



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

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação
e Relações Económicas

Sílvia Patrícia Mendes Ferreira
janeiro | 2012



Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

SÍLVIA PATRÍCIA MENDES FERREIRA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIATURA
EM COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES ECONÓMICAS

JANEIRO/ 2012

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Discente: Sílvia Patrícia Mendes Ferreira

Número de Discente: 6180

Curso: Comunicação e Relações Económicas

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

Orientador na Instituição de Ensino: Mestre Maria Filomena Gomes

Local de Estágio: Banco Espírito Santo
Zona Industrial da Maia,
Rua do Outeiro, 4470-637 – Maia

Orientador no Local de Estágio: Dr.^a Carla Machado

Início do Estágio: 1 de setembro de 2011

Conclusão do Estágio: 30 de novembro de 2011

Duração: 3 meses

DEDICATÓRIA

À minha mãe que, esteja onde estiver,
sempre me iluminou para nunca desistir de lutar.

À minha irmã, por todo o carinho,
apoio e sacrifício ao longo destes anos.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar quero dirigir-me à Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto do Instituto Politécnico da Guarda que me deu a oportunidade de obter a licenciatura de Comunicação e Relações Económicas.

Quero agradecer a todos os professores que me apoiaram na formação pessoal e me transmitiram os conhecimentos necessários para a conclusão desta licenciatura, em especial à minha Orientadora de Estágio, Mestre Maria Filomena Gomes pela sua orientação, paciência e profissionalismo.

Não podia deixar de agradecer à instituição que me acolheu, o Banco Espírito Santo, que durante três meses me deu oportunidade de estagiar e estar em contacto direto com o setor da banca e designadamente à Dr.^a Carla Machado que me apoiou e integrou na dinâmica interna do grupo.

A todos os que trabalham na instituição e contribuíram para que estes três meses de estágio fossem uma mais-valia para mim.

Quero aproveitar esta oportunidade para agradecer a todas as pessoas que acreditaram em mim e que sempre me apoiaram ao longo destes anos.

À minha família pela esperança e apoio que sempre me deram.

Ao meu namorado pela sua compreensão, paciência, amizade e amor.

Aos meus amigos, pois é a eles que devo grande parte dos bons momentos que aqui passei.

Pois, como dizia Voltaire “Todas as riquezas do mundo não valem um bom amigo.”¹

A todos muito obrigada

¹ Montreynaud, 1991:21

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1- Apresentação da Instituição BES	
1.1 Apresentação da Instituição Banco Espírito Santo	4
1.1.1 Evolução Histórica do Banco Espírito Santo	4
1.2 O Grupo Banco Espírito Santo	6
1.2.1 A Missão	6
1.2.2 Os Valores	6
1.2.3 Expansão Internacional	6
1.2.4 A Imagem de Marca do BES	8
1.3 Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo	9
1.3.1 Conta à Ordem	9
1.3.2 Contas Poupança e Depósitos a Prazo	11
1.3.3 Cartões de Multibanco	13
1.3.3.1 Cartões de Débito	13
1.3.3.2 Cartões de Crédito	13
1.3.3.3 Cartões Pré-Pagos	14
1.3.4 Crédito	15
1.3.4.1 Crédito Habitação	15
1.3.4.2 Crédito Individual	15
1.3.4.3 Micro Crédito	16
1.3.5 Seguros	16
1.3.6 Serviços	18
1.3.6.1 Canais Directos	18
1.3.6.2 BESdirecto	18

1.3.6.3 BESnet	19
1.3.6.4 BESnet SMS	19
CAPÍTULO 2 – Apresentação e Enquadramento da Zona Industrial da Maia	
2.1 Apresentação e Enquadramento da Zona Industrial da Maia	21
2.2 A Localidade onde Decorreu o Estágio	21
2.2.1 Aspetos Geográficos da Maia	22
2.2.2 Aspetos Económicos da Maia	23
2.3 Análise <i>SWOT</i>	24
CAPÍTULO 3 – Plano de Estágio e Atividades Desenvolvidas	
3.1 Plano de Estágio	29
3.2 Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio	32
3.2.1 Sistema Informático	32
3.2.2 Contato Telefónico	33
3.2.3 Arquivo	34
3.2.4 Correspondência	34
3.2.5 Atendimento ao Público	35
3.2.6 Abertura de Contas	36
3.2.7 Vinculação de Clientes	36
3.2.8 Reuniões Semanais	37
3.2.9 Divulgação de Produtos BES aos Clientes	37
3.2.10 Elaboração da Comunicação Interna	38
3.2.11 Apoio na Caixa Automática	38
3.2.12 Mudança de <i>Merchandising</i>	39
3.2.13 Envio e Receção de Faxes	40
3.2.14 Contagem de Moedas	40

3.2.15 Depósitos Directos	40
3.2.16 Requisição, Receção, Entrega de Cheques	42
REFLEXÃO FINAL	45
BIBLIOGRAFIA	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – A expansão internacional do BES	7
Figura 2 – Os logótipos do BES	8
Figura 3 – O símbolo do BES e o seu significado	9
Figura 4 – Cartão de Débito 13	
Figura 5 – Cartão de Crédito	13
Figura 6 – Cartão BES Gold	13
Figura 7 – Cartão BES Branco	13
Figura 8 – Cartão @BES	14
Figura 9 – Cartão WWF	14
Figura 10 – Cartão Pocket BES	14
Figura 11 – Cartão Selecção Nacional	14
Figura 12 – Cartão de Saúde n.º1	16
Figura 13 – Seguro de Saúde	16
Figura 14 – Seguro Vital	17
Figura 15 – Seguro Dental Care	17

Figura 16 – Seguro Auto	17
Figura 17 – Seguro Casa	17
Figura 18 – Seguro Protecção ao Salário	17
Figura 19 – Seguro BES Dia - a - Dia	18
Figura 20 – BESdirecto	18
Figura 21 – BES Net	19
Figura 22 – BES Net SMS	19
Figura 23 – Mapa de Portugal	21
Figura 24 – Mapa com as Freguesias do Concelho da Maia	22
Figura 25 – Vista de Satélite da Cidade da Maia	23
Figura 26 – Localização da Zona Industrial da Maia	24
Figura 27 – Organograma do Balcão da Zona Industrial da Maia	26
Figura 28 – Cheques à Ordem e Cheques não à Ordem	43
Figura 29 – Requisição de Cheques	43

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Crescimento Populacional do Concelho da Maia	23
Quadro 2 – Análise <i>SWOT</i>	24
Quadro 3 – Cronograma das Tarefas Realizadas	31
Quadro 4 – Os Sete Princípios de Atendimento do BES	35

LISTAGEM DE SIGLA

ATM – *Automated Teller Machine*

BES – Banco Espírito Santo

BESCL – Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa

BIC – Banco Internacional de Crédito

CTT – Correios, Telégrafos e Telefones

COA – Centro de Operações Administrativas

DEO – Departamento Executivo de Operações

ESAF – Espírito Santo Activos Financeiros

ESFG – Espírito Santo Financial *Group*

ESSI – Espírito Santo Sociedade de Investimentos

EURIBOR – *Euro Interbank Offered Rate* (a taxa Euribor é uma taxa de juro média)

GBES – Grupo Banco Espírito Santo

POS – *Point of Service*

SMS – *Short Message Service* (Serviço de Mensagens Curtas)

VISA – *Visa International Service Association*

WWF – *World Wide Fund for Nature* (Fundo Mundial para a Natureza)

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar quero dirigir-me à Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto do Instituto Politécnico da Guarda que me deu a oportunidade de obter a licenciatura de Comunicação e Relações Económicas.

Quero agradecer a todos os professores que me apoiaram na formação pessoal e me transmitiram os conhecimentos necessários para a conclusão desta licenciatura, em especial à minha Orientadora de Estágio, Mestre Maria Filomena Gomes pela sua orientação, paciência e profissionalismo.

Não podia deixar de agradecer à instituição que me acolheu, o Banco Espírito Santo, que durante três meses me deu oportunidade de estagiar e estar em contacto direto com o setor da banca e designadamente à Dr.^a Carla Machado que me apoiou e integrou na dinâmica interna do grupo.

A todos os que trabalham na instituição e contribuíram para que estes três meses de estágio fossem uma mais-valia para mim.

Quero aproveitar esta oportunidade para agradecer a todas as pessoas que acreditaram em mim e que sempre me apoiaram ao longo destes anos.

À minha família pela esperança e apoio que sempre me deram.

Ao meu namorado pela sua compreensão, paciência, amizade e amor.

Aos meus amigos, pois é a eles que devo grande parte dos bons momentos que aqui passei.

Pois, como dizia Voltaire “Todas as riquezas do mundo não valem um bom amigo.”¹

A todos muito obrigada

¹ Montreynaud, 1991:21

INTRODUÇÃO

O objetivo principal do estágio é, sem dúvida, colocar em prática todo o conhecimento teórico-prático adquirido ao longo dos três anos de Comunicação e Relações Económicas.

A elaboração de um relatório no final do estágio constitui uma prova do trabalho realizado, assumindo um papel relevante na evolução dos estudos e não apenas uma simples formalidade.

Através deste relatório, pretendo descrever uma série de atividades decorridas durante o estágio, no balcão do Banco Espírito Santo da Zona Industrial da Maia, com início em 1 de setembro de 2011 e tendo terminado em 30 de novembro de 2011.

Escolhi o Banco Espírito Santo para estagiar, porque sempre me despertou a atenção, pois, tinha curiosidade em saber como seria trabalhar numa instituição de prestígio de dimensão internacional, permitindo-me compreender os mecanismos da atividade financeira, bem como o funcionamento da economia local e nacional, tema que me motiva de forma elevada.

Desejava conhecer de forma direta, ainda que à escala local, a dimensão e objetivos da atividade bancária, assim como, o contributo desta para o desenvolvimento da região (neste caso uma zona industrial de forte desenvolvimento e investimento financeiro).

Uma gestão eficaz e racional das disponibilidades financeiras da banca, com os vários agentes económicos, é de primordial importância.

Pretendia realizar nesta instituição tarefas onde pudesse desenvolver determinados conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos do curso, o que acabou por acontecer na realidade.

Na realização deste relatório, a metodologia utilizada foi essencialmente pesquisa bibliográfica, pesquisa cibernética, manuais de utilização pertencentes à instituição e outra informação interna, consulta de algumas disciplinas como, Economia, Gestão Bancária e Seguradora e Contabilidade.

O presente relatório encontra-se dividido em três capítulos.

No Primeiro Capítulo, apresento a instituição quanto à sua caracterização (história, evolução,

imagem, marca, produtos e serviços comercializados pela mesma).

No Segundo Capítulo, faço o enquadramento da instituição onde estagiei, localização, cronograma e os objetivos de trabalho. Efetuei uma Análise *SWOT*² à instituição que nos permite avaliar os aspetos internos e externos do Banco Espírito Santo da Zona Industrial da Maia.

No Terceiro Capítulo, exponho as atividades realizadas e propostas ao longo do período de estágio (ver **Anexo I**) e para concluir apresento uma reflexão final acerca do meu desempenho e aprendizagem na instituição.

² SWOT-Ferramenta utilizada para fazer análise de cenário.

CAPÍTULO 1

Apresentação da Instituição

Banco Espírito Santo

1.1 APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO BANCO ESPÍRITO SANTO

O presente capítulo pretende apresentar o Grupo Banco Espírito Santo (GBES), fazendo uma breve descrição da evolução histórica do Banco e da sua atividade. Toda a descrição apresentada teve como base a informação disponibilizada pela própria entidade do estágio e pelo *site*³ oficial da instituição.

1.1.1 Evolução Histórica do Banco Espírito Santo

O Banco Espírito Santo (BES) surgiu em 1869 (pelo que tem hoje cento e quarenta e dois anos de existência) como resultado da atividade profissional de José Maria do Espírito Santo e Silva enquanto cambista, o qual funda a “*Caza de Cambio*” em Lisboa, “*de compra e venda de lotarias, a par da transação de títulos de crédito nacionais e estrangeiros*”.

A partir de 1884, (sempre na posição de sócio maioritário) José Maria do Espírito Santo e Silva, funda várias Casas Bancárias, das quais são exemplo o Beirão, Silva Pinto & C^a. (1884-1887), Silva, Beirão, Pinto & C^a. (1897-1911) e J.M. Espírito Santo Silva (1911-1915).

Em 1915, após o falecimento de José Maria do Espírito Santo e Silva, as várias casas bancárias foram dissolvidas, fundando-se a Casa Bancária Espírito Santo Silva & C^a., gerida pelo seu filho José Ribeiro do Espírito Santo e Silva, que em 1920, a transforma no BES. A partir desta altura, a estratégia do Banco começa a desenvolver-se no sentido da expansão nacional, ocorrendo a inauguração da primeira Agência em Torres Vedras e posteriormente em várias cidades de norte a sul do país.

Com esta estratégia o Banco consolida o seu posicionamento na banca nacional, integrando em 1926, o grupo das cinco maiores instituições bancárias privadas.

Em 1932, Ricardo Ribeiro do Espírito Santo e Silva, sucede ao seu irmão, implementando um novo modelo de gestão, sustentado no aumento da quota de mercado, na diversidade das transações bancárias e na continuidade da expansão do Banco. Fatores estes que foram determinantes para que o Banco, em 1936, fosse líder na banca nacional privada.

³ Fonte: www.bes.pt

No ano de 1937, o Banco reforça a sua posição através da fusão com o Banco Comercial de Lisboa, dando origem ao Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL).

Em 1955, por falecimento de Ricardo Ribeiro do Espírito Santo e Silva, seu irmão Manuel Ribeiro Espírito Santo Silva assume a liderança; iniciando um processo de internacionalização do banco e o aumento da distribuição de crédito do BESCL.

Em 1973, Manuel Ricardo do Espírito Santo e Silva, por falecimento do seu pai, ascende ao cargo de Presidente do Conselho de Administração. Mais tarde, em virtude do Decreto-lei n.º 132 – A de 14 de março de 1975, o Banco é nacionalizado. Impedida de desenvolver as atividades em Portugal, a família Espírito Santo decide refazer os seus interesses financeiros fora de Portugal, em países como o Brasil, Suíça, França e Estados Unidos da América. Nessa altura, foi criada a Espírito Santo Internacional *Holding* sediada no Luxemburgo, que em 1984, origina uma nova *holding*, a Espírito Santo *Financial Group* (ESFG).

Em 1986, após a reabertura da atividade bancária privada, a família Espírito Santo regressa a Portugal, em parceria com a *Caisse Nationale du Crédit Agricole* e com o apoio de um núcleo de acionistas portugueses, criando o Banco Internacional de Crédito (BIC). Nesse mesmo ano formou-se a Espírito Santo Sociedade de Investimentos (ESSI).

Em 1991, é iniciado um processo de recuperação, de consolidação nacional e de expansão internacional, passando a denominar-se Grupo Banco Espírito Santo (GBES). No ano seguinte é criada a Espírito Santo Activos Financeiros (ESAF).

No ano de 1999, por Escritura Pública de 6 de julho de 1999, o BESCL passou a adotar a designação de BES.

1.2 O GRUPO BANCO ESPÍRITO SANTO

O BES é um banco privado, onde a maior parte da sua atividade bancária está centrada em Portugal, com sede em Lisboa. O BES é a segunda maior instituição financeira privada no mercado nacional, com uma quota média de mercado de 20.7%. (Intranet Banco Espírito Santo)

As suas principais áreas de negócios são a Banca de Particulares (Banca de Retalho e *Private Banking*), a Gestão de Ativos, a Banca de Empresas e a Banca de Investimentos, com intuito de obtenção de recursos a terceiros, sob forma de depósitos, nas concessões de crédito, em títulos e outros ativos. De forma a possibilitar o acesso aos serviços financeiros a um maior número de clientes, o Banco dispõe de uma rede nacional de setecentos e trinta e quatro balcões, complementada com vinte e três Centros *Private* e vinte e sete Centros de Empresas. (Intranet Banco Espírito Santo)

1.2.1 A Missão

A missão do BES tem por objetivo principal, a satisfação e superação das expectativas dos clientes, praticando elevados níveis de qualidade de serviço e de atendimento. Com uma posição de liderança em Portugal, sustentada na rentabilidade e eficiência, o objetivo final é a criação de valor para os seus clientes, colaboradores e acionistas, contribuindo de uma forma cada vez mais aprofundada e proativa, para o desenvolvimento social, cultural e ambiental do País.

1.2.2 Os Valores

O GBES é um dos principais grupos financeiros em Portugal, cuja atuação é sustentada em valores como a ética, o rigor, a transparência e a orientação para o cliente. Fazendo referência à história, com mais de cem anos de existência, o BES também se associa a valores como a permanência, a solidez, baseada na confiança e na credibilidade junto dos clientes, dos colaboradores e dos acionistas, os quais são sempre uma prioridade para a instituição.

1.2.3 Expansão Internacional

O BES é um dos grupos líderes do setor financeiro em Portugal, com presença internacional em vinte e três países (BES Cabo Verde), quatro continentes, através de escritórios de

representação, escritórios de remessas, subsidiárias e associadas, sucursais internacionais e outras participações financeiras, como demonstra a figura 1. Desta forma, assegura as comunidades e as empresas portuguesas dispersas pelo mundo, onde as perspetivas de crescimento potenciam a criação de valor no Grupo.



Figura 1 – A expansão internacional do BES

Fonte: <http://www.bescv.cv/sfecv>

O BES tem expandido internacionalmente a sua atividade bancária, fundamentalmente em países com afinidades culturais e económicas com Portugal; estando presente em países como Espanha, pelo negócio transfronteiriço entre Espanha e Portugal, Angola e Brasil, pelas afinidades culturais e económicas com Portugal, Marrocos, Argélia, Líbia e Tunísia por serem países geograficamente próximos com Portugal.

O BES procura assim estar na presença de mercados com oportunidades de crescimento, de forma a garantir que os seus clientes, beneficiam de soluções e de elevados índices de qualidade de serviço, bem como o acesso a linhas de crédito internacionais, potenciais parcerias e melhores soluções de negócio para outras instituições financeiras.

1.2.4 A Imagem de Marca do BES

Ao longo dos anos, o BES construiu uma imagem de confiança e credibilidade, que nos dias de hoje se traduz numa marca familiar dos portugueses e dos residentes estrangeiros em Portugal.

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



Figura 2 – Os logótipos do BES

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

A cor verde desde sempre foi referência do BES, a cor do rigor, da verdade, da solidez, da transparência e do valor. É com esses mesmos atributos que a atual imagem do Banco se apresenta, uma imagem rejuvenescida, mais fresca e dinâmica como podemos ver na figura 3. Um novo verde, o verde do futuro, um Banco virado para o futuro e com serviços para o futuro, reforçando atributos tais como a proximidade, a abrangência, a vitalidade e a modernidade.

**Símbolo:**

estilizou-se o símbolo, descentrando-o de forma a projectar movimento e dinamismo

A letra:

mudou-se de uma imagem clássica para uma imagem mais moderna, mais informal, mais afirmativa.

A cor:

o novo verde é mais jovem, tem mais vida, não deixando de ser a cor do rigor, da verdade, da solidez, da transparência, do valor.

Figura 3 – O símbolo do BES e o seu significado

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

O BES também tem apostado na publicidade, como elo de proximidade com os clientes, tendo estado presente como patrocinador em diversos eventos desportivos, de grande impacto na sociedade, e com grande projeção internacional, tais como, a Selecção Nacional, o Hipismo, o Estoril Open e a utilização da imagem do jogador de futebol Cristiano Ronaldo, no setor dos serviços financeiros.

1.3 PRODUTOS E SERVIÇOS DO BANCO ESPIRITO SANTO

Alguns dos produtos e serviços financeiros que o Banco coloca à disponibilidade dos seus clientes são descritos de forma breve, pois os seus detalhes podem ser solicitados em qualquer balcão do BES ou no *site* oficial da instituição.

O BES tem uma vasta gama de produtos através de abordagens e propostas de valores diferenciados, de acordo com as necessidades dos seus clientes (ver **Anexo II**).

Da vasta gama de produtos, o Banco tem diferentes tipos de contas, com características distintas para a gestão financeira dos seus clientes.

1.3.1 Conta à Ordem

O BES tem ao dispor do cliente, vários tipos de contas à ordem, que se adaptam aos diferentes tipos de clientes e às suas necessidades.

Conta BES 100%

A conta BES 100% é uma conta à ordem, onde o cliente tem formas de ficar isento de

despesas de manutenção. Para isso basta ter alguns produtos associados à conta, tais como, a domiciliação de ordenado/pensão (que permite ter o dinheiro na conta de uma forma rápida e cómoda sem ter que se deslocar ao balcão ou efetuar transferências interbancárias), a domiciliação de despesas, onde o cliente passa a pagar as despesas da água, luz, gás, telefone, etc., de forma automática, por débito direto da conta à ordem, sem precisar de se deslocar com valores para fazer os pagamentos e sem preocupações.

A conta à ordem pode ter associada uma conta poupança, que permite ter parte do dinheiro a render juros, contabilizados diariamente e creditados mensalmente na conta poupança, mas sempre disponível. O cliente pode definir as datas e montantes para a movimentação automática entre a conta poupança para a conta à ordem e vice-versa.

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

As contas são as seguintes:

- A Conta 100% 18.31 (Exclusivamente a pensar nos clientes entre 18 e 31 anos);
- A Conta 100% 55 + (Para clientes com mais de 55 anos e domiciliação de ordenado);
- A Conta 100% *Gold* (Proteção e segurança para o cliente e a sua casa);
- A Conta 100% Parceiro + (Vantagens para colaboradores de empresas com protocolo com o BES);
- A Conta 100% *Gold* | RE (Obtém descontos vitalícios nos seus seguros de saúde, automóvel e casa);
- A Conta n.º 1 (Vantagens nos seguros de saúde).

Conta Jovem

A conta Jovem foi criada a pensar especialmente nos jovens com idade compreendida entre os doze e os dezassete, onde o mínimo de abertura da conta é de €50. Esta conta está isenta de comissão de gestão.

Conta Up

A conta *Up* destina-se a estudantes do ensino superior entre os dezoito e os trinta (inclusive). O mínimo de abertura da conta é de €25 e está isenta de despesas de manutenção.

Conta Movimento Júnior

A conta Movimento Júnior é uma conta para crianças dos zero até aos onze anos. O montante mínimo para a abertura da conta é de €50, não tem despesas de manutenção e ao subscrever ou efetuar um primeiro reforço a partir de €100 recebe um porquinho BES desenhado por Agatha Ruiz de La Prada e apadrinhado pelo Cristiano Ronaldo.

1.3.2 Contas poupanças e Depósitos a Prazo

O BES tem soluções que permitem ao cliente ter o dinheiro a crescer, com toda a comodidade, rapidez e segurança. Existem diversas opções de depósitos a prazo, que são caracterizados por se constituírem num prazo previamente determinado, com taxas de juros competitivas no mercado, que permitem ter uma rentabilidade garantida. É uma aplicação sem riscos, com capital e renumeração garantidos no final do prazo com possibilidade de mobilização antecipada parcial ou total, o que implica uma penalização na taxa de juro.

Conta Poupança DEZ

Poupar nos dias de hoje é essencial e com a Conta Poupança DEZ o cliente pode poupar a pensar no futuro e na família. A partir de €10 e até €2.000, através de entregas mensais ou pontuais, como lhe convier, num máximo de €24.000/ano.

Conta Poupança BES Jovem

A Conta Poupança BES Jovem é um depósito de poupança mensal. Que permite reforços a qualquer momento e é resgatável sem penalizações, ideal para a poupança regular dos jovens até aos dezassete anos. O montante mínimo é de €25, com reforços a partir de €5 a qualquer momento.

Poupança Júnior

O BES tem uma oferta criada especialmente para as crianças, com soluções de poupança, que se associa à conta Movimento Júnior, para ensinar a poupar a curto, médio e a longo prazo.

- **Conta Poupança Júnior:** para soluções de poupança de curto prazo, uma forma simples de construir uma poupança de forma progressiva com garantia de capital e remuneração garantida. Trata-se de um depósito a prazo automaticamente renovável a um mês, seis meses ou a um ano.
- **Poupança Crescente Júnior:** para quem procura construir uma poupança a médio prazo. Trata-se de um depósito a prazo de quatro anos com capital garantido, prémios de permanência e remuneração crescente.
- **Capitalização Júnior:** para soluções de longo prazo, uma aplicação financeira com capital garantido, suportada por um seguro de capitalização de oito anos e um dia que permite reforços a qualquer momento.

Conta Rendimento CR

A Conta Rendimento CR, é uma conta “para quem só gosta de ganhar”. É um depósito a prazo a três anos com taxas crescentes, com capital e juros garantidos, com pagamento semestral de juros, numa entrega única a partir de €1.000.

Conta Reformado

A “Conta Reformado” é um depósito a prazo com um montante mínimo de subscrição de €250, que permite beneficiar de isenção de imposto sobre o rendimento para saldos até €10.500.

Conta Condomínio

A Conta Condomínio permite que haja uma gestão conjunta e eficiente dos fundos de reservas para a realização de obras de conservação e beneficiação das partes comuns dos prédios.

Conta Habitação

A Conta Habitação é uma conta especialmente orientada para a construção de uma poupança com finalidades de aquisição, construção, ampliação ou beneficiação de habitação própria.

1.3.3 Cartões Multibanco

O BES tem diferentes tipos cartões multibanco, adaptados às diversas necessidades dos seus clientes e também aos clientes que não têm conta no BES.

1.3.3.1 Cartões de Débito

O **Cartão BES DUO** é um cartão associado a uma conta de depósitos à ordem e todas as transações com ele efectuadas são refletidas nessa conta. Funciona no âmbito das redes Multibanco e Visa Internacional e é utilizável em ambiente eletrónico *Automated Teller Machine* e *Point of Service* (*ATM`s e POS`s*).



Figura 4- Cartão de Débito

Fonte: www.bes.pt

1.3.3.2 Cartões de Crédito

O **Cartão BES Verde** é um cartão de crédito VISA, que associa igualmente a função de débito em Portugal para efetuar operações sobre a conta à ordem na rede Multibanco. Este cartão é gratuito quando associado às Contas BES 100%.



Figura 5- Cartão de Crédito

Fonte: www.bes.pt

O **Cartão BES Gold** é um cartão de prestígio, tem associado uma conta-cartão onde é atribuído um limite de crédito, que permite em Portugal como no estrangeiro, realizar operações. Também tem uma vertente a débito, mas apenas em Portugal, o que permite a partir da conta de depósitos à ordem, efetuar transações.



Figura 6- Cartão BES Gold

Fonte: www.bes.pt

O **Cartão BES Branco** é um cartão VISA não só para clientes, mas também para quem não tem conta no BES.



Figura 7- Cartão BES Branco

Fonte: www.bes.pt

O **Cartão @bes** é um cartão exclusivamente de crédito, que permite efetuar compras à distância na Internet com segurança, em comerciantes aderentes à rede Visa.



Figura 8- Cartão @bes

Fonte: www.bes.pt

O **Cartão WWF** (*World Wide Fund for Nature*) é um cartão Visa (*International Service Association*) não só para clientes, mas também para quem não tem conta no BES. Com o cartão 0,5% do valor das compras a crédito reverte para a WWF, uma organização global de conservação da Natureza, contribuindo para a conservação das florestas, no combate ao aquecimento global, ao desperdício de água e à proteção do habitat natural de espécies ameaçadas.

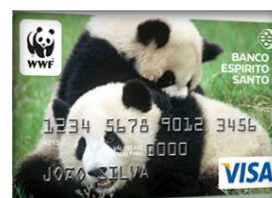


Figura 9- Cartão WWF

Fonte: www.bes.pt

1.3.3.3 Cartões Pré-Pagos

O **Cartão Pocket BES** foi criado a pensar nos clientes, com especial atenção aos jovens e às suas necessidades. O cartão pode ser utilizado para pagamentos nos estabelecimentos ligados à Rede Visa ou Multibanco. Permite levantar dinheiro em todo o mundo, carregar o “Pocket BES” através de pagamentos de serviços ou transferências bancárias, carregar o telemóvel, comprar bilhetes e fazer compras na Internet.



Figura 10- Cartão Pocket BES

Fonte: www.bes.pt

O **Cartão Selecção Nacional** é um cartão VISA emitido em parceria pelo BES e pela Federação Portuguesa de Futebol. Este cartão tem duas vertentes financeiras: pré-pago ou crédito e pode ser subscrito por qualquer português com ou sem conta no BES.



Figura 11- Cartão Selecção Nacional

Fonte: www.bes.pt

1.3.4 Crédito

O Banco tem diversos tipos de créditos, para as diferentes necessidades dos seus clientes (ver **Anexo II**).

1.3.4.1 Crédito Habitação

No BES existem várias soluções de crédito habitação que permitem ter prestações adequadas aos orçamentos dos seus clientes, nomeadamente:

- **Crédito Habitação Regime Geral** é um crédito com um prazo que pode ir até aos 50 anos e o montante do financiamento até 90% do valor da avaliação. O mais velho dos pretendentes ao crédito não pode ter mais do que 80 anos até ao final do prazo do empréstimo.
- **Crédito Habitação Jovem**, uma solução de crédito ideal para jovens até aos 35 anos. O prazo máximo de empréstimo pode ir até 50 anos e o montante do financiamento pode ser de 100% do valor da avaliação, para empréstimos até 40 anos, até 95% do valor da avaliação, para empréstimo até 50 anos.
- **Crédito Habitação Transferência**, esta solução permite ao cliente transferir o crédito habitação para o BES. O Banco suporta a totalidade dos custos de transferência sobre o montante a escriturar no BES, desde que o montante mínimo seja igual ou superior a €50.000.
- **Crédito Habitação Sénior** é um crédito que pode ir até aos 30 anos de empréstimo e o montante do financiamento até 90% do valor da avaliação. Neste tipo de crédito à habitação, o cliente fica isento de seguro de vida até ao final do empréstimo.

1.3.4.2 Crédito Individual

Dentro dos diversos tipos de créditos, existem diferentes tipos de créditos no BES, nomeadamente o crédito individual, tais como:

- **Crédito Individual:** é uma solução de crédito muito competitiva para que os clientes possam concretizar os seus projetos. Entre €2.500 e €30.000 o BES disponibiliza um conjunto de soluções de crédito que se adaptam às necessidades do cliente.

- **Crédito Flash:** é uma solução de crédito para pequenos montantes com aprovação muito rápida e fácil.
- **Crédito Universitário:** uma solução destinada aos universitários, para que possam realizar os seus projetos para o futuro. Desde a vida académica às viagens de finalistas, o BES disponibiliza um conjunto de soluções.
- **Soluções Auto:** é uma solução de financiamento, que permite financiar até 100% do valor do automóvel, com prestações muito baixas e com possibilidades de prazos de financiamento alargados. Dentro da solução de crédito auto, existem soluções de *leasing* e *renting*.

1.3.4.3 Micro Crédito

O **Micro Crédito** é uma solução de financiamento para projetos de novos empreendedores, que possuam uma ideia com viabilidade económica, e que não têm garantias reais para solicitar um crédito bancário tradicional.

1.3.5 Seguros

O BES tem vários tipos de seguros, para as diferentes necessidades dos seus clientes tais como:

Cartão de Saúde n.º1



Figura 12- Cartão de Saúde n.º1
Fonte: www.bes.pt

Com este cartão o cliente tem acesso a uma vasta rede privada de prestadores de cuidados de saúde e de descontos na Rede Bem-Estar. Em caso de internamento igual ou superior a cinco dias, a pessoa segurada tem um subsídio no valor de €2.000 por ano.

Seguro Saúde



Figura 13- Seguro Saúde
Fonte: www.bes.pt

Tem acesso aos melhores hospitais e a uma rede de prestadores de medicina não

convencionais (Homeopatia, Osteopatia, Acupuntura, entre outras) com descontos significativos.

Seguro Vital



Figura 14- Seguro Vital
Fonte: www.bes.pt

É um seguro com um vasto leque de coberturas e de soluções de proteção pessoal e familiar, de forma a garantir o bem-estar financeiro e o futuro da família do cliente.

Seguro Dental Care



Figura 15- Seguro Dental Care
Fonte: www.bes.pt

Um seguro que garante o acesso a uma rede de Clínicas e Médicos Dentista com preços muito vantajosos.

Seguro Auto

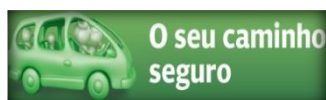


Figura 16- Seguro Auto
Fonte: www.bes.pt

Com o seguro auto o cliente encontrará tudo o que procura num seguro: simplicidade, um preço competitivo e ainda prémios para bons condutores que permaneçam no BES.

Seguro Casa



Figura 17- Seguro Casa
Fonte: www.bes.pt

É um seguro multirriscos habitação que se destina a cobrir os riscos associados à casa.

Seguro Protecção Salário

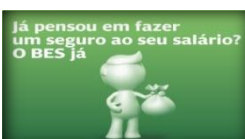


Figura 18- Seguro Protecção Salário
Fonte: www.bes.pt

É um seguro inovador que faz sentido nos dias de hoje, em que cada dia é mais difícil prever o dia de amanhã.

Seguro BES dia a dia



Figura 19- Seguro BES dia a dia
Fonte: www.bes.pt

Um seguro que valoriza a qualidade da vida física, emocional e familiar do cliente, garantindo o equilíbrio do quotidiano pós-acidente.

1.3.6 Serviços

O BES tem ao dispor dos seus clientes, alguns serviços, para que possam realizar consultas e operações na gestão do seu dia a dia, com uma maior comodidade e segurança para o cliente.

1.3.6.1 Canais directos

Os Canais directos são meios alternativos de trabalhar/contactar com o banco, com diferentes opções de serviços, conforme as necessidades dos clientes, onde o cliente tem autonomia de acompanhar/gerir a sua relação bancária. A adesão é gratuita e não tem mensalidades. As operações têm custos mais baixos às realizadas nos balcões. Têm uma disponibilidade total, 24 horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano, a partir de qualquer lugar sem ter que se deslocar a um balcão BES.

1.3.6.2 BESdirecto

O BESdirecto é um serviço de atendimento telefónico que, de forma simples e segura, permite fazer operações bancárias e obter aconselhamentos sobre a oferta BES, através do número 707 24 7 365 (custo de uma chamada local).

Após a identificação do número de adesão e o código pessoal de acesso (PIN), o cliente tem acesso a um sistema automático, ou se preferir, um atendimento personalizado por um assistente que funciona das 8:00h às 24:00h.



Figura 20- Besdirecto
Fonte: www.bes.pt

1.3.6.3 BESnet

O BESnet é um serviço de Internet *Banking* do BES, que permite ao cliente de forma cómoda, rápida e segura, realizar a maioria das consultas e operações bancárias da gestão quotidiana. Para aceder ao BESnet é necessário um computador ligado à Internet, através de **www.bes.pt**, introduzir o número de adesão e o código pessoal de acesso (PIN).



Figura 21- Besdirecto

Fonte: www.bes.pt

1.3.6.4 BESnet SMS

O BESnet SMS é um serviço de SMS *Banking*, que permite a realização das operações e consultas mais importantes, como por exemplo, carregar o telemóvel, efetuar uma transferência ou saber o saldo da conta, a partir do telemóvel.

Através do envio de mensagens SMS com comandos pré-definidos para o número 3323.

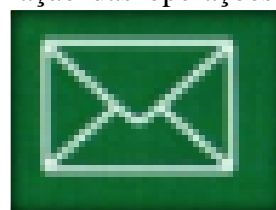


Figura 22- Besnet SMS

Fonte: www.bes.pt

CAPÍTULO 2

Apresentação e Enquadramento da Zona Industrial da Maia

2.1 APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO DA ZONA INDUSTRIAL DA MAIA

Este capítulo tem como objetivo a apresentação e caracterização do local e do balcão onde decorreu o estágio curricular, bem como as atividades desenvolvidas ao longo do estágio.

2.2 A LOCALIDADE ONDE DECORREU O ESTÁGIO

O estágio curricular realizou-se na Maia, uma cidade portuguesa no Distrito do Porto, Região Norte e sub-região do Grande Porto, com cerca de 39 949 habitantes. Pertence ainda à Grande Área Metropolitana do Porto. (Wikipedia)



Figura 23 - Mapa de Portugal

Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:LocalMaia.svg>

É sede de um município com 83,14 km² de área e 135 049 habitantes, subdividido em 17 freguesias. O município é limitado a norte pelos municípios da Trofa e de Santo Tirso, a leste por Valongo, a sueste por Gondomar, a sul pela cidade do Porto, a sudoeste por Matosinhos e a noroeste por Vila do Conde. (Wikipedia)



Figura 24 - Mapa com as freguesias do concelho da Maia

Fonte: <http://codigopostal.ciberforma.pt>

2.2.1 Aspetos Geográficos da Maia

O Concelho da Maia tem uma situação geograficamente privilegiada, possuindo excelentes vias de acesso ferroviário e rodoviário, que permitem uma rápida ligação não só aos restantes Concelhos da Área Metropolitana do Porto (onde se enquadra) mas também a todo o país. É ainda de destacar o facto de ser neste Concelho que se situa parte do Aeroporto Francisco Sá Carneiro e o Aeródromo de Vilar de Luz e a grande proximidade ao Concelho de Matosinhos, onde se situa o Porto de Leixões, pelo que este é um dos raros Concelhos do País que dispõe de rápido acesso a meios de transporte terrestres, aéreos e marítimos. Possuidor de ótimas condições climáticas para a prática da agricultura, ainda hoje encontramos na Maia um grande número de estruturas agrícolas com características minifundiárias. Com um vasto parque industrial, bastante diversificado, a cidade da Maia proporciona aos seus habitantes e visitantes uma elevada qualidade de vida, alicerçada no desenvolvimento das suas infraestruturas e serviços, nos últimos 25 anos.

Quadro1- Crescimento populacional do concelho da Maia

Fonte: <http://.wikipedia.org/wiki/Maia>

População do concelho da Maia (1801 – 2011)								
1801	1849	1900	1930	1960	1981	1991	2001	2011
16 539	20 367	29 536	53 643	81 679	93 151	120 111	135 049	

2.2.2 Aspetos Económicos da Maia

Trata-se de um Concelho que tem vindo a registar um crescimento notável nos últimos 20 anos. Segundo os dados mais recentes (wikipedia), o setor primário ocupa apenas cerca de 6% da população ativa maiata. O Concelho da Maia apresenta-se hoje como um dos mais industrializados do país. Na realidade, a **Zona Industrial da Maia** é das mais dinâmicas e conhecidas do país, abarcando três freguesias e encontrando-se organizada em dez setores, rasgados por modernas vias de acesso e com ligação a toda uma rede de vias principais rodoviárias e ferroviárias. Muito embora o setor terciário tenha conhecido um aumento nos últimos anos, a verdadeira "vocação" do Concelho é, assumidamente, o setor industrial, assumindo particular importância certos setores específicos, como sejam, a indústria do vestuário, o setor alimentar e panificação, a eletrónica e telecomunicações, a metalomecânica e a construção civil. Muito embora a evolução tecnológica ocorra a um ritmo alucinante, encontramos ainda muitas empresas que utilizam a mão de obra intensiva como fator preponderante na sua produção, daí que se registre que quanto à distribuição da população ativa por setores de atividade cerca de 66% trabalham no setor industrial e apenas 28% em atividades do setor terciário.



Figura 25- Vista de satélite da cidade da Maia

Fonte: http://codigopostal.ciberforma.pt/cidades/mapa_satelite.asp?cid=65

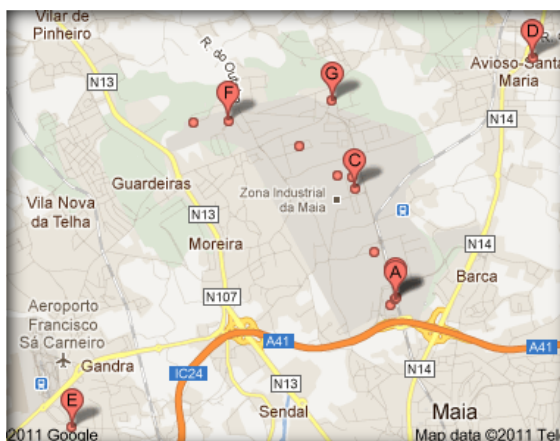


Figura 26 – Localização da Zona Industrial da Maia

Fonte: <http://maps.google.pt/>

2.3 ANÁLISE SWOT

A análise *SWOT* é uma das ferramentas de gestão para suporte ao planeamento estratégico. O termo *SWOT* é um acrónimo das palavras *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças). A análise *SWOT* divide-se em duas partes: o ambiente externo à organização (oportunidades e ameaças) e o ambiente interno (pontos fortes e pontos fracos). O ambiente externo está totalmente fora do controle da organização, age de maneira homogénea sobre todas as organizações, que atuam no mesmo mercado e na mesma área e, desta forma, representam oportunidades ou ameaças iguais para todas, cuja probabilidade de impacto deve ser tratada por cada empresa separadamente. Por outro lado, o ambiente interno é aquele que pode ser controlado pela empresa e, portanto, é diretamente sensível às estratégias formuladas pela organização.

Quadro 2 – Análise *SWOT*

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Localização Geográfica	Capital Estrangeiro (Espanhol)
Notoriedade junto do público	Horário diário e semanal
Oferta de produtos diversificados	Pouca fidelização de clientes
Pessoal jovem qualificado	Elevado nível de <i>stress</i>
Modernização do espaço	
Oportunidades	Ameaças
Captação de clientes jovens	Instabilidade económico-financeira do país
Investimento no Ensino Superior	Concorrência
Concessão de créditos e investimentos privados	Aumento da taxa de desemprego

O balcão da Zona Industrial da Maia encontra-se situado numa área onde predominam empresas, o setor empresarial está de uma forma bastante significativa. O conjunto destas empresas figura num estrato social médio e médio elevado tornando-se assim uma ótima fonte para captação de clientes e de recursos.

O ponto fraco primordial remete para o comedido envolvimento financeiro dos clientes, pois o seu contributo para a conta de exploração do banco é reduzido ou negativo, embora existam outros clientes, ainda que com poucas operações firmadas, proporcionam ao banco excelentes resultados.

Os tempos que vivemos têm-se revelado particularmente difíceis para as entidades do setor financeiro, em especial na vertente bancária, o que se deve às condicionantes de contexto e ao agudizar dos diversos riscos, com impactos desfavoráveis no desempenho das instituições. Em momentos de crise as pessoas procuram por algo mais sólido e, nesta medida, o BES é claramente o selecionado, pois é considerado um banco bem gerido, com a solidez de um banco internacional.

A principal ameaça a este balcão é a grande proximidade e concorrência de balcões de outras instituições financeiras, o que, por um lado, facilita a obtenção de informação acerca dos produtos financeiros por parte dos clientes, por outro lado, para os bancos agrava ainda mais a fraca vinculação de clientes. Embora, grande parte dos concorrentes sinta a fortaleza do BES como uma ameaça.


Fatores externos às empresas, como mercados fortemente concorrenciais e a instabilidade económica, reforçam o importante papel das estratégias no seio das instituições bancárias. Os clientes que recebem de um mesmo banco vários serviços tornam-se mais leais do que aqueles que recebem só um serviço e podem deslocar-se para a concorrência.


A figura 27 representa a estrutura interna do balcão da Zona Industrial da Maia, uma organização estrutural simples e com grande sentido comercial pertencente ao Departamento Comercial Norte (ver **Anexo III**).




Figura 27 – Organograma do balcão da Zona Industrial da Maia.

A cada elemento do balcão compete uma função diferente, que será explicada de forma sucinta.

-  **Gerente de Balcão** – Dirige em conjunto com o subgerente a organização do balcão. Também é função do gerente definir as estratégias e planos de negócio, responder por toda a atividade comercial do balcão, quer seja de particulares, quer seja de empresas.

-  **Subgerente do Balcão** – dirige, controla e organiza os aspetos logísticos do balcão, gere os fluxos de clientes do balcão, promove e incentiva a polivalência e a rotatividade da equipa de forma a garantir a melhoria da produtividade, eficiência e serviço prestado ao cliente e assegura a gestão administrativa dos colaboradores do balcão. Para além disso, é responsável pelo controlo de crédito vencido e morosidade⁴ de gestão.

-  **Gestora BES 360º** – tem a seu cargo a gestão de clientes em carteira, prestando um nível de serviço de acordo com os *standards* para desenvolver a sua vinculação e rentabilidade. Esta, procura comercializar todos os produtos de ativo e passivo e campanhas específicas que o banco lança.

⁴ Morosidade: Crédito vencido a 90 dias.

- ④ **Gestora Empresarial** – tem a seu cargo a gestão de clientes em carteira empresarial, prestando um nível de serviço de qualidade específico. Esta, tem muitas vezes o papel de deslocação às empresas para a apresentação de novos produtos em campanha.

- ④ **Assistente comercial/tesoureiro** – Para além do trabalho específico de assegurar o serviço de recebimento e pagamentos, a função do assistente comercial é similar ao de gestor, este, procura comercializar todos os produtos do ativo e passivo. Contudo, o assistente comercial não possui carteira de clientes.

CAPÍTULO 3

Plano de Estágio e Atividades Desenvolvidas

3.1 PLANO DE ESTÁGIO

Com a realização do estágio surge um primeiro contacto com o mercado de trabalho, com vista à consolidação dos conhecimentos e competências adquiridas ao longo do curso. Assim, os primeiros dias de estágio foram essencialmente de observação e integração na equipa e no local de trabalho, bem como no funcionamento geral da instituição bancária.

Neste sentido, observar o trabalho realizado pelos colaboradores do Banco foi essencial para ter uma noção da forma como devia abordar os clientes e como é feita a comercialização dos produtos.

Para cumprimento das formalidades relativas à realização do estágio curricular, a minha orientadora na instituição, Carla Machado, elaborou um plano de estágio (ver **Anexo I**). Nesse plano de estágio constavam determinados objetivos gerais que serviriam de base à predefinição de grande parte das atividades desempenhadas. São elas:

- 🌀 Aplicação de conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso;
- 🌀 Tratamento de correspondência:
 - Receção – Classificação – Encaminhamento – Expedição;
- 🌀 Arquivo;
- 🌀 Leitura da legislação respetiva;
- 🌀 Pedido e envio de documentação interna e externa;
- 🌀 Organização e manutenção de ficheiros e *dossiers*;
- 🌀 Atendimento telefónico;
- 🌀 Atendimento ao público;
- 🌀 Consulta de dados em determinados programas;

- ⊗ Retificação de dados;
- ⊗ Preenchimento de documentos;
- ⊗ Mudança de *Merchandising*;
- ⊗ Realização de fotocópias;
- ⊗ Introdução de contas bancárias;
- ⊗ Reuniões semanais;
- ⊗ Acompanhamento no atendimento a clientes em cada posto de trabalho na unidade orgânica;
- ⊗ Relacionamento direto e indireto com outras unidades do banco;
- ⊗ Acompanhamento de clientes à zona de *ATM (Automated Teller Machine)*;
- ⊗ Auxílio a qualquer tipo de tarefas quando solicitada ajuda.


Como diariamente surgiam tarefas que careciam de resolução rápida, foi difícil seguir o plano de estágio rigorosamente, assim como estabelecer qualquer ordem de partida para a concretização dos objetivos.


Para além disso, atendendo a que estava numa instituição com vários setores, tive a possibilidade de realizar várias funções para além daquelas que estavam estabelecidas anteriormente. Desta forma, tive a possibilidade de aprender muito mais, dado não ter ficado limitada a uma única área.

O cronograma do Quadro 3 apresenta as atividades desenvolvidas ao longo dos três meses de estágio curricular no balcão do BES - Zona Industrial da Maia, de setembro a novembro de 2011.

Quadro 3- Cronograma das tarefas realizadas durante os meses de estágio

Legenda:

 sábados, domingos e feriados

 Tarefa realizada

SETEMBRO																														
Ações desenvolvidas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Conhecimento do funcionamento da instituição																														
Aprender como lidar com os clientes																														
Tratamento de correspondência- Receber, carimbar e encaminhar																														
Pedido e envio de documentação interna e externa																														
Organização e manutenção de ficheiros e dossiers																														
Realização de fotocópias																														
Envio de doc.Fax/Correio/e-mail																														
Consulta de dados em vários programas																														
Reuniões semanais																														

OUTUBRO																															
Ações desenvolvidas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Atendimento telefónico/realização de chamadas																															
Aprender como lidar com os clientes																															
Tratamento de correspondência- Receber, carimbar e encaminhar																															
Pedido e envio de documentação interna e externa																															
Organização e manutenção de ficheiros e dossiers																															
Realização de fotocópias																															
Envio de doc.Fax/Correio/e-mail																															
Consulta de dados em vários programas																															
Atendimento ao público																															
Alteração de moradas																															
Acompanh no atendimento em cada posto																															
Acompanh de clientes à zona de ATM																															
Reuniões semanais																															

NO VEMBRO																														
Ações desenvolvidas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Atendimento telefónico/realização de chamadas																														
Aprender como lidar com os clientes																														
Tratamento de correspondência- Receber, carimbar e encaminhar																														
Pedido e envio de documentação interna e externa																														
Organização e manutenção de ficheiros e dossiers																														
Realização de fotocópias																														
Envio de doc. Fax/Correio/e-mail																														
Consulta de dados em vários programas																														
Abertura de contas																														
Acompanhamento às empresas																														
Pagamento de ordenados																														
Pagamento à segurança social																														
Requisição de cheques																														
Reuniões semanais																														

3.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ESTÁGIO

No primeiro dia de estágio, foram-me mostradas as instalações, apresentados os colaboradores do balcão que foram determinantes para a minha boa integração na equipa de trabalho. De seguida, foi-me feita a descrição de algumas das tarefas a serem desenvolvidas durante o estágio.

Para poder dar seguimento às tarefas a desempenhar, foi-me atribuído um número de operador, seguido de uma palavra-passe para poder aceder à plataforma interna do Grupo BES. Apesar de ter acesso à plataforma, o perfil de estagiária, não permite aceder a todo o tipo de informação, o que restringia algumas atividades inerentes ao estágio.

Durante o estágio, realizei tarefas muito diversificadas, que passarei a descrever nos pontos seguintes.

3.2.1 Sistema Informático

A primeira semana de estágio foi, essencialmente, dedicada ao conhecimento e ao funcionamento do sistema informático (Tele Euro BES). É uma ferramenta essencial para se realizar qualquer tipo de ação no âmbito da atividade da instituição.

O sistema informático permite em tempo real e útil um conjunto de ações como: consulta de

movimentos de conta e a relação do cliente com o Banco, transferências, cálculo de juros, simulações, análise de investimentos, vinculação de clientes, requisição de cheques, requisição de cartões de crédito, emissão de documentos, extratos financeiros, aplicações financeiras, pagamentos de salários e encargos, ligações entre e com o sistema bancário.

3.2.2 Contacto Telefónico

O telefone é um dos principais elos de ligação, quer para os clientes, quer para o Banco, bem como para todos os diferentes departamentos a que o balcão responde. Por ser tão importante, o atendimento telefónico deve ser feito da melhor forma possível, uma vez que transmite a imagem do Grupo.

Uma das regras do balcão da Zona Industrial da Maia é conseguir atender o maior número de chamadas telefónicas, não só por uma questão de ética, mas também porque o balcão é avaliado pelo número de chamadas perdidas. Quando ouvia o telefone a tocar, de imediato atendia a chamada, saudando o cliente com simpatia e identificava-me “ Bom dia/ boa tarde, fala Sílvia Ferreira do Banco Espírito Santo da Zona Industria da Maia, em que lhe posso ser útil?”.

Ouvia o cliente, tentava satisfazer o cliente, solucionando o problema/dúvida. Caso não conseguisse solucionar/esclarecer, encaminhava a chamada para um dos colaboradores do balcão ou caso o colega se encontrasse ocupado, registava o nome e o contacto telefónico do cliente para que mais tarde fosse contactado.

Frequentemente e a pedido da administração, efetuava chamadas telefónicas para clientes em virtude de o saldo das respetivas contas não terem provisão suficiente para pagamento da anuidade do cartão de crédito, ou em que se verificassem situações de contas à ordem a descoberto.

No contacto telefónico com os clientes mostrava sempre disponibilidade, tentando ser o mais clara e concisa possível no esclarecimento do assunto, sempre de uma forma simpática e respeitosa, sugerindo a alguns e nalguns casos uma deslocação ao balcão para uma análise pessoal e direta da situação.

3.2.3 Arquivo

A existência de um arquivo numa instituição bancária é extremamente importante, não só pela diversidade de documentos emitidos e rececionados, como também possibilita uma consulta futura rápida e eficaz. Uma das minhas tarefas, consistia em ordenar e arquivar os documentos segundo vários critérios:

- ☉ Por data de emissão, no caso de informação interna do banco;
- ☉ Por ordem alfabética, no caso dos cheques e dos cartões requisitados;
- ☉ Por números de contas, os documentos necessários para abertura de conta.

Informaticamente, o balcão possui um sistema de arquivo que permite a consulta e visualização de documentos em arquivos, produzidos e recebidos na Rede Comercial e nos Serviços Centrais. A documentação em arquivo encontra-se organizada por áreas documentais.

Ao longo do estágio recorria muitas vezes a este sistema de arquivo, quando por exemplo, o cliente solicitava o(s) extrato(s) da(s) sua(s) conta(s).

3.2.4 Correspondência

O tratamento da correspondência era efetuado logo no início do dia. Começava pela abertura do saco da correspondência, separando-a consoante os destinatários. Geralmente, parte dela é destinada ao gerente, a outra parte dava seguimento, como por exemplo, os cheques e os cartões pedidos pelos clientes, que após verificar se estavam em conformidade com o que foi pedido pelo cliente, carimbava as cartas em como foram recebidas e colocava nos seus respetivos locais.

A correspondência é composta por dois tipos de comunicação:

- ☉ **Externa**, destina-se aos clientes ou a outras entidades externas ao BES. Para este tipo de comunicação usa-se envelopes estampados com o emblema do BES;
- ☉ **Interna**, é um processo de troca de informações entre o balcão e toda a estrutura do Grupo BES. Para este tipo de comunicação, usam-se envelopes específicos que são reutilizáveis. Os clientes BES também podem utilizar esta comunicação, caso precisem de enviar informações necessárias a outros balcões BES. Para isso basta, que o cliente se desloque a um balcão BES mais próximo.

Ao longo do dia, todos os tipos de envelopes quer da comunicação interna como da externa, são colocados num saco apropriado com a denominação e o código do balcão.

No final do dia, verificava se havia alguma documentação, que necessitasse de uma comunicação e procedia ao fecho do saco, o qual era lacrado com um código de fecho, para posteriormente seguir por correio interno, através de um colaborador dos CTT (Correios e Telefones).

3.2.5 Atendimento ao Público

O atendimento ao público é a forma de eleição que o Banco tem para responder às necessidades e às expectativas dos seus clientes. É através do contacto com o Banco, que o cliente cria uma imagem deste e com ele se relaciona. Nesta perspetiva, o BES tem como base prestar serviços de elevados níveis de qualidade de atendimento, como meio de diferenciação face à concorrência.

A qualidade dos serviços de atendimento do BES é assegurada por sete princípios de atendimento, de forma a orientar um bom atendimento ao cliente. Estes sete princípios definem-se em sete C's (Quadro 4 - Os sete princípios de atendimento do BES).

Quadro 4 – Os sete princípios de atendimento do BES.

Cortesia	Respeito / Atenção para com o cliente.
Conveniência	O tempo do cliente é precioso.
Conhecimento do Cliente	Conhecer o cliente todos os dias.
Conhecimento/ Adequação da oferta	Saber se o produto responde às necessidades do cliente.
Capacidade de resposta	Basta o cliente pedir só uma vez.
Compromisso	Responsabilizar-se perante o cliente.
Contactos pró ativos	Agendar contactos e contactar o cliente por iniciativa própria.

Ao longo do estágio o atendimento ao público foi uma das constantes funções desempenhadas por mim. Entre as várias funções desempenhadas é de destacar as seguintes:

-  Depósitos Directos (ver **Anexo IV**);

- ⑥ Pedidos de esclarecimento na ATM;
- ⑥ Pedidos de extratos de contas;
- ⑥ Pedidos de NIB (Número de Identificação Bancária) de contas;
- ⑥ Levantamento de cartões;
- ⑥ Requisição e levantamento de cheques (ver **Anexo V**);
- ⑥ Preenchimento de ordem de pagamento internacional (ver **Anexo VI**);
- ⑥ Encaminhamento de clientes;
- ⑥ Abertura de contas (ver **Anexo VII**);
- ⑥ Alteração de moradas (ver **Anexo VIII**).

O acolhimento do cliente era iniciado, com a minha identificação “Bom dia/ boa tarde, Sílvia Ferreira em que lhe posso ser útil” e posteriormente a identificação do cliente.

Consoante o pedido do cliente, ajudava-o ou se não fosse da minha competência, de imediato encaminhava-o para um outro colaborador do balcão mais indicado para resolver o pedido do cliente, acompanhando-o sempre e informando-o do porquê.

Quando havia algum cliente em espera para ser atendido, por outro colaborador do balcão, tentava que o cliente soubesse que não foi esquecido pelo balcão. Com um sorriso, um gesto, ou uma palavra, por forma atenuar o tempo de espera para ser atendido.

3.2.6 Abertura de contas

Como referido anteriormente, a abertura de uma conta de depósito é o primeiro passo para uma relação duradoura entre o Banco e o cliente. Numa primeira fase é introduzido no sistema informático todas as informações necessárias do cliente para se proceder à abertura da conta. De seguida, é necessário digitalizar todos os documentos úteis para o procedimento e enviá-los para o Centro de Operações Administrativas (COA). Posteriormente verifica-se no sistema informático se existe algum tipo de incidências em relação à abertura de conta e procede-se à sua resolução.

3.2.7 Vinculação de clientes

A vinculação de clientes à instituição pela atribuição de pontos na subscrição de produtos

diversos é muito valorizado pela administração sendo que no período de estágio era um dos objetivos a atingir.

Esta situação, vinculação de clientes, é de importância primordial para a instituição, já que a mesma representa estabilidade de clientela, conseqüentemente atividade financeira, sendo que a mesma é demorada e implica uma explicação detalhada dos produtos ao cliente.

O objetivo proposto foi plenamente atingido, levando os clientes a aderir a diversos produtos, nomeadamente e maioritariamente ao serviço NetBanco.

3.2.8 Reuniões semanais

Todas as segundas-feiras eram realizadas as reuniões semanais que consistiam em planear a atividade comercial, comprometer a equipa a realizar os objetivos definidos durante a semana de trabalho. Durante o período de estágio estive presente em todas as reuniões semanais onde também me eram atribuídas tarefas específicas para ajudar a alcançar os objetivos propostos pela Direção Comercial.

3.2.9 Divulgação dos Produtos BES aos Clientes

Uma das tarefas que efetuei durante o estágio consistia na divulgação dos produtos BES aos clientes, o qual aceitei em fazer com empenho e profissionalismo. A divulgação e apresentação dos produtos BES aos clientes eram feitas através do contacto telefónico e panfletos.

O contacto telefónico com o cliente tinha como um dos objetivos apresentar as mais-valias do produto BES para o cliente. Para além de apresentar os produtos, o objetivo do contacto telefónico consistia em convidar o cliente a visitar o balcão, para um esclarecimento mais profundo sobre o produto BES e por conseguinte a sua aquisição/subscrição.

O procedimento efetuado para o contacto telefónico com o cliente para a divulgação do produto BES era realizado com base numa listagem de contactos, de forma a obter informação sobre o cliente para averiguar quais os produtos que melhor se adequavam ao cliente. A abordagem ao cliente através do telefone teve sempre como princípio tratar o cliente com

respeito e dar resposta às questões solicitadas com profissionalismo.

3.2.10 Elaboração da Comunicação Interna

Uma comunicação interna, como o nome indica, é um documento interno do BES, que serve para comunicar o que o balcão pretende com o envio da documentação em anexo, ou para obtenção de resposta a pedidos efetuados.

As comunicações internas elaboradas por mim foram referentes a documentos do balcão, que por lapso ficaram retidos no balcão, envio de cartões multibanco capturados na ATM, envio de cartões multibanco para destruir, alterações da tipologia de cliente, anulação de apólices de seguros, processos de credores com conta cativa (ver **Anexo IX**), entre outros.

3.2.11 Apoio na Caixa Automática

A ATM é uma máquina de caixa automática que nos dias de hoje é um equipamento indispensável na relação transacional do Banco com os clientes. Proporciona um conjunto de operações que, para além de poderem ser executadas rapidamente e com plena satisfação para o cliente, libertam os balcões para outras tarefas de maior valor acrescentado.

A ATM pode ser utilizada por clientes de qualquer Banco, independentemente da estrutura onde está instalada.

Como estagiária no balcão, era minha função dar todo o apoio aos clientes no que respeita à utilização da ATM, acolhendo-os com simpatia, disponibilidade e com um atendimento tão eficiente como no balcão.

Na maioria, eram clientes que não sabiam, ou tinham receio de efetuar certas operações, aos quais eu explicava os procedimentos e executava as operações pretendidas pelos clientes. Tentava sempre que o próprio cliente executasse as operações, para que numa próxima deslocação à ATM o cliente sentisse mais confiança e realizasse as operações pretendidas, sem qualquer tipo de receio.

Dentro de um conjunto alargado das operações da ATM, na maioria auxiliava os clientes nas

seguintes operações:

- ④ Levantamentos;
- ④ Consulta de movimentos e saldos de contas;
- ④ Transferências bancárias;
- ④ Requisições de cheques;
- ④ Pagamentos de serviços (água, luz, telefone, etc.);
- ④ Carregamentos de telemóveis;
- ④ Alteração do Código de Acesso.

Devido ao sistema de segurança da ATM, era com alguma frequência que ocorria a retenção de cartões. Quando o cliente pedia, de imediato, a devolução do cartão capturado, verificavam-se as seguintes situações:

- ④ Se o cartão retido fosse emitido pelo BES, analisava-se a causa da retenção, e o cartão era ou não devolvido ao cliente.
- ④ Se o cartão retido pertencesse a outra instituição bancária, era necessário o envio de uma *fax*, desta para o balcão do BES, a autorizar a devolução do cartão ao cliente.

Aos cartões que ficavam retidos na ATM e não fossem pedidos a sua devolução, quando se acumulavam na ATM, procedia à realização da comunicação interna, escrevendo o número, o nome que constava no cartão e a respetiva instituição bancária que emitiu o cartão. De seguida, colocava dentro de um envelope os respetivos cartões e a comunicação interna, que seguia por correio interno, dirigida à Direção Operativa de Cartões.

3.2.12 Mudança de *Merchandising*

Sempre que necessário, e depois de receber ordens superiores, o balcão tem que mudar o *Merchandising*. No final do dia depois do fecho de balcão procedíamos à mudança de cada placar, passando a ficar com o *Merchandising* atual em todos os balcões.

3.2.13 Envio e Receção de *Faxes*

O *fax* é um meio de comunicação que possibilita de forma rápida e segura, a informação chegar ao destinatário em suporte de papel. O *fax* foi um dos meios de comunicação fundamental para a resolução de algumas tarefas desempenhadas por mim, tendo sido encarregue quer da sua receção quer do seu envio.

3.2.14 Contagem de Moedas

O processo de contagem de moedas consiste na confirmação dos montantes depositados pelos clientes. A colocação de moedas, é feita num saco (ver **Anexo X**) próprio para o efeito, onde consoante o tipo de moeda, é colocado um número de moedas em cada saco, o que facilita a contagem das mesmas.

3.2.15 Depósitos Directos

O Depósito Directo é um meio alternativo de efetuar um depósito, no qual o cliente evita de esperar para ser atendido em horas de maior afluência de clientes ao balcão. A utilização do Depósito Directo está sujeita ao Regime Jurídico da “Entrega para Depósitos”, que se rege pelo Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro e pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2007, de 6 de fevereiro. Uma das normas do balcão é reduzir ao máximo o tempo de espera dos clientes, como tal era minha função enquanto estagiária, gerir a fila de espera ao balcão.

Quando verificava que ao balcão estavam mais do que dois clientes na fila de espera, dirigia-me, com simpatia perguntava se podia ajudar em alguma coisa. Se o cliente necessitasse de efetuar um depósito, de imediato aconselhava o Depósito Directo, explicando-lhe a sua funcionalidade e rapidez de execução. Este tipo de depósito pode ser feito pelo próprio cliente, no entanto durante o estágio, sempre que o cliente aceitasse, ou quisesse efetuar um depósito, direcionava-o para a minha secretária para proceder ao depósito, dando assim algum conforto ao cliente.

Para efetuar o preenchimento do Depósito Directo (ver **Anexo IV**), pedia ao cliente/depositante uma prova de como era titular da conta, como por exemplo, o cartão de multibanco, o Bilhete de Identidade ou o Número de Identificação Fiscal, e colocava o cliente em contexto, para saber o número de conta e também por uma questão de segurança, para não

colocar dados incorretos no depósito.

O depósito pode ser feito em numerário, em cheques ou outros valores, ou ambos. Na entrega de numerário escrevia a importância do valor depositado por extenso, e na entrega de cheques e outros valores escrevia nos campos respectivos, o número, a entidade sacada, e a(s) importância(s) do(s) cheque(s) depositado(s).

De seguida, recolhia a assinatura do depositante, destacava a terceira via do talão do depósito e entregava ao depositante, talão esse que serviria para o controlo do próprio até confirmação do depósito pelo Banco.

Por fim, colocava os valores no depósito, fechava convenientemente o depósito/envelope e introduzia o envelope num recetáculo do cofre, próprio para o sistema.

Ao longo do dia o cofre era aberto, procedendo-se à conferência, à certificação e ao lançamento dos depósitos efetuados. Os montantes correspondentes a numerário ficavam disponíveis na data da conferência e certificação. Os montantes correspondentes a cheques que sejam normalizados ou visados, sacados sobre o próprio BES, ficavam disponíveis na data da conferência e certificação, após boa cobrança dos mesmos. No caso de cheques sacados sobre instituições distintas do BES, ficavam disponíveis no segundo dia útil à data da conferência e certificação. Em caso de divergências na conferência dos montantes depositados, prevalece os montantes apurados pelo BES.

No final do dia, confirmava em cada depósito os valores e o nome do cliente com os valores e os nomes lançados pelo balcão. Procedia depois à elaboração da ata de abertura do cofre (ver **Anexo XI**), onde colocava as horas de abertura do cofre e o número de depósitos efetuados ao longo dia, caso houvesse alguma anomalia escrevia a ocorrência.

Depósito noturno

O depósito noturno é realizado por clientes/empresas que têm acesso ao cofre noturno, situado junto à ATM. Este cofre possibilita ao cliente efetuar o seu depósito mesmo quando o balcão se encontra encerrado, e possibilita ainda que a empresa não tenha em caixa quantias

avultadas quando encerra o estabelecimento.

No início do dia, depois de aberto o cofre noturno e do lançamento dos depósitos efetuados, confrontava os valores lançados pelo balcão e os depositados, elaborava o mapa de utilização de cofres noturnos/diurnos (ver **Anexo XII**), colocando a hora em que foi aberto o cofre, a hora em que foi lançado o depósito pelo balcão, o número de conta, o nome do cliente e os valores depositados.

3.2.16 Requisição, Receção, Entrega de Cheques

Os cheques são um meio de pagamento (após a boa cobrança), que possibilita a movimentação dos montantes disponíveis nas contas à ordem dos respetivos titulares.

Os cheques variam consoante a emissão, dentro dos quais existem:

- ④ **Cheques ao Portador:** não mencionam qualquer pessoa ou entidade beneficiária, e como tal podem ser pagos no balcão à pessoa depositante;
- ④ **Cheques Nominativos:** são cheques que ao contrário dos cheques ao portador, mencionam um beneficiário do montante;
- ④ **Cheques Cruzados:** são cheques que têm duas linhas traçadas, que significam obrigatoriedade de um depósito, ou seja, não podem ser pagos em numerário ao balcão;
- ④ **Cheques não Cruzados:** podem ser pagos aos beneficiários no balcão, através de numerário, não sendo necessário proceder ao seu depósito;
- ④ **Cheques Bancários:** são cheques emitidos pela Instituição de Crédito sobre uma conta de um determinado cliente, a seu pedido, com um valor concreto inscrito a favor de um determinado beneficiário. Por este motivo, estes cheques são sempre nominativos.

Existe ainda a distinção de Cheques à Ordem e Cheques Não à Ordem. Os primeiros distinguem-se dos segundos por serem endossáveis, ou seja, o beneficiário dos mesmos pode colocar no respetivo verso a sua assinatura que permite que se transmita a um terceiro. Os segundos têm como característica de não serem endossáveis.

Por questões de segurança, quando o cliente tem cheques à ordem, e não pode entregar pessoalmente os cheques ao beneficiário, é aconselhado emití-los a “não à ordem”, impossibilitando, assim o seu posterior endosso e garantindo que os cheques só serão pagos à entidade que constar como beneficiário, conforme a figura seguinte.



Figura 28 – Cheques à Ordem e Não à Ordem

Fonte: <http://www.bportugal.pt>

A requisição de cheques pode ser feita através do BESnet (Quotidiano/Requisição/Cheques), do BESdirecto (opção 4), na ATM ou diretamente ao balcão.

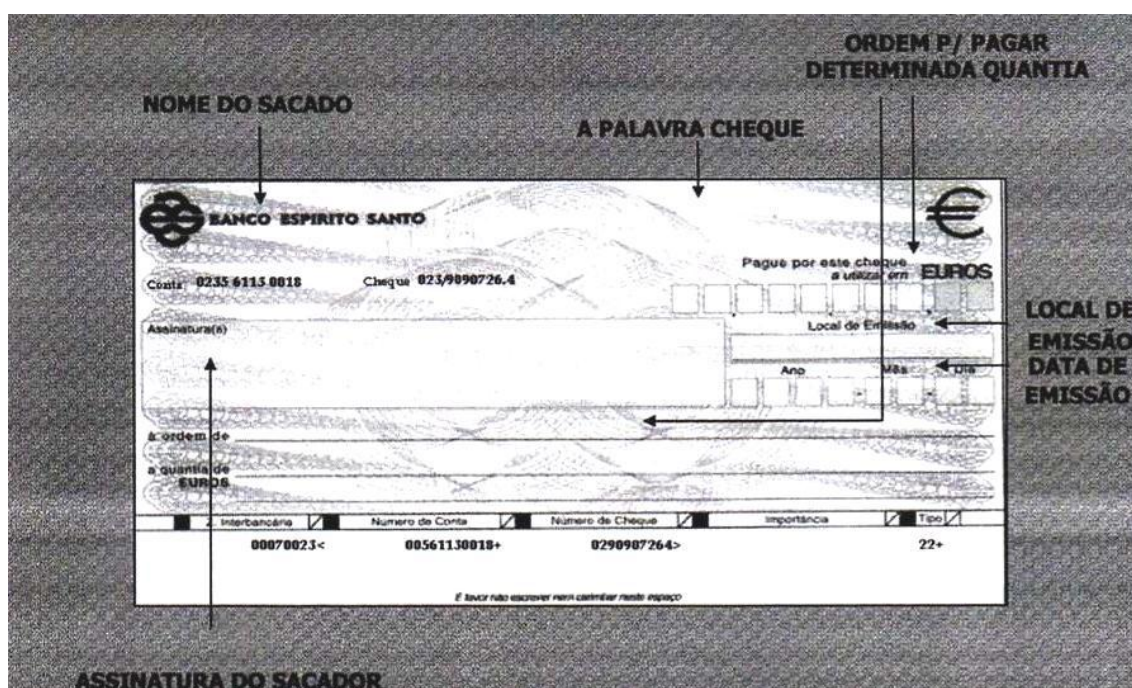


Figura 29 – Requisição de Cheques

Fonte: Manual de Formação do BES, pág. 20.

Aos clientes que preferiam requisitar ao balcão (ver **Anexo V**), entregava um impresso próprio para a requisição, colocava o cliente em contexto, para confirmar a veracidade dos dados e assinatura do cliente. Para o preenchimento do impresso, o cliente deverá mencionar:

- ④ Número do Bilhete de Identidade (BI); a data de emissão; validade;
- ④ Número de cheques que pretende;
- ④ Local de entrega dos cheques (balcão ou domicílio do cliente);
- ④ Número da conta sobre a qual pretende a emissão de cheques;
- ④ Assinatura(s) do(s) titular(es) da conta (conforme o BI).

Quando um cliente solicita cheques pela primeira vez, a requisição tem de ser feita obrigatoriamente ao balcão.

Para os clientes que fazem a requisição com o impresso que acompanha as cadernetas de cheques (ver **Anexo V**), a confirmação de dados procede-se da mesma forma.

No ato da entrega dos cheques, confirmava a identificação do cliente através do BI e do impresso da requisição, recolhia a assinatura (conforme o BI), e depois de conferir a assinatura entregava os cheques requisitados.

“Trabalhar para viver não é forçosamente um «mal necessário». Pode perfeitamente construir uma parte essencial na realização pessoal...e fazer-se com grande agrado!”⁵

Philippa Ramage

Reflexão Final

O relatório de estágio tem a função de comunicar, de forma organizada, um conjunto de tarefas desempenhadas, e uma reflexão final dos três meses de estágio.

O estágio funciona essencialmente como um complemento, colocando-se em prática os conhecimentos técnicos que caracterizam qualquer curso. Trata-se de um procedimento que tem por finalidade colocar o educando em contacto direto com uma atividade real da sociedade, para a aquisição de experiência autêntica, e ao mesmo tempo para comprovar conhecimentos e aptidões.

A sua realização é obrigatória para a obtenção do grau de licenciatura do curso de Comunicações e Relações Económicas.

O curso é essencialmente teórico, composto por uma diversidade de disciplinas, que grande parte considero essenciais ao curso, o que possibilita uma maior integração no extenso mercado de trabalho. Contudo, o curso deveria possuir uma vertente mais prática, de forma a preparar-nos melhor para a realidade, ou seja, deveria ser constituído por disciplinas mais práticas já que somente teoria é insuficiente para preparar o aluno de forma a enfrentar o futuro no estágio ou na sua profissão. Só quando estamos em contacto com a realidade, como foi o meu caso, é que damos conta dessa carência no curso.

Assim, penso que deveríamos ter, pelo menos uma vez por mês, um contacto mais direto com empresas/organizações, através de um acordo criado com a escola como acontece com os estagiários do Curso de Professores de Ensino Básico. Desta forma já estaríamos mais familiarizados com o mundo do trabalho.

⁵ Ramage,1981:7

Durante o estágio, penso ter conseguido atingir todos os objetivos propostos no plano de estágio elaborado pela minha orientadora, principalmente a aplicação de alguns conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso. Tive a possibilidade de aplicar conceitos e conhecimentos obtidos na disciplina de Língua Portuguesa Aplicada (na elaboração e interpretação de *faxes*, *e-mails*, legislação), Informática (na pesquisa de informação e utilização de programas), Teoria da Comunicação (como lidar/comunicar com os clientes), Sociologia das Organizações (consolidação de conceitos teóricos relativamente ao relacionamento dentro das organizações) e essencialmente a disciplina de Direito (devido à constante consulta e interpretação de legislação nas diferentes secções por onde passei (caixa, assistente de vendas, gestora de empresas, gestora 360°, gerência).

Estes três meses de estágio, para além de serem o primeiro contacto com o mundo do trabalho, foram sem dúvida uma experiência única e positiva.

Este estágio, no BES da Zona Industrial da Maia, proporcionou-me uma visão direccionada para a realidade. Uma realidade bastante diferente daquela que estava à espera. O mundo do trabalho é bem mais complexo e competitivo.

No entanto, adquiri um grande sentido de responsabilidade e espírito de equipa.

Aprendi a adaptar-me, em simultâneo, a um grande número de pessoas e todas elas com diferentes formas de ser, a enfrentar novos desafios, novas situações. Quanto ao facto experiências, penso ter superado todas as minhas expectativas, consegui também ter alguma autonomia, talvez devido à confiança que senti que os funcionários depositavam em mim.

Durante o meu percurso na instituição, propus e sugeri algumas ideias que na minha opinião viriam a melhorar a imagem e eficiência do serviço. Algumas não chegaram a ser implementadas devido à falta de tempo. Consegui ainda introduzir alterações no Arquivo de forma a facilitar a organização, na realização de formulários, sendo apenas necessário introduzir os dados e que ainda hoje são utilizados pelos funcionários. A nível de imagem, consegui colocar em prática alguma criatividade, como introduzir alterações em relação à identificação do correio, *dossiers* de arquivo, entre outros.

O que menos me agradou foi o facto de serem apenas três meses de estágio curricular, pouco tempo para aprender a lidar com o mundo do trabalho.

Durante o estágio tentei ultrapassar as várias dificuldades apresentadas, procurando que o resultado final fosse sempre o desejado, estando convicta que tentei dar sempre o meu melhor.

Para terminar, espero ter conseguido transmitir com este relatório, de uma forma clara e concisa, todo o meu desempenho ao longo destes três meses de estágio. Mas como dizia Eugène “Sentir que fazemos o que devemos fazer aumenta a consideração que temos por nós próprios; desfrutamos, à falta de outros motivos de contentamento, do primeiro dos prazeres - o de estar contente consigo mesmo...”⁶

Eugène Delacroix, *in* 'Diário'

⁶ Delacroix, 1979

BIBLIOGRAFIA

- Amaral, I. (1998). *Imagem e Sucesso, Guia de Protocolo para Empresas* (3ª ed.). Lisboa: Verbo.
- Andrade, E. V. C. (2001). *Gestos de Cortesia, Etiqueta e Protocolo*. Lisboa: Texto Editora.
- Bazin, D. B. A. (1999). *O Guia da Secretária de A a Z*. Mem Martins: Edições Cetop.
- Bicho, L.; Batista, S. (2006). *Modelo de Porter e Análise Swot – Estratégias de Negócio*. Coimbra: Instituto Superior de Engenharia de Coimbra / Departamento de Engenharia Civil.
- Caetano, J.; Rasquilha, L. (2007). *Gestão da Comunicação* (3ª ed.). Lisboa: Quimera.
- Caiado, A. C.; Caiado, J. (2006). *Gestão de Instituições Financeiras*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Campbell, J. (1993). *Técnicas de Expressão Oral*. Lisboa: Editorial Presença.
- Casasus, J.M.; Macluhan, H.M. (1979). *Teoria da Imagem*. Rio de Janeiro: Salvat Editora.
- Castro, J.P. (2002). *Comunicação de Marketing*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Caude, R. (s/d). *Como se Documentar, Organizar e Organizar-se*. Lisboa: Editora Pórtico.
- Chambel, M. J.; Curral, L. (1995). *Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: Texto Editora.
- Chiavenato, I. (1979). *Teoria Geral da Administração* (vol.1.). São Paulo: Editora Mcgraw-Hill do Brasil.
- Chiavenato, I. (1993). *Introdução à Teoria Geral da Administração* (4ª ed.). São Paulo: Makron Books.

Chiavenato, I. (1994). *Administração: Teoria, Processo e Prática* (2ª ed.). Rio de Janeiro: Makrom Books.

Delacroix, E. (1979). *Diário – Extratos*. Lisboa: Editorial Estampa.

Dias, M. O. (1999). *Métodos e Técnicas de Estudo e Elaboração de Trabalhos Científicos*. Coimbra: Livraria Minerva Editora.

Fernandes, A.; Nunes, M. I. (2008). *Manual de Comunicação Empresarial*. Lisboa: Plátano Editora.

Fernandes, J.V.; Portela, J.L. (1994). *O Sistema Bancário Português* (5ª ed.). Lisboa: Texto Editora.

Ferreira, A. P. A. (2004). *Atividade Bancária*. Lisboa: Editora Quid Juris.

Ferreira, A. P. A. (2005). *Direito Bancário*. Lisboa: Editora Quid Juris.

Foneca, A. (1999). *Dicionário para Relações Públicas*. Porto: Editora Publismai.

Lains, P. (2008). *História da Caixa Geral de Depósitos (1910-1974), Política, Finanças e Economia na República e no Estado Novo*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais.

Lampreia, J. M. (1998). *Comunicação Empresarial – As Relações Públicas na Gestão* (2ª ed.). Lisboa: Texto Editora.

Lampreia, J. M. (2003). *Comunicação Empresarial*. Lisboa: Texto Editora.

Lindon, D.; Lendrevie, J.; Rodrigues, J.; Dionísio, P. (1999). *Mercator XXI – Teoria e Prática do Marketing* (11ª ed.). Lisboa: Publicações Dom Quixote.

Lindon, D.; Lendrevie, J.; Rodrigues, J.; Dionísio, P. (2000). *Mercator 2000, Teoria e Prática*

do Marketing (9ª ed.). Lisboa: Publicações Dom Quixote.

Marques, W. (1991). *Moeda e Instituições Financeiras*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.

Montreynaud, F. (1991). *Dicionário de Citações*. Lisboa: Editorial Inquérito.

Ramage, P. (1991). *Manual da Secretária*. Lisboa: Editorial Presença.

Santos, C. F. (1992). *Operações Bancárias e sua Contabilidade*. Lisboa: Rei dos Livros.

Santos, J. R. (1992). *O que é a Comunicação?* Lisboa: Editora Difusão Cultural.

Vaz, J. L. (1999). *Gestão Bancária*. Lisboa: Universidade Aberta.

OUTRAS FONTES

www.bes.pt [Consultado ao longo do estágio (setembro 2011)]

www.codigopostal.ciberforma.pt [Consultado ao longo do estágio (setembro 2011)]

www.cm-maia.pt/ [Consultado ao longo do estágio (outubro 2011)]

www.cylex.pt [Consultado ao longo do estágio (outubro 2011)]

www.guiadacidade.pt [Consultado ao longo do estágio (outubro 2011)]

portalnacional.com.pt [Consultado ao longo do estágio (outubro 2011)]

www.iefp.pt/ [Consultado ao longo do estágio (outubro 2011)]

www.mapadeportugal.net [Consultado ao longo do estágio (outubro 2011)]

www.bportugal.pt [Consultado ao longo do estágio (outubro 2011)]

www.bescv.cv/sfecv/cms.aspx [Consultado ao longo do estágio (novembro 2011)]

bes-sec.bes.pt/bes/extra/newsletter9/03.html [Consultado ao longo do estágio (novembro 2011)]

pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:LocalMaia.svg [Consultado ao longo do estágio (novembro 2011)]

Anexos



Lista de Anexos

Anexo I – Plano de Estágio

Anexo II – Quadro de Contas BES

Anexo III – Organograma do Departamento Norte

Anexo IV – Depósitos Directos

Anexo V – Requisição e Levantamento de Cheques

Anexo VI – Ordem de Pagamento Internacional

Anexo VII – Abertura de Contas

Anexo VIII – Alteração de Morada

Anexo IX – Caracterização dos Clientes Informaticamente – Dados Gerais

Anexo X – Saco de Moedas

Anexo XI – Ata de Abertura do Cofre

Anexo XII – Mapa de Utilização- Cofre Noturno

Anexo I



Plano de Estágio



Anexo II



Quadro de Contas BES

Anexo III



**Organograma do Departamento
Norte**

Anexo IV



Depósitos Directos



BANCO
ESPIRITO SANTO

SISTEMA

Depósito directo
Depósito cofre nocturno/diurno

A FAVOR DE

Nome

ENTREGA PARA DEPÓSITO SUJETA A CONFERÊNCIA

Morada

Data

C. Postal

Balcão

Nº de conta

Nº FO 1913810

ATENÇÃO - Só se admite Moeda e Documento em Euros.

ENTREGA DE CHEQUES E OUTROS VALORES

ENTREGA DE NUMERÁRIO*

Importância

Importância por cédulas

Balcão de Depósitos/Clientes

Número	Unidade	Símbolo	Balcão/Localidade	Importância
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
TOTAL			

1 - Antes de utilizar o Sistema de Depósito Directo e Depósito de Cofre Nocturno/Diurno, deve consultar a respectiva publicidade e Normas de Utilização de cada um deles.
2 - No entrega para depósito, o depósito é efetuado em 100% de liquidez após validação.

* São permitidas entregas de numerário até ao valor de 10.000,00 Euros.

CÓPIA PARA O CLIENTE



SISTEMA Depósito directo
Depósito cofre nocturno/diurno

Anexo V



Requisição e Levantamentos
de Cheques



**BANCO
ESPIRITO SANTO**

Requisição N.º **AB 451744**

REQUISIÇÃO DE CHEQUES

LOCAL DE ENTREGA

CRUZADOS

NÃO CRUZADOS

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

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

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

..... de de

TS 75/A MOD. 635 - 9/2008

a)

Cheque N.º

CONTA

a

Anexo VI 

Ordem de Pagamento Internacional



O presente papel utilizado para tratamento automatizado e destinado ao transporte pelo Banco de Portugal de Crédito de Crédito do Banco Espírito Santo, S.A. - Sociedade Aberta, de outras instituições de crédito e sociedades de crédito, integradas no âmbito de supervisão em sede consolidada a que está sujeito o Banco Espírito Santo nos termos do Regulamento Geral Banco Espírito Santo, com o Fim de, e autorização do beneficiário do crédito de crédito a esta Ordem, para o crédito e sobre operações bancárias, podendo ter acesso aos dados que sobre o conteúdo da referida Base de dados que o define, por escrito, ao Banco. É prevista esta taxa impressa e obrigatória.

Solicitação, a unidade de pagamento internacional, de acordo com as seguintes condições:

ORDEM DE PAGAMENTO INTERNACIONAL

Pode verso de impressão, para extracção sobre o seu procedimento

CHEQUE SOBRE O ESTRANGEIRO

ORDENADOR (Maiúsculas)

Nome _____

Emissão por Conta _____ Conta para Despesas _____
(Preencher quando a conta para o crédito de origem for diferente)

Caixa / Entrega de Numerário N.º Contribuinte _____ Residente (S/N)

Morada _____

OPERAÇÃO

Moeda _____
(Preencher no verso do papel)

Montante _____

Câmbio Contratado _____
(Preencher pelo BES)

Urgente _____
(Quota e taxa suplementar)

Motivo da Operação _____

Contravisor _____
(Preencher apenas no caso de "Beneficiário" não ser português, sendo de outro país ou de BES)

Data Crédito Pedida _____
(O preenchimento de data depende da taxa de entrada de crédito e das regras de mercado)

N.º Contrato Cambial _____

Com vencimento em _____

BENEFICIÁRIO (Maiúsculas)

Nome _____

Morada _____ País _____

IBAN / N.º Conta _____ Pagar s/ Aviso

DESPESAS BANCÁRIAS (preencher apenas na EMISSÃO DE ORDEM DE PAGAMENTO)

Sem despesas para o Beneficiário
O ordenador paga as despesas do BES e dos outros Bancos

Operação com conversão cambial na origem ou no destino

Despesas partilhadas
O ordenador suporta as despesas do BES e o beneficiário as despesas de outros Bancos

Sem despesas para o Ordenador
O beneficiário paga todas as despesas, incluindo as despesas do BES

DETALHES DA OPERAÇÃO (preencher apenas na EMISSÃO DE ORDEM DE PAGAMENTO)

Para o Beneficiário _____ Para o Banco do Beneficiário _____

Informação Adicional p/ o BES _____

BANCO DO BENEFICIÁRIO (preencher apenas na EMISSÃO DE ORDEM DE PAGAMENTO)

Endereço SWIFT / BIC _____ Nome _____

Morada _____

Localidade _____ País _____

PAGAMENTOS TRANSFRONTEIROS

Caso a presente resolução se enquadre nos termos do Decreto-Lei n.º 43/2000, de 17 de Março, sobre Pagamentos Transfronteiras, o Banco Espírito Santo, S.A. - Sociedade Aberta, assegurará o bom cumprimento do mesmo, desde que se verifique o correcto e integral preenchimento desta declaração.

ASSINATURA DO CLIENTE

Autorizo assim o tratamento dos elementos acima constantes, nos termos e para os fins descritos.

Data ____/____/____ Assinatura _____

A preencher pelo SERVIÇO CENTRAL do BES

Data Valor Débito _____ B. Receptor _____ B. Beneficiário _____ B. Cor. Receb. _____

B. N.º Correspon. _____ B. Ordenador _____ B. Intermediário _____ Balc. Rec. Cob. _____

A preencher pelo BANCO

Cód. País _____ Cód. Estabêlco _____

Dados a processar nos serviços centrais - preencher obrigatoriamente em dois campos.

Cartão N.º _____ Saldo Bem

Balcão _____
(Cartão e Assinatura)

Anexo VII 

Abertura de Conta



Ficha de abertura de conta

Individual
 Colectiva Conjunta Mista

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114
115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200

201
202
203
204
205
206
207
208
209
210
211
212
213
214
215
216
217
218
219
220
221
222
223
224
225
226
227
228
229
230
231
232
233
234
235
236
237
238
239
240
241
242
243
244
245
246
247
248
249
250
251
252
253
254
255
256
257
258
259
260
261
262
263
264
265
266
267
268
269
270
271
272
273
274
275
276
277
278
279
280
281
282
283
284
285
286
287
288
289
290
291
292
293
294
295
296
297
298
299
300

301
302
303
304
305
306
307
308
309
310
311
312
313
314
315
316
317
318
319
320
321
322
323
324
325
326
327
328
329
330
331
332
333
334
335
336
337
338
339
340
341
342
343
344
345
346
347
348
349
350
351
352
353
354
355
356
357
358
359
360
361
362
363
364
365
366
367
368
369
370
371
372
373
374
375
376
377
378
379
380
381
382
383
384
385
386
387
388
389
390
391
392
393
394
395
396
397
398
399
400

401
402
403
404
405
406
407
408
409
410
411
412
413
414
415
416
417
418
419
420
421
422
423
424
425
426
427
428
429
430
431
432
433
434
435
436
437
438
439
440
441
442
443
444
445
446
447
448
449
450
451
452
453
454
455
456
457
458
459
460
461
462
463
464
465
466
467
468
469
470
471
472
473
474
475
476
477
478
479
480
481
482
483
484
485
486
487
488
489
490
491
492
493
494
495
496
497
498
499
500

501
502
503
504
505
506
507
508
509
510
511
512
513
514
515
516
517
518
519
520
521
522
523
524
525
526
527
528
529
530
531
532
533
534
535
536
537
538
539
540
541
542
543
544
545
546
547
548
549
550
551
552
553
554
555
556
557
558
559
560
561
562
563
564
565
566
567
568
569
570
571
572
573
574
575
576
577
578
579
580
581
582
583
584
585
586
587
588
589
590
591
592
593
594
595
596
597
598
599
600

Anexo VIII 

Alteração de Morada



PEDIDO DE ALTERAÇÃO DE DADOS DE CLIENTE

Nome: _____		
Conta D.O.: ^(a) _____	NIF: ^(a) _____	IDPN: _____
<small>(a) Obrigatório o preenchimento de um dos campos</small>		
Data: / /	<input type="checkbox"/> Alteração de Morada Postal	<input type="checkbox"/> Alteração de Profissão
	<input type="checkbox"/> Alteração de Morada Fiscal	<input type="checkbox"/> Alteração de Entidade Patronal
		<input type="checkbox"/> Alteração de Situação Profissional

NOTAS: - Este impresso (ou carta de pedido do Cliente para alteração de morada / profissão / entidade patronal), deverá ser acompanhado pelos respectivos documentos comprovativos válidos.

- Caso existam outros campos obrigatórios da caracterização de pessoa que necessitem de alteração, o Gestor deverá enviar em anexo a identificação dos campos e respectivos documentos comprovativos (ex: data de validade de doc identificação civil, enviar cópia do documento de Identificação Civil).

Data: / /

O(s) Cliente(s)

O Banco

Os comprovativos em anexo ao Pedido constituem cópias fiéis dos originais apresentados pelo Cliente

Anexo IX



Caracterização dos Cientes
Informaticamente

Dados Gerais

Nome

BI Emissão Arquivo -- Escolha -- Validade Vitalício

NIF Rep. Finanças Outro doc.

Sexo -- Escolha -- Data Nascimento Agregado Familiar Nº Filhos

Estado Civil -- Escolha -- Regime Matrimonial -- Escolha -- Deficiente

Filiação

Natural de Freguesia

Nacionalidade Condição Residente -- Escolha --

Nat. Jurídica -- Escolha --

Resid. Portugal -- Escolha -- Sector Institucional -- Escolha --

Dados Profissionais e Académicos

Profissão Vive dos Rendimentos -- Escolha --

Situação Prof. -- Escolha -- Entidade Patronal

Vínculo Laboral -- Escolha -- Data Início Título Honorífico -- Escolha --

Hab. Literárias -- Escolha -- Área escolar -- Escolha --

Cargos Públicos

Exerceu -- Escolha --

Exerce -- Escolha --

Anexo X



Saco de Moedas



100 Moedas de 1 Cent. = 1 €

50 Moedas de 2 Cent. = 1 €

50 Moedas de 5 Cent. = 2,5 €

40 Moedas de 10 Cent. = 4 €

40 Moedas de 20 Cent. = 8 €

40 Moedas de 50 Cent. = 20 €

25 Moedas de 1 Euro = 25 €

25 Moedas de 2 Euro = 50 €

**Este saco contém só um dos
tipos de moedas acima indicado**

Anexo XI



Ata de Abertura do Cofre



**BANCO
ESPIRITO SANTO**



00070071151111016738

Balcão:

Data:

DEPÓSITO DIRECTO

ACTA DE ABERTURA DO COFRE

Nº de envelopes:

Hora:

Ocorrências:

--

VISOS	
CAIXA	GERÊNCIA

DEPÓSITO DIRECTO

ACTA DE ABERTURA DO COFRE

Nº de envelopes:

Hora:

Ocorrências:

--

VISOS	
CAIXA	GERÊNCIA

DEPÓSITO DIRECTO

ACTA DE ABERTURA DO COFRE

Nº de envelopes:

Hora:

Ocorrências:

--

VISOS	
CAIXA	GERÊNCIA

Anexo XII



Mapa de Utilização- Cofre Noturno



00070093151111016800

MAPA DE UTILIZAÇÃO DE COFRES NOCTURNOS/DIURNOS

ORIGEM
BALÇÃO: / / / /

DATA
... / ... / ...

Nº DE UTENSÍLIOS

HORA DE ABERTURA DO COFRE	HORA DO DEPÓSITO	NÚMERO DO UTENSÍLIO	NOME DO CLIENTE	VALORES DEPOSITADOS		OBSERVAÇÕES	VISO
				ENTREGA DE NUMERÁRIO	ENTREGA DE CHEQUES		

VISOS
CAIXA
GERÊNCIA