



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Ana Rita Pereira Rodrigues

dezembro | 2015



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

ANA RITA PEREIRA RODRIGUES
RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM GESTÃO
DEZEMBRO/2015

Ficha de Identificação

Nome: Ana Rita Pereira Rodrigues

Nº de aluno: 1011163

E-mail: rita_rodrigues21@hotmail.com

Curso: Licenciatura em Gestão

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG)

Local de Estágio: Novo Banco – Balcão de Cedofeita

Morada: Rua Álvares de Cabral Nº 2 4050-040 Porto

Contactos: 228336236

Supervisor na Organização: Mónica Ramos

Grau académico do supervisor na organização: 12º ano

Orientador da ESTG/IPG: Professora Maria José Valente

Grau académico do orientador da ESTG/IPG: Doutor

Duração do Estágio: 400h

Data de início: 3/agosto/2015

Data de fim: 23/outubro/2015

Agradecimentos

Mais uma etapa chega ao fim e com ela muitas recordações. Quero agradecer a quem fez parte deste longo percurso e de alguma maneira me ajudou a crescer e a alcançar todos os objetivos.

Assim, o meu primeiro agradecimento é para a minha família, pais, irmãs e sobrinhos. Sem eles, sem o apoio, dedicação e o esforço nada disto era possível. Um obrigado especial aos meus pais por certas vezes abdicarem deles para que eu levasse o meu sonho em frente.

Agradeço ao meu namorado, pela paciência, pelo apoio e acima de tudo pela coragem que sempre me transmitiu.

Agradeço aos amigos, aos que sempre estiveram comigo, aos que foram chegando, aos verdadeiros. A amizade é uma peça fundamental na vida, sozinha não seria possível percorrer este caminho.

Agradeço ao Instituto Politécnico da Guarda, mais precisamente à Escola Superior de Tecnologia e Gestão por me acolher e tornar possível este percurso.

Agradeço a todos os professores e funcionários, em especial à Professora Maria José Valente por ter aceitado ser minha orientadora e disponibilizar-se a ajudar-me durante esta etapa final.

Agradeço ao Novo Banco mais precisamente à agência de Cedofeita por me ter acolhido durante as 400h de estágio. E ainda aos seus colaboradores por se mostrarem sempre disponíveis em transmitir-me os seus conhecimentos e fazer com que me sentisse integrada na equipa.

A todos o meu Muito Obrigada.

Plano de Estágio

O plano de estágio foi inicialmente definido pela supervisora na instituição a Dr.^a Mónica Ramos, gerente do Balcão de Cedofeita, para dar a conhecer desde início as atividades que seriam propostas durante o estágio à estagiária. As atividades apresentadas foram:

- Conhecimento das regras básicas e do normativo da instituição;
- Acompanhamento comercial da atividade da agência, nomeadamente, no realizar de reuniões com clientes;
- Acompanhamento do gerente na análise e gestão da equipa e dos objetivos;
- Atendimento telefónico, com base no atendimento comercial da atividade da agência;
- Apoio administrativo.

Resumo

O presente relatório foi realizado com a finalidade de descrever o estágio curricular realizado no Novo Banco - Balcão de Cedofeita com a duração de 400 horas. O estágio decorreu 3 de agosto a 23 de outubro de 2015, sob a orientação da Dr.ª Mónica Ramos, gerente do balcão.

No presente relatório serão apresentadas todas as tarefas desenvolvidas ao longo do estágio curricular, previamente introduzidas pela apresentação detalhada da instituição acolhedora e dos seus produtos e serviços.

Assim, este documento está dividido em três capítulos. No Capítulo I será apresentada a Instituição de acolhimento, a sua história, a missão, os valores, entre outros. No Capítulo II será dado a conhecer os produtos e serviços comercializados pelo Novo Banco. No Capítulo III será apresentado o balcão em que se realizou o estágio curricular e todas as atividades desenvolvidas.

Por último apresenta-se uma breve conclusão sobre o estágio realizado.

Palavras-chave: Banca, Gestão Comercial, CRM.

Jel Classification: M1 - Business Administration;

M10 - General

Índice

Ficha de Identificação.....	i
Agradecimentos	ii
Plano de Estágio	iii
Resumo	iv
Índice	v
Índice de Figuras	vii
Índice de Tabelas	viii
Índice de Anexos	ix
Lista de siglas	x
Introdução.....	1
CAPÍTULO I- APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	2
1. NOVO BANCO.....	3
1.1 História do Novo Banco	3
1.2. Imagem do Novo Banco	5
1.3. Missão	6
1.4. Estratégia	6
1.5. Presença Internacional	7
CAPITULO II- PRODUTOS E SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA.....	9
2. Produtos e serviços oferecidos pelo Novo Banco	10
2.1. Produtos	11
2.1.1 Para o dia-a-dia.....	11

2.1.2	Poupança e Investimento	14
2.1.3	Crédito	16
2.1.4	Imóveis	17
2.1.5	Proteção e Segurança.....	18
2.2	Serviços.....	20
CAPÍTULO III- APRESENTAÇÃO DO BALCÃO DE CEDOFEITA E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....		23
3.	Apresentação do Balcão de Cedofeita e descrição das atividades desenvolvidas	24
3.1.	Localidade onde decorreu o estágio.....	24
3.2.	O Balcão de Cedofeita	25
3.3.	Estrutura da agência de Cedofeita	26
3.4.	Atividades Desenvolvidas.....	28
3.4.1.	Atendimento ao público	30
3.4.2.	Atendimento Telefónico	32
3.4.3.	Apoio na Caixa Automática	33
3.4.4.	Contagem de moedas.....	34
3.4.5.	Arquivo.....	34
3.4.6.	Correspondência	35
3.4.7.	Apoio administrativo	36
3.4.8.	Contacto a clientes.....	36
CONCLUSÃO.....		37
Bibliografia.....		39
ANEXOS		40

Índice de Figuras

Figura 1 - Mensagem do Novo Banco.....	4
Figura 2 - Mensagem do Novo Banco.....	4
Figura 3 - Logótipo do Novo Banco.....	5
Figura 4 - Localização no mapa do balcão de Cedofeita.....	24
Figura 5 - Organograma do balcão de Cedofeita.....	26

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Caraterização do balcão de Cedofeita	25
Tabela 2 - Fatores a ter em conta no atendimento ao público	30

Índice de Anexos

ANEXO 1	41
<i>Site</i> Oficial do Novo Banco	41
ANEXO 2	43
Página NBnet.....	43
ANEXO 3	45
Novo Banco Smart App.....	45
ANEXO 4	47
Serviço Moneygram	47
ANEXO 5	49
Depósito Direto	49
ANEXO 6	51
Saco de Moedas	51
ANEXO 7	53
Envelope de Correspondência	53

Lista de siglas

ATM - *Automated Teller Machine*

BdP – Banco de Portugal

BES – Banco Espírito Santo

CRM – *Customer Relationship Management*

CTT - Correios, Telégrafos e Telefones

DO- Depósito à Ordem

DP – Depósito a Prazo

NB - Novo Banco

NIF – Número de Identificação Fiscal

TPA - Terminais de Pagamento Automático

UO - Unidade Orgânica

Introdução

O presente relatório surge no âmbito da realização estágio curricular, o qual se configura como uma Unidade Curricular no plano de estudos da licenciatura em Gestão. O propósito da sua aprovação é a obtenção do grau de licenciado pelo estudante após ter participado e experimentado uma experiência no mundo do trabalho.

O estágio curricular realizou-se no Novo Banco. Esta oportunidade surgiu após uma entrevista na Direção Regional do Porto, com o Diretor Nuno Oliveira, sendo direcionada para a realização do estágio no balcão de Cedofeita.

Durante o estágio curricular o principal objetivo foi obter novos conceitos, aprender a aplicar conhecimentos e também ter a visão do que é realmente a vida profissional.

CAPÍTULO I

APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1. NOVO BANCO¹

1.1 História do Novo Banco

A 30 de Julho de 2014 o Banco Espírito Santo, BES, (Banco que deu origem ao Novo Banco, NB) apresentou um prejuízo semestral histórico de 3,6 mil milhões de euros. Dois dias após a divulgação pública destes resultados o Banco de Portugal, BdP, ativou o mecanismo de liquidez de emergência (ELA, na sigla inglesa), um recurso gerido pelos bancos nacionais da Zona Euro. No seguimento da medida de resolução aplicada pelo BdP ao BES, S.A., os “ativos saudáveis” do BES foram transferidos para uma nova instituição, o NB.

No fundo, o NB, é o banco que todos conhecíamos, expurgado agora dos ativos mais problemáticos e com uma nova estrutura acionista: onde o único acionista, até à realização de uma operação de venda, é o Fundo de Resolução.² A presença do Fundo de Resolução no capital do NB é temporária e serve apenas como meio para a seleção de uma estrutura acionista de base privada que defina e execute uma estratégia própria com vista ao desenvolvimento do negócio do NB, numa base sustentada e em linha com o papel de relevo que o banco ocupa na economia portuguesa.

Quer a infraestrutura bancária do BES que transita para a do NB, quer a atuação do BdP nesse processo, permitem acreditar continuar a estar-se perante uma instituição de referência no setor financeiro português, reconhecida pelos elevados padrões de qualidade de serviço e dinâmica comercial com que serve os seus clientes.

¹ Adaptado da plataforma interna do NB e do site www.novobanco.pt

² O fundo de resolução é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira, que tem por objeto principal apoiar o financiamento da aplicação de medidas de resolução que sejam determinadas pelo Banco de Portugal.



Figura 1 - Mensagem do Novo Banco

Fonte: Plataforma interna do Novo Banco

Além da mensagem referida acima, há também uma outra focada nos clientes e na busca de manter acesa a confiança deles na nova estrutura bancária, conforme a figura 2 ilustra, e que releva a força dos 2 milhões de clientes como uma mais-valia para um bom começo.



Figura 2 - Mensagem do Novo Banco

Fonte: Plataforma interna do Novo Banco

Ambas as mensagens estão inscritas junto a uma borboleta, logótipo que pretendia sugerir a metamorfose de uma estrutura bancária, o BES, numa outra estrutura bancária, o NB.

O NB atua de forma transversal em todas as áreas de prestação de serviços financeiros (banca de particulares, banca de empresas, banca de investimento, gestão de ativos, seguros, entre outros), assegurando assim uma ampla cobertura das necessidades financeiras dos seus clientes.

Em Portugal, o NB dispõe de uma rede “herdada” do BES, com mais de 600 balcões, 24 centros de empresa e de um dos mais inovadores sistemas de banca eletrónica. O NB dispõe ainda de uma alargada rede internacional, contando com presença física em mais de 20 países, o que lhe permite servir de forma mais abrangente os seus clientes, nomeadamente as empresas exportadoras e a comunidade emigrante.

1.2. Imagem do Novo Banco



Figura 3 - Logótipo do Novo Banco

Fonte: Plataforma interna do Novo Banco

O plano de comunicação do NB foi evoluindo face à imagem do arranque, o logótipo da borboleta foi-se estilizando num simples grafismo e o destaque foi para a marca Novo Banco, NB.

Esta nova imagem pretende simbolizar o compromisso com cada um dos clientes: estar sempre à altura das expectativas e da exigência dos mesmos. O plano de comunicação suporta-se no princípio de que *ninguém nasce virtuoso*. No caso do NB, nasceu conhecedor e experiente, mas com a consciência de que o dia-a-dia ao lado do cliente o fará cada vez melhor. Daí o propósito: no NB *o cliente será sempre tratado com a dedicação que merece*.

1.3. Missão

O NB, enquanto banco de transição, tem como objetivo central criar valor para o seu acionista procurando, em simultâneo, satisfazer as necessidades dos seus clientes e a realização profissional dos seus colaboradores. A sua primeira e fundamental missão é alinhar uma estratégia de reforço sustentado da sua posição competitiva no mercado com um total respeito pelos interesses e bem-estar dos seus clientes e colaboradores, assegurando a manutenção de baixos níveis de risco e a maximização do valor dos ativos recebidos, na data da constituição do banco. Na verdade o NB assimilou a missão do BES, o que faz todo o sentido, quer pela continuidade da atividade financeira, quer pela confiança a manter e a recuperar junto de toda a comunidade.

1.4. Estratégia

O NB tem como principal eixo de desenvolvimento e de diferenciação estratégica a prestação de serviços caracterizados pela excelência e pela permanente orientação para as necessidades de cada cliente, independentemente de se tratar de clientes particulares, empresariais ou institucionais. Através de abordagens e propostas de valor diferenciadas, o NB oferece uma gama abrangente de soluções e de serviços financeiros que pretendem responder às necessidades específicas de cada cliente.

As circunstâncias que estiveram na origem da criação do NB geraram um ambiente desafiante que exigiu a mobilização dos colaboradores para fazer face à excepcional e complexa situação decorrente da aplicação da medida de resolução à instituição financeira originária.

1.5. Presença Internacional

O NB, enquanto estrutura renascida a partir dos ativos não tóxicos do BES, assimilou a rede de balcões internacional do BES. Assim está presente em 20 países (para além de Portugal), em quatro continentes. A base para a presença internacional do BES foi a internacionalização das empresas nacionais, a crescente interdependência das economias e as importantes comunidades de cidadãos portugueses estabelecidos em vários continentes, motivação que foi apreendida pelo NB.

Sistematizando, tem-se:



Espanha: o NB atua através de uma rede de 35 balcões, 7 centros de Empresas e 4 Centros de *Private Banking*.



Reino Unido: o NB atua, através de uma sucursal em Londres, no negócio de banca.



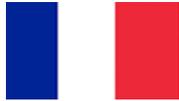
Luxemburgo: o NB detém uma sucursal no Luxemburgo que é um centro financeiro internacional de referência e com uma grande comunidade portuguesa. Esta unidade tem como missão principal servir esta comunidade mas também clientes internacionais.



Venezuela: o NB desenvolve a sua atividade na através do NB Sucursal Venezuela, Banco Universal.



EUA: no decurso do exercício de 2015, o NB concentrava a sua atividade na banca, maioritariamente nos EUA e Brasil a partir desta sucursal.



França: o NB tem uma participação de 87,5% no Banque Espirito Santo *et de la Vénétie*, S.A. que presta serviços financeiros e de banca de empresas.



Cabo Verde: A atividade do Banco Internacional de Cabo Verde, S.A. está vocacionada para o mercado local de empresas.



Moçambique: O NB detém uma participação de 49% no *Moza Banco*, S.A., contando no final de 2014 com uma rede de 30 agências, resultado do esforço de expansão que tem como objetivo a presença em todas as Províncias do País



Angola: Em novembro de 2014, o NB passou a deter uma participação financeira de 9,7% no capital do Banco Económico. O Banco Económico atua através de uma rede de 70 agências e postos de atendimento dispersos por quinze províncias.



Macau: A presença na Região Administrativa Especial de Macau, assegurada pelo NB Ásia, S.A., assenta essencialmente no apoio aos clientes na atividade empresarial.

CAPITULO II

PRODUTOS E SERVIÇOS DA

INSTITUIÇÃO BANCÁRIA

2. Produtos e serviços oferecidos pelo Novo Banco

Optou-se por dedicar um capítulo aos produtos e serviços do NB para evidenciar a capacidade que o setor bancário tem para disponibilizar uma diversidade de produtos de débito e de crédito, à medida das necessidades dos clientes, tendo em conta escalões etários, níveis de rendimento, níveis de escolaridade, entre outros. E, ainda, relevar a capacidade do setor para assimilar as novas tecnologias da economia digital e oferecer uma diversidade de cartões associados, à panóplia de contas disponibilizadas, bem como *apps* que permitem cada vez mais uma interação com o banco via *smartphone*.

Os clientes da banca são cada vez mais exigentes, tendencialmente estão mais informados dos produtos financeiros e solicitam informação fidedigna, objetiva e em tempo real. Revelam igualmente grande nível de infidelidade e manifestam grande apetência pela utilização dos meios tecnológicos colocados à sua disposição. Apresentam ainda grande diversidade de motivações da compra e venda de ativos e na negociação de serviços bancários e financeiros.

Ora o NB tem diversos produtos e serviços ao dispor dos seus clientes. Durante o estágio curricular e no dia-a-dia do banco a estagiária foi conhecendo estes produtos e serviços através dos colaboradores e também a partir das questões colocadas pelos clientes.

O NB no prosseguimento da política do BES oferece uma grande variedade de produtos e tem procurado otimizá-los por razões de competitividade como sempre o fez, mas hoje, sobretudo para repor a confiança abalada pelo colapso de 2014.

2.1. Produtos

O NB oferece uma grande variedade de produtos para garantir a satisfação às necessidades dos clientes. A instituição apresenta os seus produtos de acordo com a seguinte organização:

- ✓ Para o dia-a-dia
- ✓ Poupança e investimento
- ✓ Crédito
- ✓ Imóveis
- ✓ Proteção e segurança

2.1.1 Para o dia-a-dia

2.1.1.1 Contas

Conta NB 100%

A conta NB 100% é uma conta de depósito à ordem, DO e ainda com vertente de depósito a prazo, DP.

A conta NB 100% tem ainda contas associadas na mesma categoria com outras vantagens e possíveis isenções de manutenção, entre as quais se integram:

- Conta 100% Gold
- Conta 100% 55+
- Conta 100% RE
- Conta 100% Boas-Vindas
- Conta 100% Parceiro +

NE+ Conta NB 18.31

A conta 18.31 é uma conta de DO destinada a qualquer pessoa singular de idade compreendida entre os 18 e os 31 anos, com uma vertente de poupança associada, que é a Conta Poupança 18.31. Tem um montante mínimo de subscrição de €50.

NE+ Conta NB Jovem

A conta NB Jovem é uma conta destinada a qualquer pessoa singular de idade compreendida entre os 13 e os 17 anos. Tem um montante mínimo de subscrição no valor de €50.

NE+ Conta NB Movimento Júnior

A Conta NB Movimento Júnior é uma conta de DO destinada às crianças até aos 12 anos. Tem um montante mínimo de subscrição no valor de €40. Esta conta tem ainda acesso a produtos de poupança: Conta Poupança Programada Júnior e Capitalização Júnior.

NE+ Conta NBup

A conta NBup é uma conta destinada a estudantes do ensino superior com idade compreendida entre os 18 e os 30 (inclusive), residentes ou não residentes em Portugal. Tem um montante mínimo de subscrição no valor de €25.

NE+ Conta Serviços Mínimos Bancários

A conta serviços mínimos bancários é uma conta que prevê a disponibilização de uma conta à ordem com cartão de débito a custos anuais de 1% do salário mínimo nacional. É uma conta destinada a pessoas singulares, não titulares de contas de depósito à ordem ou deter de uma única conta DO que possa ser convertida em conta de serviços mínimos bancários.

NE+ Conta Base

A conta que, com uma comissão de manutenção mensal fixa, dá acesso a um conjunto de operações gratuitas e a um cartão de débito gratuito. Esta conta é destinada a pessoas singulares, maiores de idade, residente ou não residente.

2.1.1.2 Cartões Pré-Pagos

Cartão Pré-Pago Pocket NB

O cartão pré-pago Pocket NB é especialmente direcionado aos jovens, garante segurança e comodidade nos pagamentos. As anuidades são gratuitas sempre que o cartão estiver associado a uma conta serviço, como é o caso da Conta NB 100% e Conta NB 360°.

2.1.1.3 Cartões de Débito

Cartão NB Débito

O cartão NB débito está associado a uma conta DO, emitido no âmbito das redes Multibanco e VISA Internacional e utilizável em ambiente eletrónico (ATM e TPA) e ambiente aberto, através da adesão ao MBNet, em Portugal e no estrangeiro.

Cartão Pocket NB

O cartão Pocket NB é exclusivamente associado a uma conta NB Jovem e que permite fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos com limites de movimentações diárias.

2.1.1.4 Cartões de Crédito

Cartão NB Verde

O cartão NB Verde é um cartão de crédito que pode ser utilizado nas redes *American Express* ou VISA, bem como na rede Multibanco, o que garante uma maior área de abrangência de utilização.

Cartão NB Gold

O cartão de crédito NB Gold é um cartão de crédito que pode ser utilizado nas redes *American Express* ou VISA, bem como na rede Multibanco, o que garante uma maior área de abrangência de utilização.

NEB Cartão NB Branco

O cartão NB Branco é um cartão de crédito em que as prestações mínimas estão predefinidas em função do limite de crédito. Gaste o que gastar, paga sempre o mesmo. Para quem gosta de ter as contas controladas.

NEB Cartão @NB

O cartão @NB é um cartão exclusivamente de crédito para fazer compras na Internet com toda a segurança.

2.1.2 Poupança e Investimento

2.1.2.1 Contas Poupança e Depósitos a prazo

NEB Conta Poupança Programada

É uma conta poupança com um prazo mínimo de 5 anos com entregas mensais ou pontuais a partir dos €10 e até €2000, num máximo de €24000 ao ano. Os juros serão pagos semestralmente por crédito do respetivo valor na conta poupança, exceto no vencimento, que serão creditados na conta à ordem suporte.

NEB Conta Poupança Programada Júnior

É uma conta poupança com um prazo mínimo de 5 anos com entregas mensais ou pontuais a partir dos €10 e até €2000, num máximo de €24000 ao ano. Os juros serão pagos semestralmente por crédito do respetivo valor na conta poupança, exceto no vencimento, que serão creditados na conta à ordem suporte.

NEB Depósito a prazo Crescente 18 meses

É um DP num período de 18 meses com o montante mínimo de subscrição de €1000. Os juros são pagos semestralmente.

NB Net Super Rendimentos

O NBnet Super Rendimento é um DP que disponibiliza diferentes prazos, consoante as necessidades de cada investidor, e cuja abertura está apenas disponível através do NBnet.

Conta Rendimento Mensal

A conta Rendimento Mensal é um DP no período de 12 meses, com pagamento de juros mensais. Tem um montante mínimo de subscrição de €1000.

Depósito a prazo NB Flexível

O DP NB Flexível tem a duração de 1 ano a partir de €5000, com pagamento de juros no vencimento.

Poupança Habitação

Esta é um DP destinado aos clientes que possuem o sonho de adquirir ou melhorar a sua habitação. Tem uma duração de 1 ano renovável pelo mesmo período. O montante mínimo de subscrição é €500. O pagamento de juros efetua-se no final do prazo contratual por acumulação ao capital, com capitalização.

Poupança Reformado

Um DP com um montante de subscrição mínimo de €250, que lhe permite beneficiar de isenção de imposto sobre o rendimento para saldos até €10.500. Período de 6 meses e 1 ano com pagamento de juros no final do prazo, por crédito na Conta DO.

2.1.3 Crédito

2.1.3.1 Crédito Habitação

NE⁺ Solução Taxa Fixa

Soluções de financiamento com Taxa Fixa + *Spread*, destinadas à aquisição de habitação própria permanente, secundária ou arrendamento, com prazo entre 20 e 40 anos (desde que a idade dos titulares não ultrapasse os 75 anos no final do empréstimo). Montante até 80% do valor de avaliação, não excedendo o valor de escritura, Spreads desde 1,95%.

NE⁺ Solução Taxa Variável

Soluções de financiamento destinadas a habitação própria permanente, secundária ou arrendamento, com prazo até aos 40 anos (desde que a idade dos titulares não ultrapasse os 75 anos no final do empréstimo).

NE⁺ Solução Troca de Casa

Uma boa solução para clientes com Crédito Habitação do NB que pretendam trocar de casa, em condições extremamente favoráveis face às condições normais de mercado. Financiamentos até 80% do montante e até 100% no caso de imóveis pertencentes ao NB.

2.1.3.2 Crédito Pessoal

NE⁺ Crédito Pessoal

O crédito pessoal pode ir até €30.000 e 84 meses, o Novo Banco disponibiliza-lhe um conjunto de soluções para que todos os clientes possam ter o crédito que melhor se adapta às suas necessidades.

NE⁺ Crédito NBup Futuro

Este é um crédito pessoal versátil que tem como objetivo financiar despesas de consumo em geral e projetos de empreendedorismo.

Destina-se a estudantes do ensino superior- setor público ou privado, universitário ou politécnico.

O montante de financiamento pode ir de €1000 até €30000, com um prazo mínimo de 12 meses e máximo de 120 meses.

^{NB} Soluções Auto

O Novo Banco apresenta soluções de financiamento auto, dependendo de ser um veículo novo ou usado, são apresentadas as seguintes modalidades:

- Soluções Auto Crédito
- Soluções Auto Leasing
- Soluções Auto Renting

^{NB} Microcrédito

O Microcrédito tem como objetivo identificar, entre aqueles que pedem ajuda, ou que precisam de ajuda, os potenciais empreendedores em risco de exclusão; estimular e apoiar ativamente a iniciativa das pessoas, como alternativa ao apoio social recorrente e proporcionar às pessoas com vontade, atitude e capacidade, uma vida financeira sustentável através de projetos de autoemprego.

2.1.4 Imóveis

O NB para além da vertente financeira agora também tem ao dispor dos seus clientes uma vertente imobiliária. A instituição tem um conjunto de imóveis para venda, com condições especiais de financiamento,

O NB tem um *site* (ver anexo 1) onde se pode consultar todos os imóveis disponíveis assim como as suas condições.

2.1.5 Proteção e Segurança

NE⁵ Seguro GNB Auto

O seguro GNB Auto é um seguro automóvel simples, com um preço competitivo. Um seguro com cobertura de proteção dos ocupantes incluído e com bonificação desde o primeiro ano sem sinistros, com possibilidade de ir até 60% para os condutores que se mantenham com a GNB Seguros.

NE⁵ Seguros GNB Casa

O seguro GNB Casa é um seguro para o lar multirriscos. Tem diferentes fórmulas associadas desde as mais simples à mais completa. Com este seguro não é preciso declarar capitais, pois estes estão sempre atualizados.

NE⁵ Seguro GNB Saúde

O Seguro GNB Saúde dá acesso a um sistema de saúde que se destina à comparticipação das despesas médicas. Com o cartão de saúde personalizado o cliente terá acesso a uma ampla rede de prestadores com os melhores médicos, hospitais e centros de diagnóstico, em todo o país e também no estrangeiro.

NE⁵ Seguro GNB Saúde Plus

O Seguro GNB Saúde Plus é um importante complemento para quem já detém um seguro de saúde (pago pela entidade empregadora, ou pelo próprio).

É também ideal para quem quer assegurar uma proteção em situações graves, com internamentos que implicam custos elevados.

NE⁵ Seguro GNB Saúde Ativa

O novo seguro, o seguro GNB Saúde Ativa é de fácil adesão, e pode ser subscrito até aos 75 anos de idade, a partir de €7/mês.

Com este seguro a pessoa assegurada têm direito a 10 consultas, na rede, de clínica geral e outras especialidades, por anuidade. Terá acesso a uma larga rede de prestadores (Rede

Advancecare) a preços convencionados, em consultas de urgência, tratamentos e exames complementares de diagnóstico.

NE⁺ Seguro GNB Dental Care

O Seguro GNB Dental Care é exclusivamente dedicado à medicina dentária. Este seguro garante o acesso a uma ampla rede de clínicas e médicos dentistas, quer em Portugal quer em Espanha, com preços muito vantajosos, e ainda uma comparticipação das despesas.

NE⁺ Seguro GNB dia-a-dia

O seguro GNB dia-a-dia é um seguro de garantia nos acidentes da vida, um seguro totalmente inovador, com a maior cobertura do mercado e uma série de vantagens, que não só dão resposta à situação, como garantem o equilíbrio do quotidiano após o acidente.

NE⁺ Seguro GNB Proteção Salário

O seguro GNB proteção salário é um seguro para proteção do salário, de forma a ajudar a garantir a estabilidade económica, mesmo em momentos de maior dificuldade.

NE⁺ Seguro GNB Vida Segura

O seguro GNB vida segura é um seguro que permite antecipar os imprevistos da vida, assegurando ao mesmo tempo, a continuidade dos projetos familiares, como por exemplo os estudos dos filhos ou a amortização de responsabilidades assumidas. Os segurados devem ter entre 18 e 64 anos.

NE⁺ Seguro GNB Empregados Domésticos

O seguro GNB empregados domésticos é um seguro que vai ao encontro de uma obrigação legal permitindo garantir a responsabilidade de quem tem ao seu serviço empregados domésticos, dispondo ainda de uma cobertura opcional de assistência que garante um conjunto de serviços de acordo com as necessidades do empregador.

2.2 Serviços

Os serviços apresentados pelo Novo Banco aos seus clientes têm como principal objetivo a comodidade e rapidez no que respeita a consultas e operações das suas contas bancárias.

Canais Diretos

Os canais diretos são os meios disponibilizados pelo banco para que o cliente tenha acesso a diferentes opções de serviços e autonomia para gerir e acompanhar a sua relação bancária.

Assim, permitem aos seus clientes entrar em contato com o Banco, de forma cómoda, segura e fácil, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, sem necessidade de deslocação ao Balcão e tendo ao seu dispor um diversificado conjunto de operações.

O acesso a todos os canais diretos do Novo Banco é realizado através da utilização de um único número de adesão, constituído por 7 dígitos, e de um PIN Pessoal Secreto, de 6 dígitos.

2.2.1 NBnet

O NBnet (ver anexo2) é um serviço de *homebanking* do NB seguro e totalmente gratuito. Com este serviço o cliente pode realizar todo o tipo de consultas e operações 24 horas por dia, em qualquer lugar com acesso à Internet sem se deslocar a uma agência.

2.2.2 NB Direto

O NB Direto é um serviço de atendimento telefónico que, de forma simples e segura permite fazer as operações bancárias e obter aconselhamento sobre a oferta Novo Banco. A grande maioria das operações realizadas no NBdireto automático, são gratuitas.

O serviço NBdireto disponibiliza um conjunto de linhas adaptado ao seu perfil:

- NBdireto Internacional
- NBdireto Boas-Vindas

- NB Private Phone,
- NBdireto 360°
- NBdireto Seguros.

2.2.3 NBapp

NBapp é uma aplicação do NB, concebida e desenvolvida para tirar o máximo partido das potencialidades do seu equipamento (ver anexo 3). Se o cliente fizer uso dos serviços NBnet, NBnetwork, poderá de imediato aceder à NBapp, usando os códigos de acesso habituais.

Mesmo não fazendo uso desses serviços, poderá utilizar um conjunto de opções de utilidade quotidiana, das quais se destaca a opção de localização de balcões e ATM's do NB.

2.2.4 Pagamentos SEPA

A SEPA (Área Única de Pagamentos em Euros) é um espaço geográfico onde particulares, empresas e outros agentes económicos podem efetuar e receber pagamentos em euros, em idênticas condições, direitos e obrigações, qualquer que seja a sua localização, sendo eliminadas as diferenças entre os pagamentos nacionais/domésticos (efetuados dentro das fronteiras de um país) e os transfronteiriços (entre países).

É uma iniciativa política da Comissão Europeia e permite aos consumidores, empresas e organismos públicos, ordenar e receber pagamentos em euros, tanto entre países (pagamentos transnacionais), como dentro dos mesmos (pagamentos nacionais), utilizando uma única conta bancária e sob as mesmas condições, direitos e obrigações.

2.2.5 Serviço MoneyGram

O serviço *MoneyGram* é um serviço de enviar e receber dinheiro internacionalmente (ver anexo 4). Com a *MoneyGram* é muito rápido enviar dinheiro, depois de concluída a transação o

seu dinheiro estará disponível no país destino em apenas 10 minutos. Para usar este serviço não é preciso ter conta nem cartão bancário.

2.2.6 Serviço MB WAY

O serviço MB WAY é uma solução de pagamentos móveis que lhe permite fazer compras e transferências instantâneas, a partir do seu *smartphone* ou *tablet*, utilizando apenas o número de telemóvel.

Todos os cartões do NB podem ser associados ao Serviço MB WAY.

O MB WAY é totalmente seguro porque não tem de partilhar os seus dados bancários com o comerciante ou com o destinatário da transferência.

CAPÍTULO III

**APRESENTAÇÃO DO BALCÃO DE
CEDOFEITA E DESCRIÇÃO DAS
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

3. Apresentação do Balcão de Cedofeita e descrição das atividades desenvolvidas

3.1. Localidade onde decorreu o estágio

O balcão de Cedofeita onde se realizou o estágio curricular situa-se na freguesia de Cedofeita, no concelho do Porto. Esta freguesia ocupa uma área de 2,71 km, o que corresponde a 6,54% do território do concelho. Ao lado a georeferenciação da GoogleMap.

De acordo com os últimos dados disponibilizados pelo INE-Instituto Nacional de Estatística, a freguesia de Cedofeita é habitada por 22,077 pessoas (9,29% dos habitantes no concelho), das quais, 27,07% têm mais de 65 anos e 9,57% são crianças ou adolescentes.

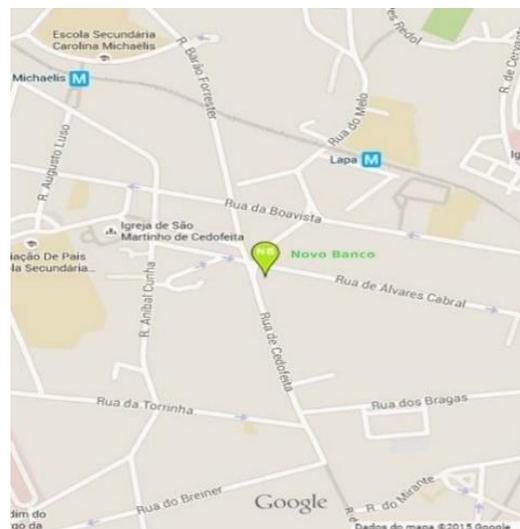


Figura 4 - Localização no mapa do balcão de Cedofeita

Fonte: www.bancosdeportugal.info

3.2.O Balcão de Cedofeita

Denominação Social	Novo Banco
Código do Balcão	B0406
Morada	Rua Álvares Cabral Nº2 4050-040
Telefone	228336236
Fax	228336237
Horário de Atendimento	De Segunda a Sexta das 08h30 às 15h
Número de Identificação Fiscal (NIF)	513204016

Tabela 1 - Caraterização do balcão de Cedofeita

Fonte: Elaboração própria

O balcão de Cedofeita foi o local do estágio curricular. Este balcão já conta com muitos anos de existência, já que este balcão, também, foi objeto da transformação do Banco Espírito Santo (BES) em Novo Banco (NB). Em termos organizacionais responde perante a Direção Regional de Norte.

Relativamente a este balcão um dos aspetos observados pela estagiária foi a relação de proximidade entre funcionários e clientes. Os clientes conheciam todos os funcionários pelo nome. Razão para essa proximidade talvez decorra dos clientes atuais terem sido captados na fase inicial da agência, e dada a faixa etária avançada dos mesmos é de acreditar que se trata de clientes fidelizados e que se têm mantido ao longo do tempo.

3.3. Estrutura da agência de Cedofeita

A agência de Cedofeita conta com cinco colaboradores, a gerente, subgerente, assistente de vendas, gestor 360° e gestor de negócios, em termos funcionais a interação dos mesmos é passível apresentada no organograma constante da figura seguinte:

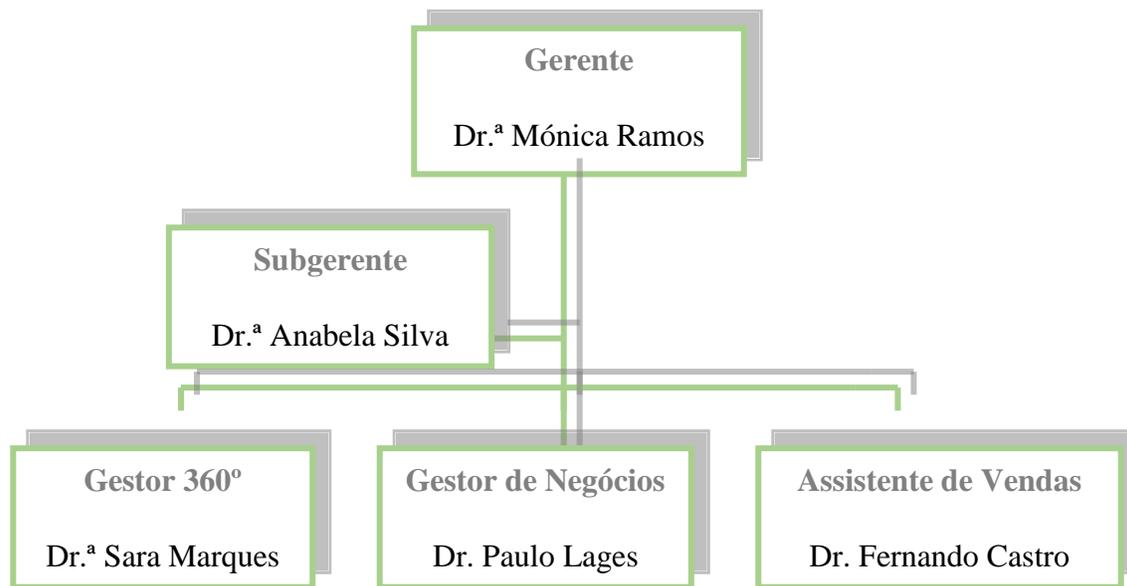


Figura 5 - Organograma do balcão de Cedofeita

Fonte: Elaboração própria

Cada um destes colaboradores tem a seu cargo certas funções e responsabilidades, tais como:

- **Gerente** – É responsável pela gestão de toda a atividade bancária do balcão; coordenação e motivação da sua equipa; execução dos objetivos internos, e promoção da eficiência e eficácia da agência.
- **Subgerente** – A subgerente no balcão de Cedofeita tem o cargo de assistente de vendas, só na ausência da gerente é que às suas funções acresce parte das funções da

gerente. Enquanto assistente de vendas é responsável pelo: atendimento aos clientes, solucionando resposta aos problemas de forma rápida e eficiente e disponibilização a informação necessária dos clientes particulares do balcão.

- **Assistente de vendas** - Além das responsabilidades de assistente de vendas suprarreferidas acresce, ainda, a responsabilidade da caixa e da tesouraria. Também efetua os depósitos, levantamentos e pagamentos efetuados pelo cliente e tem a seu cargo a abertura e fecho do cofre, bem como a contagem e a confirmação dos valores dos Depósitos Diretos.
- **Gestor 360°** - É responsável pelas orientações comerciais no Segmento360°,³ bem como pela organização da sua ação comercial, no que respeita aos Clientes deste segmento.
- **Gestor de negócios** – É responsável por assegurar as orientações comerciais do Segmento de Negócios,⁴ através de uma ação comercial dedicada aos clientes da sua carteira e captação de novos clientes. Tem que: identificar, analisar e atuar de acordo com os sinais de risco creditício e acompanhamento da ação comercial e avaliação dos resultados comerciais dos clientes da sua carteira.

³ **Segmento 360°:** é o segmento dos clientes que ganharam o direito a esperar mais do banco. É um cliente com um património financeiro elevado, ou com grande potencial de evolução. Um cliente 360° são clientes com profissões como médicos, engenheiros e outras profissões com elevado potencial, e tem de ter um rendimento superior a 1750€/mês ou que independentemente da profissão tenham recursos acima dos 50.000€ nos últimos dois anos.

⁴ Segmento de Negócios: é o segmento que tem como o objetivo dar apoio e analisar as Micro e Pequenas Empresas e Empresários em nome individual.

3.4. Atividades Desenvolvidas

O estágio curricular teve início no dia 3 de agosto e terminou no dia 23 de outubro de 2015. O estágio serviu para aplicar conhecimentos, aprender novos conhecimentos e sobretudo perceber como funciona a atividade bancária algo que suscitava curiosidade ao estagiário.

O início do estágio fez-se a partir de uma apresentação da estagiária a todos os colaboradores da organização e simultaneamente com o conhecimento das instalações do balcão de Cedofeita. Nesse momento de inserção foram facultadas instruções relativas ao funcionamento do balcão, assim como conceitos básicos a ter em consideração, nomeadamente a postura a adotar e a atitude a respeitar na abordagem dos clientes.

A primeira semana na agência foi de integração, para a melhor adaptação da estagiária a supervisora optou por lhe dar a oportunidade de passar pelos diferentes postos de trabalho para entender as funções dos colaboradores, excluindo o posto do gestor 360° e do gestor de negócios devido à exigência e ao prestígio dos clientes envolvidos.

A estagiária começou por passar algum tempo com a gerente, onde obteve conhecimento de todas as suas tarefas diárias como por exemplo: (i) verificar o risco e incumprimento dos clientes; (ii) fazer o balanço financeiro do dia anterior do balcão e (iii) apurar as normas internas corrigidas, entre outras. Passando de seguida para o posto da subgerente onde assistiu ao(à): (i) atendimento de clientes e observou as diferentes questões postas por eles; (ii) abertura de contas singulares e coletivas; (iii) renovação de depósitos a prazo; (iv) atualização de documentos, entre outras operações. Por fim foi para o posto do operador de caixa, em que observou os: (i) depósitos; (ii) levantamentos e (iii) pedido de cheques.

Depois dos primeiros dias em que foi conhecendo um pouco do trabalho dos diferentes colaboradores e percebendo o funcionamento do balcão foi atribuído à estagiária um número de operador e uma *password* para ter acesso à plataforma interna do Novo Banco. Nessa plataforma

está disponibilizada toda a informação interna e externa do banco, com várias funcionalidades para os colaboradores.

Após a atribuição à estagiária do acesso à plataforma, a tarefa atribuída foi a exploração da plataforma, com o objetivo de conhecer as normas internas, os produtos e os serviços. Importa referir que o acesso à plataforma era condicionado pela condição de estagiária o que a restringiu em muitas tarefas.

Passado o momento de acolhimento, de integração, de conhecimento das funções dos colaboradores e dos produtos e serviços disponibilizados, foram várias as tarefas realizadas ao longo deste estágio. De seguida será apresentada cada uma delas de forma detalhada.

3.4.1. Atendimento ao público

O Novo Banco preocupa-se com as necessidades dos seus clientes e é através do atendimento direto proporcionado pelos seus colaboradores que consegue manter a eficiência e a qualidade na resolução dessas necessidades.

Em linha com este objetivo da satisfação plena dos clientes, o NB elencou sete fatores que têm de estar sempre presentes no atendimento feito pelos colaboradores, que são:

Cortesia	Respeito/ Atenção para com o cliente
Conveniência	Ser sempre prestável para o cliente
Conhecimento do cliente	Conhecer o perfil do cliente todos os dias
Conhecimento da oferta	Saber se o produto corresponde às reais necessidades do cliente
Capacidade de resposta	Responder em tempo real às questões do cliente
Compromisso	Responsabilizar-se perante o cliente
Contactos proativos	Agendar contactos e contactar o cliente por iniciativa própria

Tabela 2 - Fatores a ter em conta no atendimento ao público

Fonte: elaboração própria tendo em conta a plataforma interna do NB

O atendimento ao público foi a função executada com maior frequência no dia-a-dia da estagiária, durante o estágio curricular. Os clientes dirigiam-se à estagiária com diversos tipos de dúvidas relativamente aos produtos e serviços do NB. Passa-se a elencar todas as tarefas que foram desenvolvidas dentro desta função:

- NE⁶ Depósitos Diretos;
- NE⁶ Apoio no ATM;
- NE⁶ Apoio no NBnet;
- NE⁶ Encaminhamento de clientes.

Para além dos sete fatores a ter em consideração no atendimento ao público, faziam parte da atitude da estagiária o ato de saudação de boas vindas e de despedida, bem como o de identificação, sempre que um cliente se lhe dirigisse. O discurso entabulado seria do tipo, “*olá bom dia/boa tarde sou a Rita Rodrigues em que posso ser útil*”, e de seguida havia que ajudar ou encaminhar o cliente para o colaborador que melhor se adaptasse ao esclarecimento da necessidade especificada pelo cliente.

A estagiária também tinha o dever de, sempre que existisse uma grande afluência de clientes em espera, dirigir-se aos mesmos sugerindo-lhe vias alternativas. Por exemplo, no caso dos depósitos, sempre que existia fila de espera para caixa, poderia sugerir o depósito direto (ver anexo 5). Caso a espera dos clientes fosse para falar com um colaborador sobre qualquer questão, a estagiária nesse período deveria informá-los das campanhas do banco em vigor, assim como de novos produtos e serviços, sempre com simpatia.

O bom desempenho desta tarefa de informação dos clientes acerca de novos produtos e serviços e/ou campanhas exigiram conhecê-los, daí ter surgido o conteúdo do capítulo 2 deste relatório. No fundo, a estagiária quanto melhor informada se revelasse tanto maior era a sua possibilidade de suscitar a curiosidade do cliente pela mensagem transmitida e a partir daí transformar-se num veículo promotor ou auxiliador de uma operação de *cross-sell* e/ou de *up-sell*.

3.4.2. Atendimento Telefónico

O telefone é um instrumento de trabalho usado no NB importantíssimo, não só para o contacto com os clientes (contacto telefónico externo), mas também para o contacto entre balcões e todos os outros departamentos do NB (contacto telefónico interno).

No contacto telefónico externo, ou seja o contacto telefónico com os clientes, os colaboradores podem tratar de questões com mais comodidade, e sem causarem transtornos aos próprios clientes. Importa referir que as questões de segurança estão sempre salvaguardadas pelo que há assuntos que só podem ser tratados diretamente nos balcões.

No contacto telefónico interno, o propósito serve sobretudo para os colaboradores prestarem apoio entre si, existindo mesmo um canal próprio para o esclarecimento de dúvidas o qual se chama *helpdesk*.

A importância desta ferramenta de comunicação para o NB é verificável no facto das métricas telefónicas estarem vertidas para os objetivos de cada balcão do NB, tendo por base:

- O atendimento de chamadas, estipulando o atendimento de todas as chamadas direcionadas ao balcão.
- A realização de chamadas aos clientes, sejam as chamadas de conveniência (em que o objetivo é só perguntar se está satisfeito, se precisa colocar alguma questão), sejam as chamadas de aniversário (com o objetivo de felicitar o cliente no seu aniversário) ou ainda chamadas de informação (em que o objetivo é informar o cliente relativamente a alguma mudança nos seus produtos).

Desta forma, a correta utilização do telefone como aliado de negócio, é um fator decisivo para o sucesso da sua atividade.

No período do estágio curricular, foi dado à estagiária o dever de ajudar no atendimento telefónico. Tarefa, que ao contrário do que possa parecer, é mais sensível do que se pensa. Funciona como o suporte de um bom *Customer Relationship Management* (CRM) tão importante para alcançar a permanência, a confiança e a reciprocidade do cliente. Nesse sentido, tal como

acontece com o atendimento ao público, deve implicar uma certa atitude. Assim, quando o telefone tocava devia-se atender logo que possível, dizendo “*Novo Banco Cedofeita, fala Rita Rodrigues, bom dia/boa tarde, em que posso ser útil*”, com cortesia, linguagem profissional e um sorriso na voz, pois eram condições essenciais para a pessoa que estivesse do outro lado perceber o bom funcionamento do balcão e gentileza com que era atendido. Posteriormente dever-se-ia perguntar com quem se estava a falar e tentar ajudar na resolução da questão, caso não fosse possível dever-se-ia encaminhar a chamada para um dos colaboradores disponíveis, caso nenhum colaborador estivesse disponível para atender a chamada, dever-se-ia ficar com o contacto do cliente e informá-lo que seria contactado o mais rápido possível por um dos colegas do balcão.

3.4.3. Apoio na Caixa Automática

A ATM é uma máquina de caixa automática que permite os clientes realizarem vários tipos de operações bancárias, de forma segura, rápida e gratuita. A existência destas máquinas liberta os balcões de responderem a essas operações, podendo assim centrar a sua atividade em outro tipo de assuntos de maior importância.

O ATM pode ser utilizado pelos clientes de qualquer agência bancária.

O papel da estagiária era prestar apoio aos clientes que o solicitavam, mostrando-se disponível, e acolhendo-os de forma simpática. A maioria das pessoas que procuravam ajuda eram já de idade avançada, muitas não conseguiam ver as letras da ATM, outras tinham receio de se enganar e havia mesmo clientes que não sabiam realizar qualquer passo.

A estagiária acompanhava os clientes, no ATM tentava sempre ensinar a realização da operação, para que numa próxima tentativa o cliente se sentisse capaz de a fazer.

O apoio na ATM foi sobretudo em:

- NE⁺ Levantamentos;
- NE⁺ Depósitos;
- NE⁺ Pagamentos de faturas e pagamentos ao estado;

- Transferências bancárias;
- Consultas de movimentos e saldo.

A estagiária em todas as operações realizadas tinha que agir com o maior sigilo e conseguir o à vontade do cliente para garantir a confiança nos serviços do banco.

3.4.4. Contagem de moedas

O processo de contagem de moedas é realizado pelo colaborador que se encontra na caixa, recorrendo a sacos específicos (ver anexo 6), nestes sacos é apresentado o valor de cada moeda (€0.01, €0.02, €0.05, €0.10, €0.20, €0.50, €1, €2) e a quantidade que se deve colocar em cada saco.

Esta é uma tarefa que exige um elevado nível de concentração e responsabilidade. As notas são contabilizadas por uma máquina o que garante uma grande eficiência, daí a importância da contagem de moedas, o colaborador tem de garantir que as conta eficientemente.

Por vezes chegavam clientes com valores avultados em moedas e aí a estagiária prestava auxílio na caixa, procedendo a essa contagem e colocando as moedas nos respetivos sacos, assim o atendimento ao cliente era feito com maior rapidez.

3.4.5. Arquivo

O NB dispõe de um arquivo próprio, com o propósito de estabelecer a organização do processo documental e facilitar consultas futuras a qualquer documento.

Para o arquivo vão todas as celebrações que o banco realiza com os clientes, nomeadamente, abertura de contas, propostas de cartões, créditos pessoais e habitação; aplicações em fundos, dados contabilísticos das empresas e todo o tipo de documentos, que servem como garantia real à celebração de contratos entre o banco e os clientes.

Os documentos são enviados diariamente através dos CTT num saco do correio que está dividido por separadores, cada separador identifica uma área documental diferente.

Ao longo do dia, todos os colaboradores iam dando à estagiária os documentos das celebrações feitas para que esta os colocasse no saco do correio, no separador correto.

3.4.6. Correspondência

A correspondência do NB é tratada no início do dia, recebe-se a correspondência do dia em questão por parte dos CTT e entrega-se a correspondência do dia anterior. O correio vinha num saco próprio, devidamente fechado com a identificação do balcão (código e nome de estrutura).

O correio é de dois tipos:

- Correio Interno: é a correspondência emitida e destinada a todas as Unidades Orgânicas (UO) do NB. Este tipo de correspondência era efetuada em envelopes específicos (ver anexo 7), com o respetivo nome e código da UO emitente e o código e nome da UO recetora. Posteriormente, este correio era inserido num saco próprio com a data, código e nome da estrutura.
- Correio Externo: é a correspondência destinada aos clientes.

O dever da estagiária era proceder ao preenchimento dos envelopes específicos do correio interno, já referidos acima, e colocar no saco do correio correspondente. Por vezes quando existia correspondência interna urgente que aparecia após o correio do balcão já ter sido entregue, a estagiária ia entregar essa correspondência ao departamento de *leasing*, pois neste departamento existe levantamento do correio por parte dos CTT ao final da tarde.

3.4.7. Apoio administrativo

Ao longo de todo o estágio curricular a estagiária foi prestando apoio administrativo a todos os colaboradores do balcão, nomeadamente em:

- Fotocópias;
- Digitalizações.

Este apoio servia sobretudo para que os colaboradores não se ausentassem do posto de trabalho e para que o atendimento aos clientes fosse mais rápido.

Através desta tarefa a estagiária entrava em contacto com as diversas questões dos clientes e conseguia assistir às resoluções das mesmas. Esta foi uma das tarefas mais executada ao longo do estágio e a que permitiu à estagiária ter uma visão mais alargada do atendimento personalizado de cada colaborador.

Ao desempenhar esta tarefa a estagiária foi verificando que a unidade curricular matemática financeira é muito importante na área da banca nomeadamente nos depósitos a prazo e em todos tipos de crédito, onde são aplicadas taxas de juro e modos de pagamento ou recebimento.

3.4.8. Contacto a clientes

O contacto a clientes foi uma tarefa atribuída à estagiária pela gerente.

Foram-lhe dadas listagens com a identificação e contacto de clientes que continham informação desatualizada na base de dados do NB. Com esta informação a estagiária, teria de contactar cada cliente e com gentileza pedir para que o cliente se deslocasse a um balcão para atualizar as informações (especificando qual, como por exemplo: NIF, morada), explicando que só se fariam essas mudanças presencialmente. Nesta tarefa a estagiária tinha sempre presente os critérios de atendimento.

CONCLUSÃO

Conclusão

A realização deste estágio curricular no Novo Banco, mais propriamente no balcão de Cedofeita foi bastante enriquecedor, tanto a nível pessoal, como profissional. Posso dizer que evoluí profissionalmente, pois experienciei o que realmente é a vida ativa de um profissional. Ao finalizar este estágio, passei a dar outro valor aos profissionais que fazem atendimento ao público. Não é fácil manter uma postura acolhedora, calma e simpática, quando muitas vezes se lida com a falta de compreensão de alguns clientes, aliás este foi um motivo de grande pressão como pude experienciar.

Este estágio serviu também para perceber que um curso de Gestão facultava ferramentas interessantes e úteis para implementar na área da banca. Após esta experiência de estágio posso afirmar que os conteúdos mais aplicados neste ramo se prendem com a unidade curricular de Matemática Financeira.

O meu espírito de equipa e o meu sentido de organização cresceram, tendo chegado à conclusão que estes são dois fatores de sucesso na vida profissional. Devido à minha dedicação e ao meu esforço posso concluir que consegui alcançar todos os objetivos traçados e sobretudo cumprir o meu plano de estágio.

Este estágio serviu sobretudo para me ajudar a decidir aquilo que quero para o futuro, e tenho certeza que me vai ser muito útil no início da minha carreira profissional.

Daqui levo todos os conselhos, críticas construtivas e vontade de lutar por ser sempre melhor.

Bibliografia

- Plataforma interna do Novo Banco (consultada durante o período de estágio)
- www.novobanco.pt (consultado a 26 de outubro de 2015)
- www.bancosdeportugal.info (consultado a 3 de novembro de 2015)

ANEXOS

ANEXO 1

SITE OFICIAL DO NOVO BANCO



FAÇA NOVA A SUA PESQUISA

DIKAS DE PESQUISA

NOVO BANCO IMÓVEIS
15.063 posts sobre Imóveis
Ligação direta aqui.

Gerir a Página Contactar-nos

2 amigos gostam disto

NOVO BANCO IMÓVEIS
27/1 de 18:34

Situado na zona moderna e residencial da zona de Metabolism... este imóvel.

Há novas razões para ter casa nova.

Conheça as novidades do Crédito Habitação.

[Saber mais](#)

REGISTE-SE
MÁS VANTAGENS POR M...

Dias úteis das 8.30h às 20h

Linha **NOVO BANCO Imóveis** 707 201 368

NOVO BANCO IMÓVEIS Siga-nos no **FACEBOOK**

Um passo para encontrar o seu imóvel

Contactos **NOVO BANCO Imóveis**

LIGUE **707 201 368** NOS LIGAMOS

+351 Nº de telemóvel

OU ESCRIVANOS imoveis@novobanco.pt

ANEXO 2
PÁGINA NBNET



HOME > Para si > Informação útil > Contactos > NBnet

NBnet
Efetue de forma cômoda, rápida e segura a gestão quotidiana das suas contas.

Conheça as vantagens >

Vamos falar?

Nós ligamos
Entramos em contacto consigo

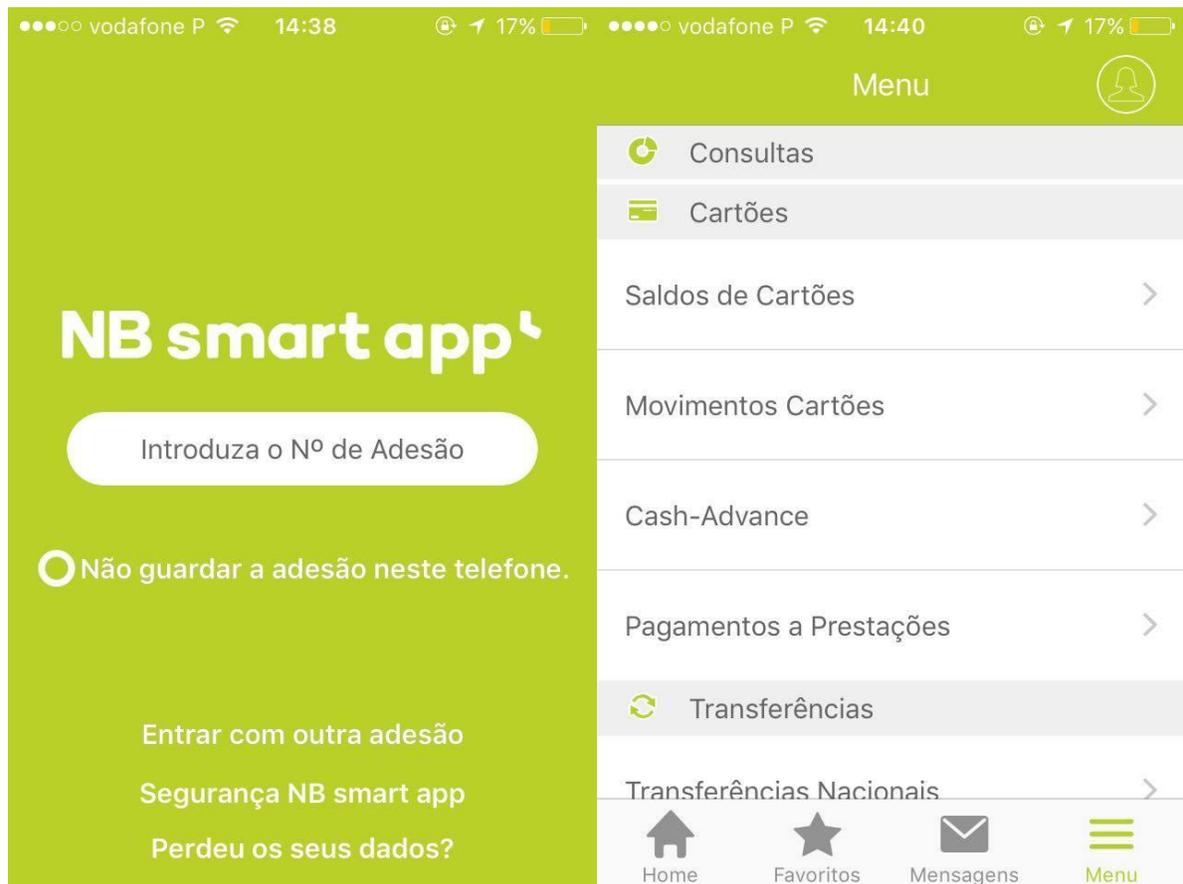
NBdireto
707 24 7 365

Balcões NOVO BANCO
Há sempre um perto de si

Área informativa

Segurança online

ANEXO 3
NOVO BANCO SMART APP



ANEXO 4
SERVIÇO MONEYGRAM

NOVIDADE
Agora com Serviço de Receções
MoneyGram no NBnet

Sabia que agora no **NOVO BANCO** já pode
enviar e receber dinheiro com a **MoneyGram**?



 **MoneyGram.**
aproximamos pessoas

ANEXO 5
DEPÓSITO DIRETO

ANEXO 6
SACO DE MOEDAS



ANEXO 7
ENVELOPE DE CORRESPONDÊNCIA

SERVIÇO INTERNO

	Destinatário			Remetente		
	Banco/ Empresa	Código	Unidade Orgânica	Banco/ Empresa	Código	Unidade Orgânica
1	RES	18				
2	RES	80170	DES - SV de Vilas	RES	112	Unidade BV 160º blo
3			SANS Comparticip	Bes	80455	Sar - Band
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

DEV 1028 Mod - 1008