equipa, controlar o crédito vencido diariamente, captação de clientes, gestão comercial e operativa, autorizar operações, resolver situações incumprimento, tarefas do PAA (direcionamento de clientes), controlar a compensação e descobertos, comandar, superar e distribuir pela equipa objetivos semestrais, controlo de clientes em estado contencioso, entre outras. As listagens da compensação, descoberto e crédito vencido, são mapas atualizados durante o período noturno, para que a direção possa analisar atentamente de modo a orientar o cliente para que este possa regularizar a situação. Visto que existem dois tipos de clientes, clientes de recursos (clientes de importância numeraria) – clientes importantes e clientes de crédito (clientes que detêm produtos e serviços) – clientes vinculados, onde é necessário controlar diariamente a situação e ainda existe a distinção entre clientes ativos, que são clientes que poucos produtos e algum saldo. A direção de balcão ainda em como função dirigir as reuniões semanais de balcão e reunir a equipa de trabalho para a reunião Flash, liderada pelo Diretor Comercial (Norte 6) onde focava os pontos positivos e incentivava todos os colaboradores a fazer mais e melhor e a atingir os objetivos do Banco Santander Totta.

A Gestão de Caixa é uma das funções essenciais num balcão, visto que é a base da criação das instituições bancárias. A gestão de caixa é realizado pelo Assistente Comercial que diariamente procede á abertura de caixa, descarregamento e carregamento de existências de caixa, cofre e ATM, realiza depósitos noturnos dos clientes e depósitos realizados durante o período de atendimento ao público, ainda realiza movimentos como transferências internacionais, nacionais e internas ou externas, solicitados pelo cliente, faz o pagamento e depósito de cheques. No final do atendimento ao público, realiza a gestão de tesouraria, regulariza as existências no balcão. Ainda procede á organização dos documentos referentes ao movimento do dia,



 separando em envelopes separados por lotes (1, 2 e 3) que serão entregues á direção para assinar e arquivar.

### 3.13 Gestão de Arquivo

A gestão de arquivo diz respeito á organização de economato e arquivo. Contudo, com a fusão dos balcões, para além de desempenhar essas tarefas, também organizei toda a documentação e arquivo de crédito habitação, credito habitação, abertura de contas restante documentação. A organização do espaço na fase inicial da fusão dos balcões foi fundamental e como tal, esta tarefa teve de ser rapidamente superada, sendo que em dois dias foi possível organizar todos os processos.

### 3.14 Visita de Recursos Humanos


No mês de Setembro rececionamos no Balcão a visita de uma colaboradora, representante dos Recursos Humanos do Grupo Santander Totta, da Dr<sup>a</sup> Chambel, que pretendia conhecer mais de perto os colaboradores do Balcão, de modo a percecionar em diálogos particulares, os objetivos e as metas futuras que cada um pretende atingir.



Figura 15: Fotografia de Grupo do Balcão, Chaves Praça do Brasil, em Setembro de 2011

### 3.15 Visitas do Diretor Comercial

Durante o período de estágio tive a oportunidade de percecionar a presença e a importância do Diretor Comercial. Dr<sup>o</sup> Carlos Reis é o Diretor Comercial da Norte 6, zona a que pertence a cidade de Chaves, como tal, a função base é gerir o rumo, os objetivos e a rentabilidade dos balcões que dirige. Como estagiária percecionei que é

 uma pessoa muito atenta, tanto no que diz respeito às relações humanas, como ao funcionamento e à apresentação do Balcão. Mais uma vez, a fusão dos balcões, são referidos como sendo o principal foco de diferenciação, visto que para todos os colaboradores era uma nova experiência, foi necessário a presença mais atenta e mais disponibilizada do Diretor Comercial. Percecionei ainda, que o diretor exige uma excelência no trabalho elaborado, como tal, tenta estar o mais próximo possível de todos e conhecer as casualidades de cada balcão. O acompanhamento da evolução nas campanhas, nos objetivos, nos frutos colhidos é de tal forma intensivo, que o diretor realiza todas as segundas-feiras uma reunião Flash, onde foca os principais pontos, como captação de recursos, de clientes objetivos, campanhas em comercialização e destaca os balcões em melhor posição, incentivando os restantes a fazer mais e melhor. Esta reunião pretende alertar os balcões para os resultados semanais obtidos, onde cada equipa dos balcões é reunida no gabinete do diretor de balcão que telefonicamente assistem à reunião. Esta reunião designa-se como “Flash” porque tem a duração de 15 a 30 minutos que pretende trazer proximidade entre todos os colaboradores.

## Conclusão

O estágio representa a primeira experiência no mundo profissional. Esta primeira experiência despertou em mim novos objetivos, mas também, um novo rumo, uma nova perspectiva de vida. Perspetiva que revela crescimento tanto a nível pessoal, como profissional, na medida em que, é a demonstração das verdadeiras aptidões adquiridas, do potencial desenvolvido e de todo o conhecimento adquirido durante três anos de estudo.

Contudo, considero que o facto de a vida académica facultar a oportunidade de gerir a independência criar novas amizades, novos modos de vida, amadurece um individuo. Vejo agora uma pessoa mais madura, orgulhosa concluir uma licenciatura na Guarda.

No que diz respeito às expectativas, considero que pequenos medos que foram ficando esquecidos com grandes êxitos obtidos diariamente. Sei que deixei a minha marca pela simpatia e pela disposição em ajudar em tudo e pela atenção prestada.

Relativamente ao estágio, considero que a integração com a equipa foi fundamental para o meu progresso, visto que durante três meses presenciei algumas mudanças significativas no Balcão e na equipa de trabalho. Sendo que, desde o início procurei cumprir todos os pontos do plano de estágio, embora houvesse mais oportunidade de realizar com maior regularidade uns pontos que outros. Como o próprio director comercial mencionou, uma fusão entre Balcões é sempre uma experiência nova e única, na medida em que todos têm que se adaptar.

Em suma, estou satisfeita com todo o progresso, com as experiencias, com as atitudes, com o grau de profissionalismo e de relações humanas e com o método de trabalho, de integração, com os conhecimentos que me foram adquiridos e competências que me foram transmitidas e com os pequenos grandes momentos que passei durante três meses, que representaram um impulso para pensar num futuro mais risonho, que me fez perceber que com dedicação tudo pode ser alcançado.

## Bibliografia

Aceña, Pablo Martín, (2007), *1857-2007 Banco Santander Totta 150 anos de História*, Universidad de Alcalá.

Caetano, Joaquim; Rastilha, Luís (2004). *Gestão da Comunicação* (1º Edição). Lisboa: Quimera Editores.

Santander Grupo, (Julho 2011), *Santander Premium*, Apcer ISSO 9001

Santander Grupo, (Junho 2011), *Santander Totta 2011 Relatório de Actividades*, Litofinter SA.

Consultado em 13/dezembro, 2011, em

[http://www.santandertotta.pt/pagina/content/0,1402,1404\\_32841\\_1\\_1\\_1403\\_4\\_0,00.html](http://www.santandertotta.pt/pagina/content/0,1402,1404_32841_1_1_1403_4_0,00.html)

Consultado em 15/dezembro, 2011, em

[http://www.santandertotta.pt/pagina/indice/0,,625\\_1\\_1,00.html](http://www.santandertotta.pt/pagina/indice/0,,625_1_1,00.html)

Consultado em 10/dezembro, 2011, em <http://www.eticadata.pt/engine.php?cat=114>

Consultado em 02/janeiro,2012,em

<http://espacompartilhado.blogspot.com/2008/01/citae-relacionadas-educao.html>

Consultado em 05/janeiro, 2012, em <http://www.cm-chaves.pt/Default.aspx?ID=31>

Consultado em 05/janeiro, 2012, em <http://diarioatual.com/?p=23586>

Consultado em 05/janeiro, 2012, em

<http://especial.imgs.sapo.pt/multimedia/pdf/local/Chaves.pdf>



## **Lista de Anexos**

**Anexo I** – Plano de Estágio

**Anexo II** - Jornal Dia do Banco Santander Totta

**Anexo III** – Conta DO

**Anexo IV** – Remedy (Exemplo)



# **Anexo I – Plano de Estágio**

<b>Objectivos</b>	Proporcionar ao estagiário situações de aprendizagem no domínio das técnicas específicas da actividade de prestação de serviços bancários dirigidos a clientes particulares e negócios com o objectivo de lhes proporcionar a aplicação prática e o desenvolvimento de conhecimentos obtidos no âmbito da licenciatura	
<b>Acolhimento pelo Director de Balcão (Tutor)</b>	<b>Entrevista de Acolhimento:</b> Apresentação do Balcão - Estrutura, Estratégia; Indicadores de Negócio; ... Apresentação à Equipa. Análise conjunta do Plano de Estágio: Objectivos, Etapas, Tutoros e Pontos de Controlo.	1º Dia no Balcão
<b>Visão global sobre a actividade do Balcão</b>	<p><b>Conhecer e aprender a realidade funcional do Balcão</b></p> <p><b>Vertente Operativa:</b></p> <p>Análise e tratamento de listagens com elevada prioridade (descobertos; compensação; ...)</p> <p>Operacionalidade e relação com o COA (caso exista)</p> <p>Participar na Reunião Semanal da Equipa do Balcão</p> <p>Participar no processo de abertura do Balcão (abertura contabilísticas; ATM's; Tesouraria; ...)</p> <p>Gestão do Plafond de Tesouraria</p> <p>Acompanhar a Equipa de Assistentes e Assistentes Comerciais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>.. Colaboração na área de Front Office junto do Assistente</li> <li>.. Colaboração na divulgação e tratamento da Zona Automática                         <ul style="list-style-type: none"> <li>.. Conhecer as tarefas do PAA (direccionamento de Clientes)</li> <li>.. Conhecer as funcionalidades do Self-Banking</li> </ul> </li> </ul> <p>Participar no processo de fecho do Balcão - Caixa; Contabilístico</p> <p><b>Contacto com a Área Comercial</b> ( produtos e métodos de venda)</p> <p>Gestão de Campanhas (Divulgação; Distribuição de Objectivos; Controlo e Seguimento; Animação da Equipa)</p> <p>Visão sobre o acompanhamento de processos: Relacionamento com áreas críticas para a concretização do negócio (UDO; Operações,...)</p> <p>Gestão do Crédito Vencido</p> <p>Conhecer em detalhe os Produtos de Campanha</p> <p>Gestão da Agenda Comercial</p> <p>Acompanhamento de processos de venda: Telefónicos e Presenciais</p> <p>Acompanhar a elaboração de Propostas de Crédito do Segmento de Particulares (DH; Crédito ao Consumo; Cartões Crédito)</p> <p>Assistir à Comissão de Crédito do Balcão</p> <p>Área de Negócios: Análise de Produtos e Serviços para o Segmento de Negócios (POS's Farmácias; Saúde, ...)</p> <p>Acompanhar a elaboração de Propostas de Crédito do Segmento de Negócios (Caso não exista utilizar propostas anteriores)</p>	Período de Estágio
<b>Conhecer as funções de Assistente; Assistente Comercial e Gestor</b>	Treino tutelado das funções de Assistente e Assistente Comercial	Período de Estágio



# **Anexo II – Jornal Dia do Banco Santander Totta**





TOCOS VÃO TER

SMART ENERGY

### As razões de ser dos Caps e Floor

O Smart Energy valoriza a diversificação de recursos. É mais inteligente ter 10 Clientes com 100.000 euros cada do que 1 cliente com um milhão €.

O que nos faz perder o sono na hora da renovação é ter todo esse valor num só Cliente. O melhor ter 1 milhão de euros distribuídos por 10 Clientes.

**Observar os limites do programa é mais do que ajustar os pontos para conseguir um bom lugar no ranking é gerir o negócio de forma inteligente.**

Veriação Líquida em saldo médio

Cap / Floor Cliente <sup>10</sup>

Depósitos Estruturados, Seguros Financeiros e Fundos Investimento	100.000€
Produtos que acrescentam Margem <sup>11</sup>	100.000€
Outros Recursos	500.000€

## Destaque

PIC 3T - PESO VENCIDO resultados da última semana



FIN DE SEMANA EM HOTEL COM SPA  
 (até 200€ por pessoa)  
 (até 200€ por pessoa)

3341 Valadares

3245 Sto Ovídio



500 € EM VALES DCCDR  
 para os melhores Executivos  
 (até 500€ por pessoa)  
 (até 500€ por pessoa)

Norte 6 Paulo Reis  
 Sul 11 Mário Santos

Norte Sul João Oliveira  
 Sul Paula Alves

Premios entregues no final do trimestre condicionados ao cumprimento do objectivo trimestral



Aguarde a validação dos premiados deste concurso



## Notícias

**DP GANHADOR...a validação termina no dia 21/ Outubro**

A listagem que se encontra publicada no Portal VISAO está com uma taxa de resolução de 23%. O período de tratamento do Dossier ARTE "DPs Ganhadores" termina já dia 21 de Outubro. Não adie o tratamento!

**CREDITO ENSINO SUPERIOR (C.224/2011).**

O Crédito Ensino Superior será encerrado definitivamente esta sexta-feira (mesmo para os casos com garantias pessoais). Os casos em tratamento devem ser enviados urgentemente para o Gabinete Universidades até 20 de Outubro (sempre com garantias pessoais bastantes para a aprovação), data a partir da qual serão recusados. Como solução alternativa ao Crédito Ensino Superior deverá ser apresentado o Crédito Universitário Plus (Circular 396/2009)

Ponto de Situação de Comercialização de FC's  
 Consulte as instruções da listagem disponível no Portal VISAO e até ao final do dia de amanhã indique o ponto de situação consultando os Clientes constantes da listagem.

**DESTAQUES DE IMPRENSA**

Leia aqui a seleção de publicações e esteja ao corrente



**CAMPANHA LIGHT Verão 2011**

Encontra-se publicada no Portal VISAO a listagem final dos Clientes aderentes à Campanha. O envio dos vales inicia-se esta semana. Todos os vales serão enviados para a morada dos Clientes com exceção dos Clientes com morada no estrangeiro, Clientes Private e Clientes geridos por Centros Premium cujos vales serão enviados para o Balcão Gestor.



## PLANO DIA MODELO (PDM)

O Plano Dia é o principal alicerce de todo o funcionamento do Ready.



**O que é?** O Plano Dia modelo, define a capacidade comercial do Balcão e traduz o compromisso de funcionamento diário Ready de todas as funções.



- É um plano diário de referência;
- Existe a separação de tempos comerciais e operativos;
- Define blocos alargados e ininterruptos da actividade comercial
- Determina a capacidade comercial do Balcão (tempo comercial total do Balcão) adaptada às funções comerciais e à tipologia de Balcões

**Onde posso consultar o meu PDM e do Balcão?** Pode conhecer o seu PDM e do seu Balcão acedendo à Aplicação READY.



### Para que serve o PDM?

- Para definir a capacidade comercial e o modo de funcionamento diário do Balcão
- Para organizar o dia modelo de cada Colaborador do Balcão com foco no contacto com o Cliente, separando os blocos comerciais dos blocos operativos...
- Para que cada Colaborador seja o Dono do seu próprio tempo sem dispersar...

ARE YOU READY?

06.10.11

Foi um trimestre negro para a bolsa de Lisboa, mas também para os fundos que replicam o índice nacional. Acumularam, em média, perdas de 20%, elevando para mais de 25% a descida desde o início do ano. E os últimos três meses afiguram-se difíceis. A evolução da situação grega ditará o rumo dos mercados até ao final de 2011.

-22,9%

Fundos de acções nacionais terminaram o último trimestre com uma desvalorização em média de quase 23%.

BOLSA

## Queda da bolsa arrasa fundos de acções nacionais

Fundos já perderam mais de um quarto do valor desde o início do ano. No trimestre, caíram todos mais de 20%, sendo que em Setembro só um conseguiu perder menos que o PSI-20

**PATRICIA ABREU**  
pabre@negocios.pt

A forte queda da bolsa, nos últimos três meses, arrasou os fundos que investem nas acções nacionais. Registraram, todos, perdas avultadas, superiores até às do índice de referência do mercado português, elevando para mais de 25% a desvalorização desde o início do ano. O saldo é negativo, e deverá agravar-se, tendo em conta o mau arranque do PSI-20 no quarto trimestre, frota da crise na Grécia.

Entre Junho e o final de Setembro, período marcado pelo agudizar da crise da dívida soberana ao qual se juntou a percepção de um abrandamento da economia global, o PSI-20 acumulou uma descida de 19,56%. O pior trimestre para a bolsa desde a falência do Lehman Brothers, em 2008, levou os fundos de acções nacionais a acumularem uma desvalorização média de 22,9%, de acordo com os dados da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

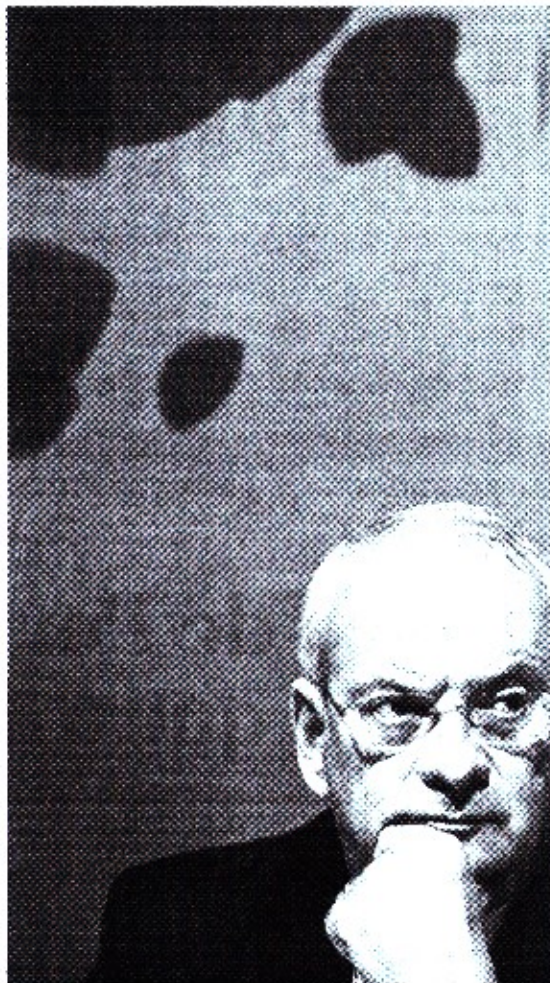
Num trimestre em que a maioria das cotadas da praça lisboeta (combram mais de 20%, os fundos registaram perdas entre 21

e 24%, com o do Barclays a ser o mais castigado. Em Setembro, mês em que estes veículos de investimento até reduziram a exposição ao sector financeiro — o mais penalizado pelos investidores —, os fundos registaram quedas médias de 8,22%, o ano do banco britânico a voltar a ser o pior. Só o fundo do Santander a conseguiu terminar o mês com uma queda inferior à do PSI-20.

A pressão vai continuar para os gestores dos fundos de acções nacionais. Isto a julgar pelo mau desempenho dos mercados accionistas nas primeiras sessões deste último trimestre de 2011, reflectindo a falta de entendimento dos líderes europeus na solução para a crise da dívida, com especial enfoque na Grécia.

"A curto prazo o desempenho dos mercados accionistas deverá ser ditado pelo desfecho da actual crise da Grécia e as repercussões que daí vierem para a economia global e, especialmente, para outros mercados periféricos como Portugal", afirma Catarina Castro, gestora do fundo de acções nacionais do Santander.

Para o especialista, a única que conseguiu um registo melhor que



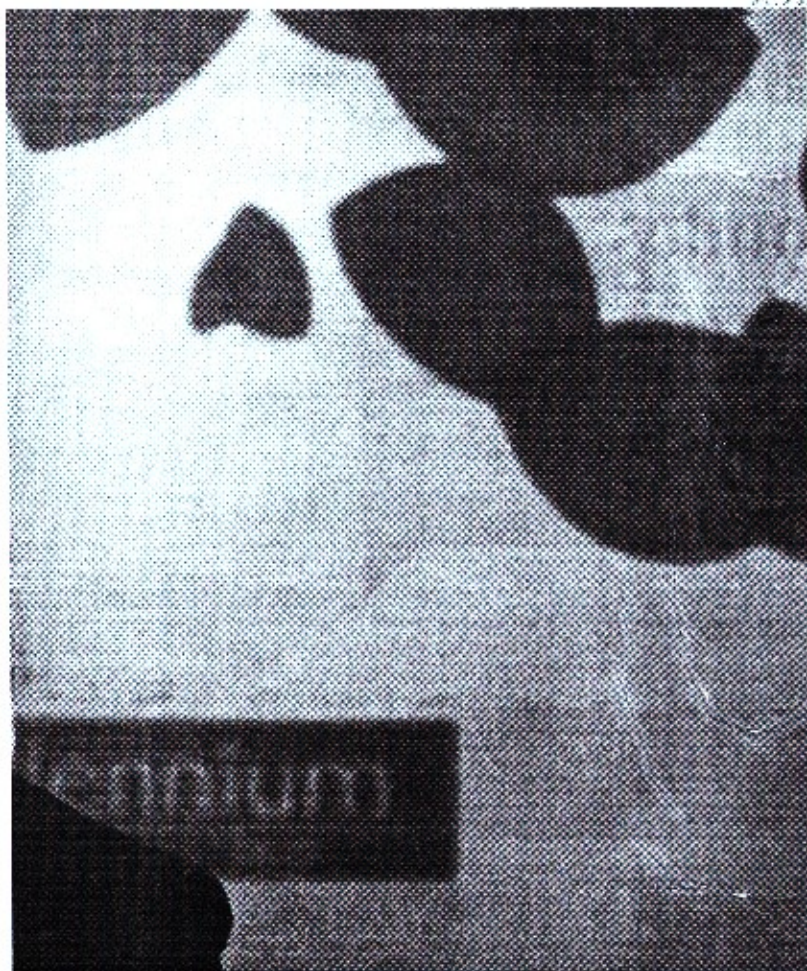
Carlos Santos Ferreira | BCP foi o título que mais caiu (-52%) naquele que foi o

O último trimestre do ano deverá ser condicionado pela evolução da situação orçamental na Grécia. A banca vai continuar sob pressão.

**Banca vai continuar sob pressão**

O sector financeiro, o mais "castigado" nos últimos três meses, deverá continuar sob pressão. A exigência de rácios de capital mais apertados, e as dificuldades no acesso ao mercado de financiamento têm sido determinantes no desempenho dos títulos da banca em Portugal.

O impacto de um eventual incumprimento da Grécia e a solvabilidade dos restantes periféricos da Zona Euro, bem como "as incertezas quanto à nova regulação" são factores negativos para o sector. "A banca portuguesa, além de todas estas questões, estará igualmente dependente das exigências adicionais de capital relacionadas com o memorando de entendimento com a troika", alerta Catarina Castro.



## PERGUNTAS A...

### ● CATARINA CASTRO

GESTORA DO SANTANDER AÇÕES PORTUGAL

## “Recessão não está totalmente descontada nos mercados accionistas”

PATRICIA ABREU

patricia.abreu@scs.pt

A inflação em torno da estagflação grega vai continuar a penalizar a negociação. Perante este contexto de incerteza, os sectores mais defensivos apresentam melhores oportunidades de investimento. **Negócios** Catarina Castro, gestora do Santander Ações Portugal, que já teve o melhor desempenho de categoria no último trimes-

Os sectores tradicionalmente mais defensivos deverão continuar a beneficiar.

O terceiro trimestre terminou com um balanço muito negativo para o PSI-20, qual é a sua expectativa para os próximos três meses do ano?

O actual nível de incerteza rodeia os mercados financeiros e não é com que a volatilidade seja diminuída. Do ponto de vista fundamental, os mercados accionistas transaccionam a múltiplas alternativas, com um rácio entre os lucros estimado para os próximos 12 meses e actual cotação de 8,3 vezes para o S&P 500 e 10,8 vezes para o Stoxx 600. O actual valor fundamental deverá ser apreciado por investidores com uma lógica de investimento de longo prazo, para aumentarem a exposição a ações.

### E a curto prazo o que vai marcar a negociação?

A curto prazo o desempenho dos mercados accionistas deverá ser ditado pelo desfecho da actual crise da Grécia e as repercussões que daí vierem para a economia global e, especialmente, para outros mercados periféricos como Portugal. A nível macro-económico, será importante acompanhar a evolução das economias da Zona Euro e da EEA no longo dos próximos trimestres dado acreditarmos que uma eventual recessão nestas geografias não estará totalmente descontada nos mercados accionistas.

### No actual contexto, para que ações e sectores está mais optimista no mercado accionista português?

Dado o elevado nível de incerteza, os sectores tradicionalmente mais defensivos deverão continuar a beneficiar da preferência dos investidores. Historicamente estes sectores são caracterizados pela estabilidade e previsibilidade dos seus “cash-flows” e de

vão retornar de dividendo, o que os torna especialmente atractivos na actual conjuntura.

Portugal não deverá ser excepção, por isso acreditamos que os sectores de “utilidades” e telecomunicações estarão melhor posicionados para o actual clima macro-económico. O sector de “utilidades” em Portugal beneficia adicionalmente do programa de privatizações do Governo, que deverá estar concluído até final do ano, e que contribuirá para que esteja no centro das atenções dos investidores.

### A banca vai continuar a ser um dos sectores mais “castigados”?

O sector de banca continua a sofrer pressão até que exista uma clarificação sobre todos os temas que condicionam o sector: o impacto de um eventual envolvimento da Grécia e a solvabilidade das restantes periféricas e os planos de recapitalização das instituições que levam a nova regulação sobre o sector. A banca portuguesa, além de todas estas questões, está igualmente dependente das exigências adicionais de capital relacionadas com o memorando de entendimento com a troika.

### Qual é a sua expectativa para a nova época de divulgação de resultados que se aproxima?

Teremos sectores de crescimento diametralmente opostos. As empresas com maior exposição ao mercado português continuarão a evidenciar nos resultados o impacto da actual conjuntura económica e das medidas de austeridade. Já as empresas com exposição a geografias com outras dinâmicas de crescimento continuarão a conseguir em pensar e atenuar as quebras na actividade doméstica com o aumento das suas actividades internacionais.

dois trimestres desde a falência do Lehman Brothers na bolsa de Lisboa



Os fundos que investem em ações da bolsa de Lisboa registaram, em média, uma queda de 6,22% no último mês. Enquanto o Santander registou o melhor desdobra, superando mesmo o desempenho do PSI-20, o fundo do Barclays acumulou o maior dos prejuízos. No acumulado do mês, desvalorizou mais de 9%.

### NENHUM FUNDO CONSEGUIU BATER O ÍNDICE NO TRIMESTRE

Entre Setembro e Novembro de 2010 o índice do Stoxx 600

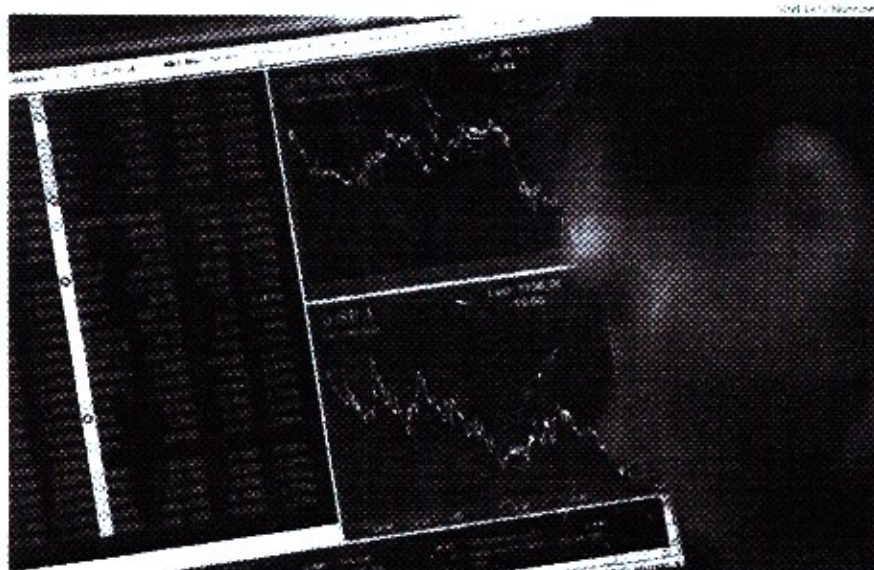


A bolsa de Lisboa viveu um trimestre negro, registando mesmo o pior desempenho desde o colapso do Lehman Brothers. A queda arrasou os fundos de ações nacionais, que apresentaram, todos, um saldo avultado e negativo, elevando para mais de 25,5% a queda média acumulada desde o início de 2011.

APFIPP

## Investimentos alternativos garantem melhores retornos nos fundos no último ano

Caixagest Private Equity valoriza cerca de 25% nos últimos 12 meses. Lidera os ganhos dos fundos nacionais



**Bolsas** | Os mercados mundiais acumulam quedas expressivas. Mas há produtos que conseguem contrariar o "vermelho"

**PATRICIA ABREU**  
patricia@negocios.pt

Num período dominado por perdas avultadas nos mercados financeiros, há fundos que conseguem contrariar este sentimento negativo e apresentar retornos elevados aos seus investidores. Há dois fundos nacionais que valorizam mais de 20% nos últimos 12 meses.

O Caixagest Private Equity é o melhor fundo gerido por gestoras nacionais nos últimos 12 meses. Bende mais de 25%. Já o Santander Carteira Alternativa valoriza 20,4%, a beneficiar da sua exposição a mercados não tradicionais. Desempenhos que comparam com a média negativa de 8% registada pelos fundos no último ano.

O agudizar da crise na Europa e as dificuldades em relação ao anflamento da economia mundial penalizaram fortemente os mercados nos últimos meses, arrastando o desempenho dos fundos de investimento. Neste ambiente de incerteza, a maior parte destes veículos regista um desempenho negativo, e apenas oito fundos registam mais de 3% em 12 meses, segundo os dados divulgados pela APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios), relativos ao final de Setembro.

São os fundos que investem em activos menos tradicionais que obtêm os melhores retornos, apesar da

conjuntura desfavorável. Com um desempenho inigualável, o fundo do Caixagest direcciona o seu investimento para activos de capital de risco. Ou seja, o fundo aposta em sociedades com grande potencial de crescimento, independentemente de estarem cotadas ou não. Neste sentido, investe em fundos de capital de risco nacionais e internacionais.

Já o Santander Carteira Alternativa aposta numa gestão alternativa, mantendo baixa correlação com o mercado acionista e obrigacionista. A estratégia de investimento do fundo passa pela exposição a "hedge funds" e fundos de "hedge funds".

### Resgates superam os dois mil milhões em 2011

A predominância do "vermelho" na negociação dos mercados financeiros continua a afastar os investidores dos fundos. Desde o início do ano, e até ao final de Agosto, os resgates já superaram os dois mil milhões de euros.

Os fundos de tesouraria em si são a categoria de onde já saiu mais capital em 2011. Até ao final de Agosto, os investidores nacionais tiraram 831,1 milhões de euros desta classe. Os fundos de acções nacionais perderam 44,1 milhões em 2011.

Já os fundos de obrigações taxa fixa euro captam investimento no ano. Entre Janeiro e Agosto, estes produtos receberam 34,7 milhões de euros.

### MELHORES FUNDOS NUM ANO

Fundo	Resgate/Retorno 31.08.11	Rendibilidade 31.08.11	Risco
Caixagest Private Equity	25,07%	4,25%	Alto
Santander Carteira Alternativa	20,39%	2,12%	M. Alto
Caixagest Multi-Intern.	7,79%	1,54%	Alto
Caixagest Multi-Intern.	6,15%	1,6%	M. Alto
Santander Multi-Taxa Fixa	4,9%	0,97%	Muito

Fonte: APFIPP

Os fundos com o melhor retorno no último ano investem em activos alternativos. No caso do fundo do Caixagest, aposta em activos ligados ao capital de risco. Já o Santander Carteira Alternativa mantém uma baixa correlação com os mercados tradicionais, ao investir em "hedge funds" e fundos de "hedge funds".



## "EVERYTHING IS CONNECTED" COM O SANTANDER TOTTA

NO ÂMBITO do Green Festival, evento em que participa pelo 4º ano consecutivo, o Santander Totta realizou a terceira edição da conferência "Everything is Connected" integrada no maior festival de sustentabilidade do país, e enquadrando-se na política de RS do banco, o evento colocou em debate a importância da cooperação interpessoal, institucional e disciplinar, bem como os valores da complementaridade e da cooperação, "tendo como pano de fundo um mundo globalizado, onde a interdependência é a palavra de ordem".

Sub o mote "As Ciências, as Artes, os Saberes", o qual valoriza a correlação entre as várias áreas de conhecimento, a conferência apresentada por Luís Bento dos Santos reuniu individualidades das mais diversas disciplinas: o psicólogo, consultor e especialista em inteligência emocional e liderança Martyn Newman; o actual responsável pelos Jesuítas em Portugal e em Moçambique, Padre Alberto Brito; o director do Museu Nacional de Arte Antiga, António Pimentel, e, a moderar os debates que encerraram os dois painéis da conferência, Pedro Norton de Matos, principal mentor do Green Fest, e o jornalista José Manuel Fernandes.

Em declarações ao OJE Mais Responsável, o administrador do Banco Santander Totta sublinhou o "orgulho e a satisfação" com que o Santander promoveu, uma vez mais, a conferência "Everything is Connected", que "tem vindo a reunir personalidades de renome da Ciência e das Humanidades na discussão de temas tão importantes como a cooperação pessoal e institucional nas vertentes económica, social e ambiental, tendo em conta um mundo cada vez mais globalizado e interligado".

Na opinião de Luís Bento dos Santos, "numa realidade cada vez mais complexa, interdependente e marcada pela incerteza, a cooperação entre



todos e a consciência que a elevação da qualidade de vida é responsabilidade de todos, é um passo fundamental para um desenvolvimento mais sustentável". Certo é que "na economia mundial, também tudo está interconectado", e só um espírito "de cooperação poderá resolver os actuais problemas" globais, concluiu na sua intervenção o administrador do Santander Totta, apelando a que a próxima reunião do G20 possa dar um contributo efectivo.

Perseguir a felicidade é o que aconselha – ao mundo e a cada pessoa – o psicólogo, professor e investigador nas áreas da gestão, liderança e inteligência emocional, Martyn Newman. Explicar como a ideia de felicidade, diz, é uma das mais simples e espontâneas em todas as civilizações, e perante a actual "epidemia de depressão", "deveremos centrar-nos numa felicidade global – centrada no valor das pessoas - capaz de evitar graves problemas à humanidade".

Referindo-se a Thomas Jefferson, autor de "Light and Liberty: Reflections on the Pursuit of Happiness", como alguém que revolucionou a imaginação do mundo em torno dos ideais de liberdade e do direito à felicidade, Newman enunciou os dez "requisitos" para a felicidade: resiliência, determinação, optimismo, investimento no desenvolvimento pessoal, autoconfiança, autoconhecimento, competências relacionais, adaptabilidade, autocontrolo e empatia. Afinal, "a felicidade é a celebração da vida".

**NOTÍCIAS**

## Prémio Universidade com inscrições abertas

« A nona edição do Prémio Universidade de Coimbra 2012, importante galardão nacional nos campos da Ciência e Cultura, no valor de 25 mil euros, tem as candidaturas abertas até 30 de Novembro.

O prémio será entregue na sessão solene comemorativa do 722.º aniversário da Universidade, no dia 1 de Março do próximo ano.

Este galardão distingue, atualmente, uma «personalidade de nacionalidade portuguesa que se tenha destacado por uma intervenção particularmente relevante e inovadora» nas áreas da Ciência e Cultura.

Porém, o galardão tem-se caracterizado por distinguir personalidades de sectores muito distintos, como as artes cénicas e musicais, o empresariado, as neurociências, a matemática e a imunologia.

As candidaturas devem ser dirigidas ao reitor da Universidade de Coimbra (UC) e incluir

«um curriculum vitae detalhado do candidato e uma explicação clara da relevância e do carácter inovador do contributo cultural ou científico», foi ontem anunciado.

A deliberação do júri será tomada em 25 de Janeiro de 2012 e o vencedor divulgado, em conferência de imprensa, no dia seguinte.

Criado em 2004 pela UC com o patrocínio do Banco Santander-Totta e apoio do Jornal de Notícias, o Prémio Universidade de Coimbra já distinguiu a cientista Maria de Sousa, o neurocientista Fernando Lopes da Silva, o historiador António Manuel Hespanha e ao actor e encenador Luís Miguel Cintra, a classicista Maria Helena da Rocha Pereira, o matemático luso-brasileiro Marcelo Viana, o investigador José Epifânio da Franca, o artista plástico Julião Sarmento, o ensaísta e escritor Almeida Faria e ao cineasta Pedro Costa. »



### Seminário debate visibilidade da investigação

Organizado pelo Univesia, o seminário terá lugar em Miami entre os dias 21 e 23 de Novembro e tem como objectivo a identificação de fontes, métodos e melhores práticas de forma a dar maior visibilidade à investigação. Dirigido a vice-reitores, administradores, directores e outros cargos que trabalham directa ou indirectamente com áreas de Investigação, este seminário pretende melhorar o impacto da mesma, assim como a captação de recursos para a financiar.





## **Anexo III - Conta DO**

<b>Designação / Designation</b>	DO Particulares. / <i>Current Account – Individuals.</i>
<b>Condições de acesso / Terms of access</b>	Clientes Particulares. / <i>Individual Customers.</i>
<b>Modalidade / Modality</b>	Depósitos à Ordem. / <i>Current Accounts.</i>
<b>Meios de movimentação / Transactions channels</b>	A conta DO é movimentada a débito e/ou crédito através de ordens de transferência dadas no Balcão ou através do NetBanco ou Banca Telefónica, ou via ATM, podendo ainda ser movimentada por cheque caso tenha sido celebrada a respectiva convenção entre o Banco e o Cliente. / <i>Debits and/or credits may be made to the current account by means of bank transfer orders, submitted to the Branch or via the NetBanco or Telephone Banking services, or via ATM, and also via cheques if the respective agreement has been signed between the Bank and the Customer.</i>
<b>Moeda / Currency</b>	Euro.
<b>Montante / Amount</b>	Sem mínimo de abertura. / <i>There is no minimum amount for opening the account.</i>
<b>Taxa de remuneração / Remuneration Rate</b>	Não remunerada. / <i>Not remunerated.</i>
<b>Cálculo de juros / Calculation of interest</b>	Não aplicável. / <i>Not applicable.</i>
<b>Pagamento de juros / Payment of interest</b>	Não aplicável. / <i>Not applicable.</i>
<b>Regime fiscal / Tax regime</b>	Não aplicável. / <i>Not applicable.</i>
<b>Comissões e despesas / Commissions and expenses</b>	<p>Preçário actual de comissões e despesas associadas à conta / <i>Current price list of commissions and expenses associated to the account :</i></p> <p>Despesas de Manutenção / <i>Maintenance expenses:</i></p> <p>Saldo Médio Trimestral Recursos inferior a 1.500 € - 15,70 € + I. Selo; / <i>Average Quarterly Balance of Resources lower than 1.500 € - 15,70 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Saldo Médio Trimestral Recursos entre 1.500 € e 2.000 € - 14,54 € + I. Selo; / <i>Average Quarterly Balance of Resources between 1.500 € and 2.000 € - 14,54 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Saldo Médio Trimestral Recursos entre 2.000 € e 3.000 € - 12,44 € + I. Selo; / <i>Average Quarterly Balance of Resources between 2.000 € and 3.000 € - 12,44 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Saldo Médio Trimestral Recursos entre 3.000 € e 3.500 € - 7,82 € + I. Selo; / <i>Average Quarterly Balance of Resources between 3.000 € and 3.500 € - 7,82 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Saldo Médio Trimestral Recursos superior a 3.500 € - Isento; / <i>Average Quarterly Balance of Resources higher than 3.500 € - Exempt.</i></p> <p>Extractos, Saldos ou Outra Documentação: / <i>Statements, Balances or Other Documentation:</i></p> <p>Extracto Diário – 1,95 € + I. Selo / <i>Daily Statement – 1,95 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Extracto de Dois em Dois Dias – 1,70 € + I. Selo / <i>Statement once every 2 days – 1,70 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Extracto de Três em Três Dias – 1,47 € + I. Selo; / <i>Statement once every 3 days – 1,47 € + Stamp Duty;</i></p>

	<p>Extracto Semanal - 1,21 € + I. Selo; /  <i>Weekly Statement - 1,21 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Extracto Quinzenal - 0,62 € + I. Selo; /  <i>Fortnightly Statement - 0,62 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Pedidos de Extractos ou Saldos ao Balcão - 3,41 € + I. Selo; /  <i>Requests for Statements or Balances from the Branch - 3,41 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Extractos de Escalas de Juros - 62,66 € + I. Selo; /  <i>Statements of Levels of Interest - 62,66 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Extracto por Fax + Despesas Comunicação - 6,33 € + IVA /  <i>Statement via Fax + Communication Expenses - 6,33 € + VAT;</i></p> <p>Pedido de Reedição de Extractos (2ª via) - 12,54 € + IVA (por extracto); /  <i>Request for Re-issue of Statements (2nd copy) - 12,54 € + VAT (per statement);</i></p> <p>Extractos em Disquete - 9,98 € + I. Selo; /  <i>Statements in Diskette - 9,98 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Extractos Magnéticos - 9,98 € + I. Selo; /  <i>Magnetic Statements - 9,98 € + Stamp Duty;</i></p> <p>Comissão Alteração Titulares de Conta - 6,33 € + I. Selo. /  <i>Commission for Alteration of Accountholders - 6,33 € + Stamp Duty.</i></p> <p>Serão aplicáveis as comissões e despesas que antecedem se outras não forem aplicáveis à Conta de Depósitos à Ordem na data da respectiva cobrança as quais se encontrem afixadas no Preçário do Banco devidamente publicitado em todos os seus Balcões, nos termos do Aviso 8/2009 do Banco de Portugal. / <i>The previous commissions and expenses shall apply to the Current Account provided another rate did not apply on the date of respective settlement, as set out in the Bank's price list, duly published at all its branches in accordance with Notice 8/2009 of the Bank of Portugal.</i></p>
<b>Facilidades de descoberto /          Overdraft facilities</b>	Não aplicável. / <i>Not applicable.</i>
<b>Ultrapassagem de crédito /          Exceeding credit limits</b>	<p>A utilização de fundos que excedam o saldo da conta depende da aceitação do Banco. Caso o Banco aceite o saque ou pagamento a descoberto, são aplicáveis ao saldo devedor as condições seguintes / <i>Use of resources in excess of the account balance depends upon prior approval from the Bank. In the event that the Bank accepts a drawdown or overdraft payment, the following terms shall apply to the balance owed (1):</i></p> <p>TAN - 26,75%; / <i>(TAN = Annual Nominal Rate);</i></p> <p>Comissão de Crédito Não Pré Contratualizado - 9,75€ + IS por entrada em descoberto. /  <i>Commission on Credit that has not been previously contracted - 9,75€ + stamp duty for entering into an overdraft position.</i></p> <p>O pagamento dos juros e da comissão ocorre mensalmente. / <i>Interest and commissions shall be paid on a monthly basis.</i></p> <p>O crédito utilizado será reembolsado no dia da utilização. / <i>The credit used will be reimbursed on the day of use.</i></p>
<b>Outras condições / Other          conditions</b>	Não aplicável. / <i>Not applicable.</i>
<b>Fundo de Garantia de          Depósitos / Deposits          Guarantee Fund</b>	<p>Os depósitos constituídos no Banco Santander Totta beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos sempre que ocorra a indisponibilidade nos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira. / <i>Deposits held at Banco Santander Totta benefit from a reimbursements guarantee, provided by the Deposits Guarantee Fund whenever there is non-availability of deposits due to reasons directly related to its financial situation.</i></p> <p>O Fundo de Garantia de Depósitos garante o reembolso até ao valor máximo de 100.000 euros por cada depositante. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante. Considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento. Incluindo os juros e para o saldo dos depósitos em</p>

	<p>moeda estrangeira, convertendo em euros, ao câmbio da referida data. / <i>The Deposits Guarantee Fund guarantees reimbursement up to the maximum amount of 100.000 euros for each entity making deposits. In calculation of the amount of deposits held by each entity, consideration shall be made of the value of all deposit accounts held on the date on which non-availability of payments is verified, including interest and the balance of deposits held, in foreign currency, converted into euros at the exchange rate prevailing on the date in question.</i></p> <p>Para informações complementares consulte o endereço <a href="http://www.fgd.bportugal.pt">www.fgd.bportugal.pt</a>. / Further information, please consult: <a href="http://www.fgd.bportugal.pt">www.fgd.bportugal.pt</a>.</p>
<b>Instituição depositária / Depository Institution</b>	Banco Santander Totta. Rede de Balcões. SuperLinha. 707 21 24 24. Internet: <a href="http://www.santandertotta.pt">http://www.santandertotta.pt</a>
<b>Validade das condições / Validity of terms</b>	Indeterminada / <i>Not determined.</i>

**Disponibilizado previamente ao Cliente**  
**Provided beforehand to the Customer**

Assinatura do Cliente / *Client Signature*  
(Conforme Ficha Assinaturas ou Documento Identificação /  
*as in the Card Signature or Identity Document*)

Conferência Balcão / *Branch Confirmation*  
(Assinatura / N.º Empregado / *Signature/Employee Nr.*)



## **Anexo IV – Remedy**

## Santander Totta

**Caso No.:** HD0000005909142

**Categoria:** Segurança Aplicacional

**Tipo:** Not. de criação de user

**Item:** Externo

**Data de Abertura:** 06-09-2011 16:36:50

**Data de Resolução:**

**Estado:** Resolved

**Tipo de Fecho:**

**Sumário:** E822902 - CARINA NANCE MAGALHAES MARQUES - Ver Log

**Descrição:** Solicitamos a criação de user para estagiária - Carina Marques do IPG:

CARINA NANCE MAGALHAES MARQUES, BI: 13780515

EMPRESA: BANCO SANTANDER TOTTA

DATA INICIO: 05/09/2011

DATA FIM: 02/12/2011

USER DE TUTOR/ CONTACTO: C679132 - 276301872

CENTRO DE CUSTO DO BALCÃO - 3581 CHAVES PRAÇA BRASIL

PERFIL: Estagiário co acesso apenas à Intranet e Microsoft Office.

06/09/2011

Anabela

**Detalhes:** USER ID: (ver sumário)

-XP:Password: " Nadal234 " (escolhe uma nova logo de seguida)

-TF Edifício: Password igual á que escolheu no XP

-INTRANET:Password igual ao user em maiúsculas (escolhe uma nova logo de seguida - ACESSO AMANHÃ) ✓

INFOPAC: Password igual ao user em minúsculas (escolhe uma nova logo de seguida)

REMEDY : acesso com user em minúsculas e sem password - ACESSO AMANHÃ ✓

**Resolução**

**Confirmada?:**

**Região** Balcão

**Local:** 6265 - Dir. Comercial Norte 6

**Departamento:** 3581 - CHAVES-PC.BRASIL

**User:** c679132

**Nome+** Adérito Silva André

**Office** 6251010

c679132, 13-09-2011 9:31:58