

Instituto Politécnico de Tomar

Relatório de Estágio Curricular

Gestão de Empresas

João Gonçalves
nº22062

Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Albufeira

Supervisor da entidade do estágio: Luís Alves

Supervisor da Escola Superior de Gestão de Tomar: Renato
Domingues

Período a que respeita o Estágio: 19 de Setembro a 18 de Novembro

Tomar, 12 de Dezembro de 2022

Índice

Resumo.....	V
Introdução.....	VI
Enquadramento teórico.....	VII
Atividades realizadas durante o estágio.....	XI
Balanço Crítico do Estágio.....	XVII
Conclusão.....	XVIII
Bibliografia.....	XIX

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.....	X
FIGURA 2.....	XIV
FIGURA 3.....	XV
FIGURA 4.....	XV

Resumo

Este relatório pretende sintetizar o estágio curricular que ocorreu entre 19 de setembro e 18 de novembro, CCAM de Albufeira. Este relatório está dividido em três partes fundamentais: a descrição da entidade e a sua envolvente, a descrição das respetivas atividades desenvolvidas, e por fim uma análise crítica das atividades.

O CCAM de Albufeira, em 1978, realizou-se a primeira reunião para a fundação de uma Caixa de Crédito Agrícola Mútuo no Concelho de Albufeira, promovida pela UNICAMA e por Diogo Sebastiana, diretor executivo da CCAM de Monchique. Emitido Alvará pela Caixa Geral de Depósitos, comprovativo da conformidade com a lei dos Estatutos da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Albufeira e em 1979, início da atividade com as primeiras instalações em Paderne, cedidas pela Junta de Freguesia.

As atividades desenvolvidas durante o estágio baseiam-se em algumas unidades curriculares lecionadas na faculdade. No que diz respeito ao estágio curricular traz uma componente prática e conhecimento do dia-a-dia de uma entidade.

Com o término do estágio e fazendo uma avaliação breve, tive uma experiência positiva, contribui para o meu desenvolvimento a nível pessoal e profissional, adquirindo competências para um melhor futuro profissionalmente.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Pessoas, Comercial, Técnica de Vendas, Comunicação

Introdução

O presente relatório surge no seguimento de estágio curricular da Licenciatura de Gestão de Empresas, de forma a sintetizar o trabalho desenvolvido ao longo de dois meses, entre 19 de setembro e 18 de novembro, no banco CCAM de Albufeira. A escolha deste estágio deu-se porque anteriormente já tinha tido uma experiência de estágio de verão noutro banco e com a iniciativa e a propaganda do CA Educa que facilitaram a escolha do Crédito Agrícola.

Este estágio teve a duração de 255 horas em que o principal objetivo era desenvolver o interesse e conhecer os métodos de trabalho dos colaboradores do crédito agrícola nos vários segmentos.

Quanto à estrutura do meu relatório, numa parte inicial irei apresentar a história e a localização da entidade em questão e abordar de uma forma geral a sua estrutura organizacional. Seguidamente, será feito um enquadramento das atividades que desenvolvi ao longo desta formação a nível do contexto de trabalho, mostrando, um pequeno exemplo de um dos trabalhos que desenvolvi diariamente.

Por fim, irei fazer uma reflexão relativamente aos pontos positivos e negativos que o estágio me permitiu adquirir a nível pessoal e profissional.

Enquadramento teórico

Em questão ao enquadramento teórico abordado neste estágio, relativamente não houve um envolvimento em processos muito mais práticos, como orçamentos ou análise financeiras muito complexas. Em termos de análise do cliente tinha de ter em conta algum conhecimento de conceitos económicos, adquiridos ao longo da licenciatura, esses conceitos são por poupanças, capital em dívida, créditos, débitos e depósitos.

-Depósitos à ordem: As contas de depósito à ordem são contas de pagamento e permitem a movimentação dos fundos depositados em qualquer altura, quando um cliente abre uma conta de depósito à ordem, o cliente pode, normalmente, aceder à contratação de outros produtos e serviços bancários e utilizar instrumentos de pagamento como cartões de pagamento, cheques, transferências e débitos diretos. Dado que as contas podem ser movimentadas a débito e a crédito em qualquer altura, os depósitos à ordem geralmente não vencem juros ou vencem juros a uma taxa muito reduzida.

-Depósitos a prazo: Os depósitos a prazo pressupõem a imobilização do capital – ou seja, a não movimentação de fundos, pelo período previamente acordado (o prazo do depósito), sendo em geral reembolsáveis na sua totalidade apenas no final desse período, as instituições permitem muitas vezes a mobilização antecipada, ou seja, o levantamento de fundos antes do final do prazo do depósito. Por norma, esta mobilização antecipada envolve a aplicação de uma penalização sobre o valor dos juros relativos a esse período, os depósitos a prazo oferecem normalmente remunerações mais elevadas do que os depósitos à ordem, que permitem movimentar os fundos a qualquer momento sem penalização. Relativamente aos juros do depósito a prazo podem ser pagos periodicamente ou apenas na data de vencimento do depósito.

-Capital Subscrito: é uma promessa de aporte de recursos feita pelos sócios de um empreendimento de forma a garantir que o negócio tenha o capital necessário para funcionar. O termo subscrever significa aceitar, aprovar, estar de acordo

-Capital em Dívida: Capital das dívidas é o montante das dívidas deduzido ou subtraído do valor dos respetivos juros, o capital de uma dívida é o valor da dívida deduzido ou subtraído do valor dos respetivos juros.

-Poupanças: Poupança ou aforro é a parcela da renda ou do património que não é gasto ou consumido no período em que é recebido e, por consequência, é guardado para ser utilizado em um momento futuro.

-Crédito: O crédito aos consumidores é um contrato de crédito celebrado com particulares, sem fins comerciais ou profissionais, para financiar a aquisição de bens de consumo, designadamente computadores, viagens, automóveis, educação ou saúde.

Caraterização da Empresa

Identificação e apresentação geral da Organização

CCAM de Albufeira

Em 1978 surgiu a primeira reunião para a fundação de uma Caixa de Crédito Agrícola Mútuo no Concelho de Albufeira, promovida pela UNICAMA e por Diogo Sebastiana, diretor executivo da CCAM de Monchique. Emitido Alvará pela Caixa Geral de Depósitos, comprovativo da conformidade com a lei dos Estatutos da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Albufeira.

No ano seguinte em 1979, início da atividade com as primeiras instalações em Paderne, cedidas pela Junta de Freguesia. 1980A Caixa fecha o ano com 258 sócios e cerca de 40 contas de Depósitos e 71 empréstimos.

Nos anos seguintes entre 1982 e 1989, abriram ao público as instalações da Agência da Guia cedida pela Junta de Freguesia, a Agência de Albufeira, em instalações cedidas pela Câmara Municipal e no ano de 1989, foram inauguradas novas instalações, mais modernas e espaçosas nas respetivas agências.

No ano de 1991 A Caixa de Albufeira fecha com um volume de negócios que ultrapassava os 29.927.873,82€ e duplica o número de empregados. Criação do SICAM (Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo), numa associação especial entre as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, com orientação da Caixa Central.

E entre 1992 e 1998 foram inauguradas as instalações em Olhos d'Água, a Caixa de Albufeira torna-se a Caixa piloto para as primeiras experiências com o novo sistema informático desenvolvido pela Rural Informática e ainda a abertura do Balcão Automático de Vale de Paraíso, apoiando a população de Ferreiras.

Entre os anos de 2000 e 2017 a Caixa de Albufeira centraliza os seus serviços em Albufeira, na sede de concelho, abriram mais duas agências de Ferreira e de Vale Parra.

E entre 2010 e 2013 foram inauguradas as novas instalações para a Sede Social da CCAM, em Paderne e instalações para a Sede Administrativa da CCAM na sede de concelho em Albufeira.

Localização Geográfica

Em termos de localização como já foi referido anteriormente a Sede Administrativa da CCAM está localizada no concelho de Albufeira, distrito de Faro. Em termos de agências ao publico, estão devidamente divididas pelo município, pelas freguesias, de Albufeira, Olhos de Água, Ferreiras, Guia e Paderne, nisto considero que existe uma boa facilidade de acesso aos serviços do crédito agrícola no concelho de Albufeira.

Estrutura Organizacional

A estrutura de uma organização é um conjunto de relações formais entre os indivíduos e grupos que constituem a respetiva organização. Nisto define as funções de cada unidade da organização e os modos de colaboração entre as diversas unidades, sendo normalmente representado por um organograma. A estrutura adotada por uma organização tem uma grande influencia no comportamento e atitudes dos trabalhadores, na medida que clarifica as duvidas, reduz a ambiguidade sobre o que cada individuo deve fazer dentro da organização. Por outro lado, limita a atuação do individuo e permite um melhor controlo sobre o que ele faz. Deste modo existe dois tipos de organização:

- Estrutura mecanicista: temos um elevado grau de diferenciação horizontal, relações hierárquicas rígidas, uma ênfase nas regras e procedimentos, com elevado grau de formalização e elevada centralização das decisões;
- Estrutura orgânica: temos uma reduzida diferenciação horizontal, maior intenção das pessoas, menor formalização e maior flexibilidade, bem como uma maior descentralização da autoridade.

A estrutura de uma organização pode ser caraterizada por várias dimensões, desde a centralização a descentralização.

Como podemos consultar na figura, o CCAM de Albufeira é organizada de uma forma descentralizada, consiste em uma elevada delegação da autoridade pela administração para os gestores de nível inferior.

Estrutura Organizacional do Crédito Agrícola de Albufeira

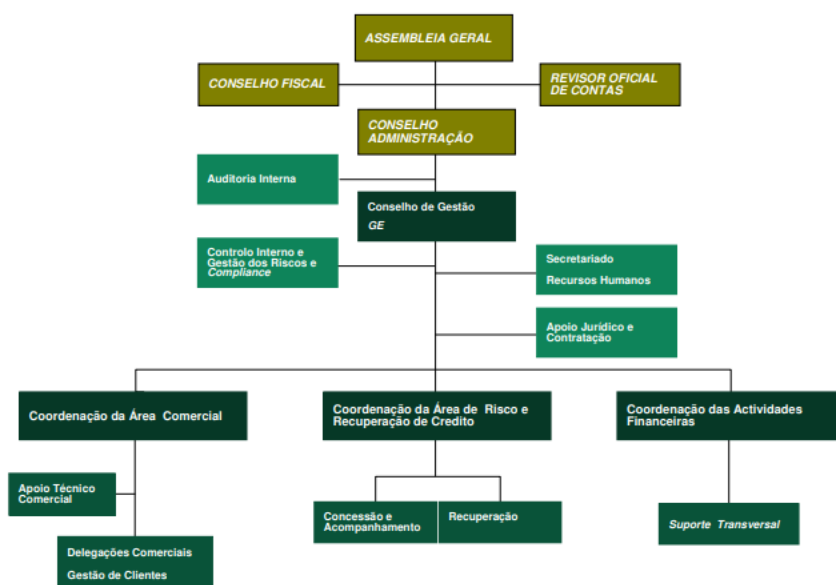


Figura 1

Atividades realizadas durante o estágio

1º Semana

Primeiro dia (19 de setembro), foi um dia de conhecimento da sede Administrativa, onde me foi apresentado o programa de estágio, a história do Grupo Crédito Agrícola e do CA de Albufeira ainda a apresentação da estrutura da Caixa Central, Empresas do Grupo e CCAM e o Manual da Organização. Depois da hora de almoço foi-me dado a conhecer as várias agências em Albufeira, que estão patentes em Albufeira respetivamente, Olhos de Água, Paderne, Ferreiras, Guia e ainda foi-me dado a conhecer o plano de merchandising em vigor e a aplicá-lo na respetiva agência.

Nos restantes dias da semana, entre dias (20,21,22 e 23 de setembro), estive na Agência de Ferreiras, onde fui orientado pela coordenadora da agência e pela sua equipa comercial onde realizei diariamente os aspetos patentes no plano de estágio em que consistia em promover a comunicação comercial e notoriedade da marca, isto consiste em promover o diálogo e encontrar soluções, ter uma postura de acordo com os valores da marca e promovê-la junto dos clientes, assisti ao atendimento comercial on-job dos gestores comerciais e realizei interação com os clientes e acompanhei os seus métodos de processamento e ainda me foi dado a conhecer e aplicar a metodologia do “Cliente Mistério”, os serviços/soluções disponíveis, o microsite CA OFERTA e a visão 360 GAGPS e o Cliente Grupo.

No final de cada dia tinha uma avaliação por meio de um Roleplay simulando um atendimento presencial. Penso que foi uma semana produtiva em que deu para ter o primeiro impacto do que é o processo de um comercial dentro de uma instituição bancária.

2º Semana

Nesta respetiva semana estive na agência de Olhos de Água, onde fui bem recebido por parte do coordenador da agência e a sua equipa comercial no primeiro dia (26 de setembro), tive uma tarefa de realizar um Plano de Ação Comercial com domínio da técnica de “Funil de Vendas” com a ajuda do coordenador da agência e no final do dia fizemos a avaliação do Plano de Ação Comercial, foi referido que no resto da semana iria ser acompanhado pela gestora do Mass Market.

Nos restantes dias (27 até 30 de setembro) com a ajuda e acompanhamento da equipa comercial da agência de Olhos de Água e a respetiva gestora do Mass Market, aprendi e desenvolvi o atendimento presencial e telefónico out-bond de excelência com capacidade de gerar interesse e venda com sucesso ou encaminhamento posterior para atendimento especializado. Ainda foi desenvolvido o método e consulta 360 do cliente e diagnóstico de perfil, conhecer e adaptar os scripts comerciais à sua personalidade e perfil do cliente com isso detetar outras oportunidades de negócio no contato.

No final de cada dia realizava-se por meio de um Roleplay a simulação das tarefas e atividades em avaliação.

De salientar nesta semana aprendi e desenvolvi a minha técnica de contato telefónico, as minhas capacidades de identificação de perfil do cliente, técnica de atendimento presencial e desenvolvimento de processamento de análise no CAGPS.

3º Semana

Nesta respetiva semana estive na agência de Albufeira, onde fui muito bem recebido pelo coordenador da agência e a sua equipa comercial, onde foi abordado os objetivos para a semana, que consistia no acompanhamento das atividades realizadas pela gestora CA DEDICADO, este segmento consiste num acompanhamento mais especializado de clientes com capital mais elevado e que já tem “relação” com o Crédito Agrícola a um longo período de tempo.

Durante os respetivos dias (3 até 7 de outubro), tive a oportunidade de acompanhamento e participação no Plano de Ação Comercial do Gestor, preparação e agendamento das reuniões presenciais com os clientes. De referir que ainda durante esta semana desenvolvi métodos e rotina de consulta 360 do cliente e diagnóstico de perfil, atendimento presencial de excelência, contatos

telefónicos out-bond demonstrando um elevado foco no cliente e especialização no segmento, realização de contatos telefónicos out-bond de excelência, acompanhamento on-job do trabalho de preparação de leads comerciais no âmbito de gerar interesse nos produtos de propensão e detetar outras oportunidades de negócio nos clientes CA Dedicado.

Desde já é um segmento muito específico que requer uma atenção específica e análise de que um cliente de Mass Market.

No final da semana foi realizada uma reunião de feedback dos trabalhos realizados e competências desenvolvidas.

4º Semana

Nesta respetiva semana estive na agência de Guia, onde fui bem recebido pelo coordenador da agência e pela sua equipa comercial, onde foi abordado os objetivos que iria realizar no segmento de CA Negócios, onde irei acompanhar o Gestor de CA Negócios da agência nas suas tarefas diárias, neste segmento está ligado a área empresarial, logo é um segmento dedicado as empresas e aos seus respetivos negócios.

Durante os respetivos dias (10 até 14 de outubro), tive a oportunidade de acompanhamento e participação no Plano de Ação Comercial do Gestor, preparação e agendamento das reuniões presenciais com os clientes e potenciais clientes, dentro e fora das instalações da agência.

De referir que ainda durante esta semana desenvolvi métodos e rotina de consulta 360 do cliente e diagnóstico de perfil, contatos telefónicos out-bond demonstrando um elevado foco no cliente e especialização no segmento, realização de contatos telefónicos out-bond de excelência, acompanhamento on-job do trabalho de preparação de leads comerciais no âmbito de gerar interesse nos produtos de propensão e detetar outras oportunidades de negócio nos clientes CA Negócios.

Desde já como é um segmento distinto, requer outros métodos, procedimentos, análises mais objetivas porque consiste num negócio a médio/longo-prazo.

No final da semana foi realizada uma reunião de feedback dos trabalhos realizados e competências desenvolvidas.

5º semana

Nesta respetiva semana (17 até 21 de outubro), realizei uma Ação de Cliente Mistério em 4 bancos concorrentes, na área de influência da CCAM, esta ação consistia na investigação dos pontos fortes/fracos e ofertas dos respetivos bancos em estudo.

Discurso de abordagem: "Cliente jovem empreendedor, com uma herança familiar de 200 000 mil euros irá investir, na restauração em Albufeira, devido ao seu fluxo turísticos e de mercado anual, irá adquirir um estabelecimento Restaurante/Bar,

dando o nome de Restaurante/Bar “O Vicente”, irá se situar na Avenida São Carneiro, perto do Hotel Júpiter. Quais são as ofertas, que têm para jovens empreendedores, condições online e abertura de conta à ordem, TPA's, seguros?”

Na abordagem as entidades, com o discurso em cima descrito com o intuito de analisar e comparar as vantagens, desvantagens e os vários tipos de oferta para o discurso em questão, foi realizado um relatório de visita da Ação de Cliente Mistério com recurso aos critérios disponibilizados pela agência.

No final da semana, respetivamente no dia 21 de outubro foi realizada uma reunião de apresentação das conclusões do relatório, foi abordado a identificação de pontos a melhorar para a CCAM em comparação com os bancos em análise do e ainda foi feita uma avaliação e feedback da apresentação e do relatório.

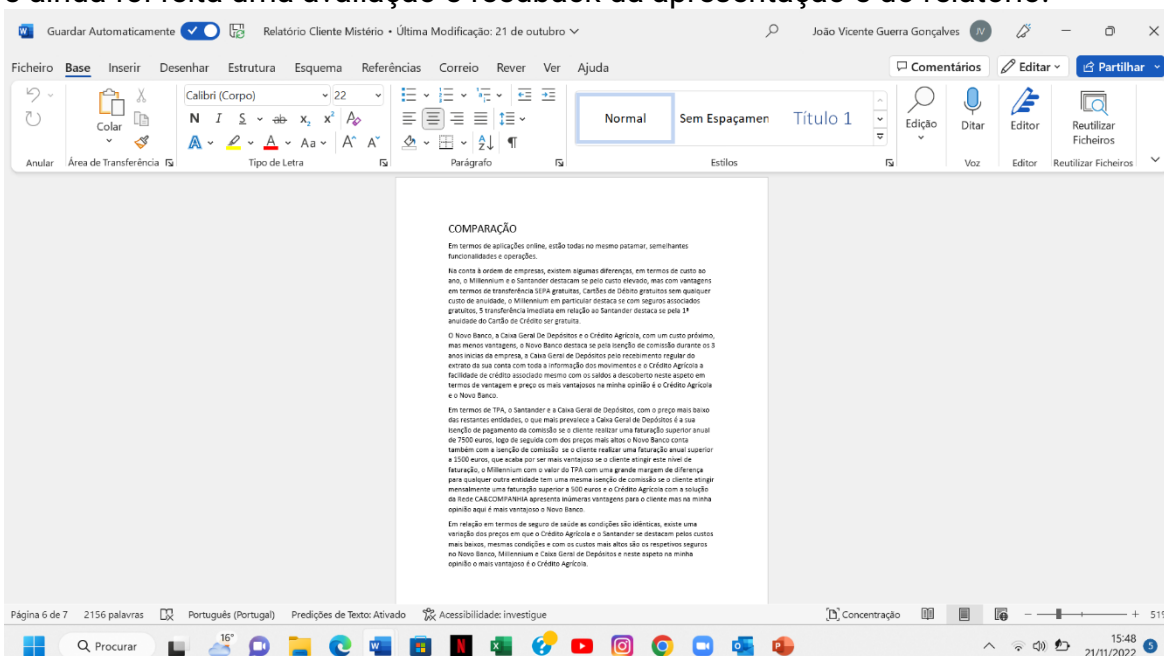


Figura 2

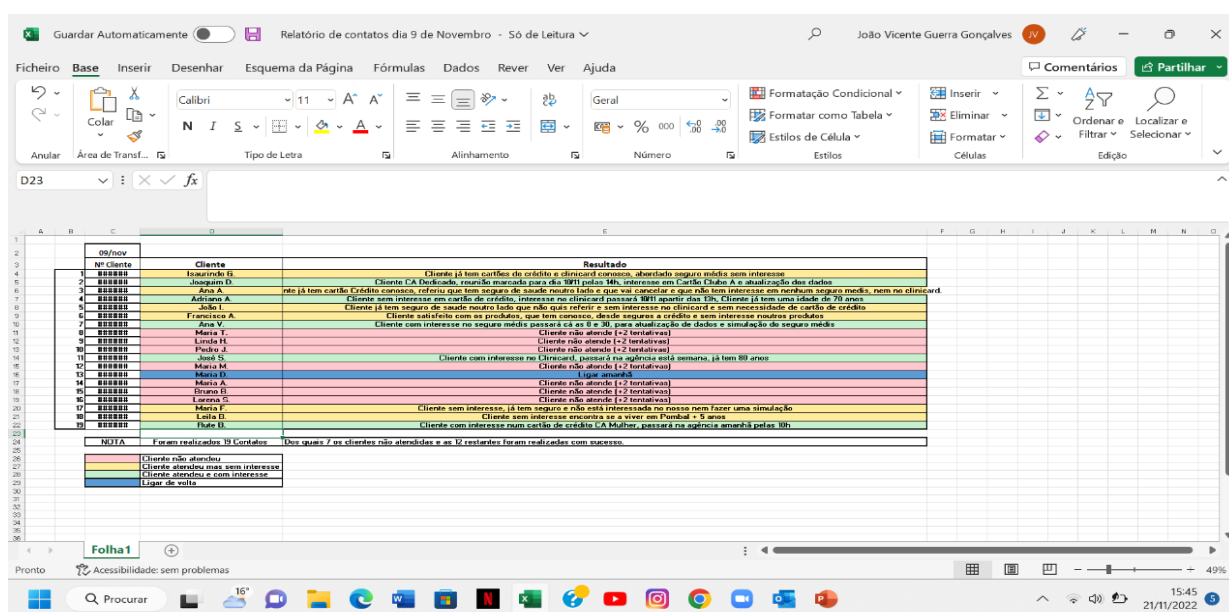
6º semana/ 7ºsemana /8ºsemana

Nestas respetivas semanas, 6º semana (17 até 21 outubro), 7º semana (31 outubro até 4 de novembro), 8º semana (7 até 11 de novembro), estive na agência de Ferreiras na função de assistente comercial, como assistente comercial elaborei um trabalho de apoio para os clientes que em vez de realizarem depósitos no balcão para realizarem no nosso balcão 24, que consiste num balcão para fazer depósitos numerários e cheques em qualquer conta do Crédito Agrícola e também realizar transferências, durante estas semanas foram me dados leads de contatos para eu realizar, inicialmente no inicio de cada semana tinha de realizar um plano de ação comercial para a respetiva semana, esses contatos tinham o intuito de “atrair” os clientes para agência e com isto ajudou me a desenvolver o meu contatos telefónicos para contatos de excelência, diariamente realizei mais de 10 contatos, nesses contatos da minha parte tinha e

haver uma análise do perfil do cliente, com a consulta 360, diagnóstico pormenorizado do perfil e da sua personalidade, levará que no contacto telefónico houvesse oportunidade de gerar interesse nos produtos, dar uma resposta rápida às necessidades e dúvidas apresentadas pelos clientes e diariamente apresentar um relatório dos contactos realizados e o resultado desses mesmos.

No atendimento comercial sempre que possível e dentro das minhas funções ajudei os clientes no apoio comercial com a ajuda dos meus colegas, realizei tarefas no segmento de apoio digital, relativamente ao CA Online e CA Mobile, que consistia em novos pedidos de adesão e indicações de utilização das plataformas digitais. No decorrer das semanas fui realizando pequenas tarefas pontuais, como pedidos de novos cartões, esclarecimentos aos nossos clientes dos nossos produtos e serviços e qualquer informação adicional. No decorrer desta semana ainda fiz um acompanhamento da equipa comercial da agência nas suas tarefas diárias.

No final de cada semana foi realizada uma reunião para conferir as competências adquiridas, um feedback e avaliação do trabalho realizado.



Nr Cliente	Cliente	Resultado
1	Isabelina G.	Cliente já tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
2	Isabelina G.	Cliente já tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
3	Ana A.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
4	Adriana A.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
5	Adriana A.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
6	Francisco A.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
7	Ana V.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
8	Maria T.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
9	Linda H.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
10	Pedro J.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
11	João S.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
12	Maria M.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
13	Maria A.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
14	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
15	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
16	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
17	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
18	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
19	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
20	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
21	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
22	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
23	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
24	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
25	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
26	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
27	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
28	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
29	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
30	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
31	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
32	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
33	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
34	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
35	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado
36	Isabelina G.	Cliente não tem cartão de crédito e não quer mais, cancelado

Figura 3

Produto Empresa	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar
Produto Empresa 2	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar
Produto Empresa 3	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar
Produto Empresa 4	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar	Nada a Registrar

CA MULHER

Seguro Saúde Médica - 360

Até ao final da campanha

Figura 4

9ª semana

Na última semana (14 até 18 de novembro), foi-me dada esta semana para a elaboração do relatório de estágio onde estive presente na sede administrativa em Albufeira e foi revisto no dia 18 de novembro as minhas semanas no Crédito Agrícola, através de uma reunião abordamos as competências adquiridas, aspetos menos positivos onde terei de melhorar, os trabalhos realizados durante este período e as suas respetivas avaliações.

Balanço Crítico do Estágio

Com a finalização do estágio, o balanço que faço é bastante positivo pois aprendi vários métodos de trabalho utilizados nos diversos segmentos da entidade, Contudo, achei que as horas de estágio são poucas para pormos realmente à prova novos desafios e transmitir novos conhecimentos, mas foi um estágio enriquecedor a nível pessoal, intelectual e profissional sempre com a ajuda necessária por parte de todos os colaboradores com quem lidei diariamente. Apesar de tentar alcançar todos os objetivos com maior eficácia possível, deparei-me com algumas dificuldades a nível de trabalho, proponho algumas sugestões de melhoria.

A primeira sugestão está na redução dos documentos em papel, na era em questão em que predomina a inovação tecnológica, ainda existe muita documentação em excesso no caso de abertura de contas, pedidos de cartões, penso que este processo está muito físico e pouco digital, relativamente a documentação arquivada no respetivo arquivo físico, num futuro acho que deve de haver uma aposta forte no arquivo digital, deparei-me que os meus colegas perdiam algum tempo de produtividade para o processamento do arquivo físico e preenchimento de documentação.

Outra sugestão deparei-me que os meus colegas tinham algumas dificuldades em

dar-me algum apoio, para um jovem novo na entidade, senti falta de algum trabalho em equipa, os colaboradores um pouco individualistas e penso que devia de haver mais alguma colaboração entre colegas, penso que a produtividade será mais elevada que levará a um melhor cumprimento dos objetivos.

Nestes dois meses de estágio, deu para perceber como funciona a dinâmica de uma entidade bancária que diariamente lida com os imprevistos e de que forma se deve responder a esses desafios. Posso concluir que me tornei uma pessoa mais dinâmica e profissional quando falamos de trabalho/emprego.

Conclusão

Após a realização deste estágio de 301 horas concluo que estas, foram muito gratificantes e enriquecedoras na aprendizagem de mais conhecimentos.

No decorrer do estágio, foram-me colocados ao dispor os meios e os recursos necessários para que me sentisse o mais confortável possível no local de trabalho assim como no apoio prestado para desempenhar as tarefas que me eram incumbidas.

Considero o estágio fundamental para colocar em prática os conhecimentos adquiridos na licenciatura de Gestão de Empresas. Considero, no entanto, que o tempo de estágio é insuficiente para se ter uma perceção correta e mais detalhada acerca do mundo do trabalho.

Em suma, o estágio e a realização do presente relatório contribuíram de um modo significativo para a minha vida profissional futura, pois tive a oportunidade de vivenciar um ambiente de trabalho onde estiveram presentes as mais diversas situações, contribuindo assim para uma maior vontade de aprender.

Bibliografia

-<https://cliente bancario.bportugal.pt/>

-https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/ft7010_d110329_h155335-7010-cai-201012-cai_2.pdf

XXXX