

Catarina Domingues António

**Produtos, Serviços e Operações de
uma Instituição bancária**

Lisboa

2013



INSTITUTO SUPERIOR DE GESTÃO

Produtos, Serviços e Operações de uma Instituição bancária

CATARINA DOMINGUES ANTÓNIO

Relatório de Estágio apresentado ao
Instituto Superior de Gestão
para obtenção do Grau de
Mestre em Gestão Financeira

Orientador: Prof. Doutor Belmiro Cabrito

LISBOA

2013

Resumo

Para a conclusão do Mestrado em Gestão Financeira, obtive pela realização de um estágio curricular, o qual foi concretizado na Caixa Geral de Depósitos, S.A. (CGD), na agência de Odivelas, durante o período de seis meses, entre 3 de setembro de 2012 e 1 de março de 2013.

O título deste relatório pretende informar acerca do objeto do estágio, que me pôs em contato com os produtos, serviços e operações realizadas pelas instituições bancárias. As instituições financeiras, às quais os bancos fazem parte, têm como principal função a canalização da poupança para o investimento nos mercados financeiros. Além disso, são consideradas de intermediário entre os agentes económicos, ou seja entre aqueles que pretendem realizar poupanças e aqueles que pretendem efetuar investimentos. Nesse sentido, as instituições financeiras apresentam um leque bastante diversificado de produtos e serviços, permitindo ao cliente fazer a gestão dos seus rendimentos e forma de acesso de acordo com as suas necessidades.

Este estágio permitiu-me a aquisição de novas competências, tanto a nível profissional como a nível pessoal. A nível profissional é de salientar o desenvolvimento de capacidades de trabalho autónomo e de pesquisa e a capacidade de lidar com um conjunto de situações que resultam da dinâmica do atendimento ao público. Por outro lado, a nível pessoal permitiu-me desenvolver capacidades comunicacionais e de argumentação no relacionamento interpessoal.

Palavras-chave

Atividade bancária, instituições de crédito, produtos bancários, serviços bancários e operações bancárias.

Abstract

To complete the Master in Financial Management, I opted for the realization of a traineeship, which was realized in Caixa Geral Depósitos, S.A. (CGD), in the Odivelas agency, during the six months between September 3, 2012 and March 1, 2013.

The title of this report aims to inform about the internship object, which put me in contact with the products, services and operations performed by banking institutions.

Financial institutions, to which banks are part, have the main function of channeling savings into investment in financial markets. Also, are considered intermediate between economic operators, i.e. amongst those who plan savings and those who intend make investments. Accordingly, financial institutions have a very diverse range of products and services, allowing customers to manage their incomes and access method according to their needs.

This internship allowed me to acquire new skills, in professional and personal level. In professional level is to highlight the capacity development of autonomous work and research and the ability to handle a number of situations that result from the dynamics of public services. On the other hand, on a personal level allowed me to develop skills in communication and interpersonal argumentation.

Keywords

Banking, credit institutions, banking products, banking services and banking operations

Agradecimentos

A minha caminhada neste percurso não foi fácil. Mas também se fosse fácil não teria aprendido tanto.

Quero agradecer em primeiro lugar ao Instituto Superior de Gestão (ISG) pela oportunidade de trabalho que me deu. Estive no primeiro ano letivo a trabalhar na Sala de Trabalho Tecnológico, o que me proporcionou a minha primeira experiência profissional. Este *part-time*, foi bastante importante para equilibrar as despesas inerentes ao Mestrado. O meu muito obrigado por terem apostado em mim.

Agradeço também à minha mãe e ao meu namorado pelo apoio incondicional e pela força dada em qualquer momento do meu percurso.

Quero agradecer também ao meu orientador, professor Belmiro Cabrito, pela paciência, prontidão e disponibilidade que sempre apresentou. Além disso, o meu muito obrigado pelas críticas e sugestões apresentadas, de forma a constituir um relatório mais exigente e com a devida qualidade.

Por último, mas não menos importante, quero agradecer à Caixa Geral de Depósitos, S.A., única instituição bancária que se mostrou disponível em me receber. Um especial agradecimento à fantástica equipa da Agência de Odivelas que, desde o início, me recebeu de braços abertos e sempre se apresentou disponível para me ajudar.

Dedicatória

Primeiramente quero dedicar este trabalho ao meu namorado, Bruno Grácio. Sem ele, a minha vinda para Lisboa não seria de todo possível. Obrigada pelo apoio constante, pela confiança e pela motivação!

De seguida, quero também dedicar à minha mãe, pelo apoio e todo o esforço que fez durante estes dois anos.

Abreviaturas

APB	Associação Portuguesa de Bancos
ATM	<i>Automatic Teller Machines</i> (rede Multibanco)
ATS	<i>Automated Teller Stations</i> (Serviço Caixaautomática da Caixa Geral de Depósitos)
BCE	Banco Central Europeu
CGD	Banco Caixa Geral de Depósitos, S.A.
FRA	<i>Forward Rate Agreement</i>
IFB	Instituto de Formação Bancária
POS	<i>Points of Sales</i>

Índice

Resumo.....	i
Palavras-chave.....	i
Abstract.....	ii
Keywords.....	ii
Agradecimentos	iii
Dedicatória	iv
Abreviaturas	v
Índice.....	vi
Índice de ilustrações.....	viii
Índice de Tabelas	viii
Introdução	1
1. Enquadramento teórico.....	3
1.1. Introdução à atividade bancária e sua evolução	3
1.2. Caracterização das instituições de crédito	4
1.3. Produtos e serviços da Banca.....	6
1.3.1. Introdução à prestação de serviços	6
1.3.2. Produtos de captação de fundos	8
1.3.3. Produtos de aplicação de fundos.....	11
1.3.4. Meios de movimentação das contas.....	22
1.3.5. Tipos de serviços bancários	25
1.3.6. Comercialização de seguros	30
1.4. Operações das Instituições bancárias.....	35
2. Enquadramento metodológico	41
2.1. Justificação da escolha da modalidade de estágio	41
2.2. Objetivo geral	41
2.3. Objetivos específicos	41

3. A instituição de acolhimento – CGD.....	42
3.1. Missão e valores	42
3.2. Organograma	42
3.3. Produtos e serviços da CGD	44
4. A agência de Odivelas e descrição do estágio	46
4.1. Enquadramento e descrição do local de estágio.....	46
4.2. Descrição dos serviços/postos de trabalho	47
4.3. Atividades Previstas	49
4.4. Atividades realizadas	50
4.5. Atividades previstas não realizadas	60
4.6. Atividades não previstas mas realizadas	60
4.7. Dificuldades encontradas e formas de superação	61
Reflexão final.....	64
Referências bibliográficas	66
Webgrafia	67
Anexos	71
Anexo 1: Planta da CGD da agência de Odivelas	72
Anexo 2: Plano de Estágio Curricular na CGD	74
Anexo 3: Questionário de avaliação de Estágio – Instituição, realizado pelo tutor de Estágio	76

Índice de ilustrações

Ilustração 1: Funcionamento das remessas documentárias	37
Ilustração 2: Funcionamento dos créditos documentários.	38
Ilustração 3: Conjunto de operações associadas ao processo de crédito por desembolso.....	39
Ilustração 4: Fases do processo de decisão de concessão de crédito por assinatura.....	40
Ilustração 5: Organograma da Caixa Geral de Depósitos, S.A.	43

Índice de Tabelas

Tabela 1: Principais diferenças entre a Letra e a Livrança.....	19
Tabela 2: Vantagens e desvantagens do atendimento personalizado nos Bancos.	55

Introdução

O estágio sobre ao qual este Relatório dá vida teve início no dia 3 de setembro de 2012 e terminou no dia 1 de março de 2013, tendo lugar na CGD na agência de Odivelas.

A escolha pela modalidade estágio resultou do facto de, até à data, ainda não ter passado por qualquer tipo de experiência laboral, nunca tendo tido contacto com o mercado de trabalho. Deste modo, percebi que poderia ser uma mais-valia para a minha formação académica, mas também numa perspetiva futura de inserção no mercado de trabalho. Relativamente à escolha pelo sector bancário, esta justifica-se pelo facto da área monetária e de tesouraria sempre me terem despertado bastante interesse, uma vez que, mais concretamente nos últimos anos, devido às dificuldades económicas, a gestão dos rendimentos/despesas das famílias ser um aspeto crucial para a vivência no quotidiano.

A crise económica e financeira tem vindo a acentuar-se nos últimos anos. Este acontecimento leva a que os agentes económicos, em geral, reflitam sobre os seus recursos e as suas despesas, de forma a racionalizar o saldo apurado. Assim, o conhecimento dos produtos e serviços apresentados pelas instituições financeiras poderá ser uma mais-valia aquando da gestão de tesouraria das famílias/empresas. Como tal, este é a principal justificação da pertinência do estágio que realizei.

Tendo em consideração as necessidades do cliente em cada momento da sua vida, segundo Buzzel & Gale, as instituições de crédito foram obrigadas a adotar uma estratégia focada no cliente em vez da promoção dos produtos pois, como refere Oliveira (2010), as instituições que proporcionam um serviço de qualidade conseguem atingir melhores quotas de mercado.

As instituições bancárias apresentam uma panóplia de produtos, fomentando deste modo a poupança dos agentes económicos e, adicionalmente, adquirir fundo maneiro para a concessão de créditos. Assim, as instituições bancárias caracterizam-se, essencialmente, por servir de intermediário financeiro entre os agentes económicos que têm excedente de capital e aqueles que têm carência de capital. Adicionalmente, a banca também presta um conjunto de serviços, como as garantias bancárias e os avales. Pela prestação destes serviços os bancos

cobram uma comissão, permitindo, deste modo, a obtenção do respetivo rendimento.

Este Relatório irá incidir detalhadamente sobre os produtos de captação de fundos, os produtos de aplicação de fundos, os meios de movimentação das contas e os diversos serviços prestados. O enfoque incidirá maioritariamente sobre os produtos e serviços da banca.

O objetivo geral deste estágio é analisar o funcionamento de uma instituição bancária, os seus produtos, os serviços e as operações que executa. Por seu turno, os objetivos específicos cifram-se em: analisar os diversos produtos financeiros com a qual vou contactar; analisar as operações efetuadas por uma agência; analisar os serviços solicitados pelos clientes; acompanhar o funcionamento dos diversos postos de trabalho; e aprender o funcionamento de uma agência da CGD.

Posto isto, o presente Relatório de estágio está estruturado do seguinte modo: primeiramente é apresentado o enquadramento teórico, na qual serão abordados os aspetos teóricos sobre o qual o estágio incidiu (introdução à atividade bancária e sua evolução, caracterização das instituições de crédito, produtos e serviços da banca e operações das instituições bancárias); de seguida será apresentado o enquadramento metodológico onde são tratados os objetivos gerais e específicos e a justificação da escolha pela modalidade estágio; posteriormente será descrita a instituição de acolhimento, o banco CGD; e por último segue-se a caracterização do estágio onde será apresentado um apuramento das tarefas realizadas. Este Relatório foi elaborado para concluir o Mestrado em Gestão Financeira e foi concebido sob a orientação do Professor Doutor Belmiro Cabrito.

1. Enquadramento teórico

1.1. Introdução à atividade bancária e sua evolução

Segundo Caiado *et al.* (2008), a atividade bancária teve a sua origem associada à ordem religiosa, sendo, no ano de 1515, no Quinto Concílio de Latrão, que se iniciou com o pagamento de juros, com a finalidade de auxiliar a suportar os gastos administrativos suportados pelos montes de piedade.

No século XVII surgiu o papel-moeda, na República de Veneza em Itália, através da emissão de certificados de dívida que venciam juros e eram transmissíveis por endosso. Este sistema estendeu-se a vários Estados e, no início do século XIX, começaram a surgir os bancos emissores, os bancos comerciais e as instituições parabancárias. Em Portugal, o Banco de Portugal iniciou a sua atividade como banco emissor de notas no ano de 1891.

Durante o século XIX, muitos foram os países que adotaram o padrão ouro, através do peso, do toque e do valor facial das moedas metálicas. A moeda passou a circular sob três formas: moeda metálica ou de trocos, moeda fiduciária ou notas, e moeda escritural ou de registo bancário.

Com a Revolução de 25 de Abril de 1974, os bancos portugueses foram todos nacionalizados, ocorrendo também algumas fusões devido às dificuldades que se faziam sentir. Com a reabertura da atividade bancária ao sector privado, no ano de 1983, surgiram inúmeras instituições parabancárias. Com a criação da moeda única, o Euro, em 2002 as autoridades monetárias sofreram algumas alterações, passando a existir o Banco Central Europeu (BCE), o Sistema Europeu de Bancos Centrais e o Eurosistema. Deste modo, o BCE passou a ser o emissor para a zona Euro e, adicionalmente define a política monetária e cambial. Em contrapartida os bancos nacionais dos Estados Membros são responsáveis pelo envio de diversos documentos estatísticos.

O IFB (2011) faz referência que, a partir de 1984, em Portugal, se assistiu ao início da “revolução financeira”. Os regulamentos aplicados até então conheceram uma substancial liberalização. Deste modo, a taxa de juro deixou de ser fixada administrativamente pelas autoridades monetárias; houve alguma simplificação

dos regulamentos referentes às operações cambiais; assistiu-se a um alargamento da oferta de instrumentos financeiros, nomeadamente aos aforradores; as tecnologias nas instituições financeiras sofreram uma melhoria substancial, uma vez que se presenciou o crescimento do multibanco, assim como da informatização dos recursos existentes.

Mais tarde, no ano de 1993, o processo de internacionalização do sistema financeiro aumentou. Os fatores explicativos são citados por IFB (2011, p. 1.16):

- “- À entrada de fundos externos neste sector;
- Às aplicações de bancos portugueses no exterior;
- À instalação de filiais de bancos estrangeiros em Portugal ou compras de participações em bancos portugueses.”

1.2. Caracterização das instituições de crédito

A atividade bancária surge por um lado do facto de alguns agentes económicos possuírem poupanças em excesso e não pretenderem aplicá-las ou terem algumas dificuldades em fazê-lo e, por outro lado, outros agentes que não possuem meios financeiros suficientes mas estão motivados para efetuar algumas aplicações de forma a obter uma rentabilidade, apesar de incorrerem o respetivo risco.

Sendo assim, segundo Caiado *et al.* (2008), as necessidades destes dois tipos de agentes complementam-se e, deste modo, o banco assume o papel de intermediário financeiro, fazendo de elo de ligação entre as duas partes. Por outras palavras, os bancos têm como funções a captação da poupança disponível por parte dos aforradores, efetuando o pagamento do respetivo juro e, posteriormente, o encaminhamento para os diversos investidores, recebendo dos mesmos um rendimento específico.

De acordo com o quadro legal do sistema financeiro português, existem dois tipos de instituições financeiras: as Instituições de Crédito e as Sociedades Financeiras. Visto que a atividade bancária está inserida nas Instituições de crédito, neste Relatório será apenas abordado este tipo de instituições.

Segundo o art.º 2º do Decreto-Lei n.º 201/2002 de 26 de Setembro instituições de crédito são “empresas cuja atividade consiste em receber do público depósitos ou

outros fundos reembolsáveis, a fim de os aplicarem por conta própria mediante a concessão de crédito”. Em complemento, no ponto 2 do mesmo artigo é citado que “são também instituições de crédito as empresas que tenham por objetivo a emissão de meios de pagamento sob a forma de moeda eletrónica.” A CGD, além de exercer as funções de instituição de crédito, deverá adicionalmente promover a formação e a captação de poupança e assegurar a prestação ao Estado de quaisquer serviços bancários, sem prejuízo das regras de concorrência e do equilíbrio da sua gestão (Caiado *et al.*, 2008).

Posto isto, apenas as instituições de crédito têm autorização para receber depósitos dos clientes ou outros fundos reembolsáveis, para utilização por conta própria.

Sendo os bancos considerados instituições de crédito, serão de seguida expostas as operações permitidas pelas instituições de crédito, contempladas no n.º 1 do art.º 4º do referido decreto de lei:

- a) “Receção de depósitos ou outros fundos reembolsáveis;
- b) Operações de crédito, incluindo concessão de garantias e outros compromissos, locação financeira e *factoring*;
- c) Operações de pagamento;
- d) Emissão e gestão de meios de pagamento, tais como cartões de crédito, cheques de viagem e cartas de crédito;
- e) Transações, por conta própria ou da clientela, sobre instrumentos do mercado monetário e cambial, instrumentos financeiros a prazo, opções e operações sobre divisas, taxas de juro, mercadorias e valores mobiliários;
- f) Participações em emissões e colocações de valores mobiliários e prestações de serviços correlativos;
- g) Atuação nos mercados interbancários;
- h) Consultoria, guarda, administração e gestão de carteiras de valores mobiliários;
- i) Gestão e consultoria em gestão de outros patrimónios;
- j) Consultoria das empresas em matéria de estrutura do capital, de estratégia empresarial e de questões conexas, bem

como consultoria e serviços no domínio da fusão e compra de empresas;

- l) Operações sobre pedras e metais preciosos;
- m) Tomada de participações no capital de sociedades;
- n) Mediação de seguros;
- o) Prestação de informações comerciais;
- p) Aluguer de cofres e guarda de valores;
- q) Locação de bens móveis, nos termos permitidos às sociedades de locação financeira;
- r) Prestação dos serviços e exercício das atividades de investimento a que se refere artigo 199.º-A do Dec. Lei n.º 1/2008 de 3 de Janeiro não abrangidos pelas alíneas anteriores;
- s) Outras operações análogas e que a lei lhes não proíba.”

1.3. Produtos e serviços da Banca

1.3.1. Introdução à prestação de serviços

Segundo Kotler, um serviço “é qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulta na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico” (in, Lassen, 2004, p. 27).

Apesar da intangibilidade inerente à prestação de serviços os clientes tendem sempre a procurar algum indicador tangível para os ajudar a classificar a qualidade do serviço prestado (Khenayfis, 2010).

Os serviços prestados pelas instituições de crédito vão ao encontro da noção de serviço puro, uma vez que, de uma forma geral, não contemplam nenhuma componente física por detrás da operação. Como tal, os serviços financeiros apresentam um conjunto de características próprias, sendo elas (IFB, 2008):

- O consumidor intervém no processo;
- A produção e o consumo são praticamente coincidentes no tempo;

- A praticabilidade do serviço é realizada no momento, não sendo possível constituir *stocks*;
- O resultado final da prestação de serviços não é passível de ser medido;
- Não apresentam parte física;
- Carecem de elevado grau de trabalho, visto que são executados no momento;
- Cada individuo gera um serviço e, assim, estão dispersos no espaço mas de forma intensiva.

Com a crescente utilização das tecnologias de informação, os processos produtivos são cada vez mais semelhantes entre as empresas. Como tal, na perspectiva de Belmiro, o foco de diferenciação competitivo deverá centrar-se na qualidade da prestação do serviço, aliada ou não a um produto (in, Lassen, 2004). Para Zeithaml, a qualidade do serviço é avaliada através da disparidade entre as expectativas e as perceções do cliente (in, Lassen, 2004).

A prestação de serviços financeiros em espaço físico exige uma adequabilidade do local. Deste modo, é necessário um espaço com alguma qualidade para receber o cliente. Além disso, é necessária a organização dos clientes em espera, através, por exemplo, do sistema de senhas (IFB, 2008).

Como é do conhecimento empírico, a espera dos clientes resulta da divergência entre a procura dos clientes e a capacidade de resposta do prestador do serviço. É notório que o ritmo de chegada dos clientes não é constante e, como tal, o espaço envolvente ao atendimento terá de estar adequado ao possível aglomerado de clientes. A aposta no marketing neste local é fundamental para a divulgação dos produtos em destaque, de forma a fomentar a sua venda (IFB, 2008).

1.3.2. Produtos de captação de fundos

Segundo Caiado *et al.*, (2008), os produtos de captação de fundos subdividem-se em depósitos, recursos interbancários e outros recursos alheios, e capitais próprios.

Para IFB (2011) os produtos de captação de fundos integram depósitos bancários, certificados de depósitos e instrumentos de captação de aforro estruturado.

Já o IFB (2010) classifica as modalidades de depósitos como sendo: depósitos à ordem, depósitos com pré-aviso, depósitos a prazo mobilizáveis antecipadamente, depósitos a prazo não mobilizáveis antecipadamente e depósitos constituídos em regime especial.

1.3.2.1. Depósitos bancários à ordem, a prazo e contas-poupança

Segundo Caiado *et al.*, (2008), os depósitos bancários são divididos em à ordem, a prazo, com pré-aviso, constituídos por legislação especial e constituídos em regime especial.

Os depósitos à ordem caracterizam-se pelo banco estar obrigado a devolver ao cliente, em qualquer momento, o dinheiro que este depositou.

No depósito a prazo o valor monetário fica imobilizado durante um certo período de tempo, estabelecido previamente no ato da constituição do depósito. No final do período acordado, o banco devolve ao cliente o capital inicial adicionado de uma remuneração pré-estabelecida. Poderá existir a possibilidade de exigibilidade antes do prazo de maturidade, dependendo do contrato efetuado inicialmente.

Relativamente ao depósito com pré-aviso, o depositante compromete-se a não efetuar qualquer levantamento antes de realizar um pedido por escrito ao banco a informar da sua vontade. No momento do reembolso o depositante receberá o capital e os respetivos juros.

Os depósitos constituídos por legislação especial são criados tendo em consideração a legislação publicada para determinadas finalidades. São

exemplos deste tipo de depósitos os depósitos da Conta Poupança-Reformado e da Conta Poupança-Habitação.

Por último, os depósitos em regime especial são aqueles que são livremente criados pelas instituições bancárias, tendo, como tal, que dar conhecimento ao Banco de Portugal.

Por outro lado, IFB (2011) considera que os depósitos bancários são, na sua essência, os referidos pelos autores mencionados anteriormente.

Adicionalmente, o IFB (2010) afirma que a característica principal e que distingue os depósitos à ordem dos demais depósitos é a exigibilidade a qualquer momento. A constituição do primeiro depósito à ordem pressupõe a abertura de uma conta em nome do cliente e o depósito terá de ser no montante mínimo exigido pelo Banco. A posterior mobilização, isto é, outros depósitos ou levantamentos podem ser realizados a qualquer momento.

Os depósitos a prazo podem ser mobilizáveis ou não mobilizáveis antecipadamente, de acordo com o tipo de contrato efetuado com o Banco. Contudo, a base destes depósitos são as poupanças por parte das famílias. A principal diferença entre os depósitos a prazo e as contas-poupança é que, na primeira cada depósito constituiu um novo depósito, nas contas-poupança pressupõe-se que o cliente vá fazendo depósitos regulares, aumentando assim o valor inicialmente depositado. A mobilização antecipada nas contas-poupança também funciona de igual forma que as contas a prazo.

Nos depósitos com pré-aviso, como o próprio nome indica, o depositante tem de realizar um aviso por escrito ao Banco com a devida antecedência explícita no contrato, para este se precaver de tal ocorrência. Esta modalidade de depósito já se encontra em desuso.

É também referenciado por estes autores os depósitos constituídos em regime especial que contemplam todos os depósitos criados por legislação ou pelas instituições financeiras, apresentando como exemplos a conta poupança-reformado, poupança-habitação e emigrante. Contudo, Caiado *et al.*, (2008) fazem referência a estes exemplos como sendo depósitos constituídos por

legislação especial. O que se depreende é que Caiado *et al.*, (2008) subdividem os depósitos constituídos livremente pelas instituições de crédito dos criados por legislação. Já IFB (2011) agrupa estes dois numa só classificação de depósitos constituídos em regime especial.

1.3.2.2. Outros produtos de captação de fundos

No que concerne a outros produtos de captação de fundos enunciados por Caiado *et al.*, (2008), destacam-se os recursos interbancários e outros recursos alheios e os capitais próprios.

Relativamente aos recursos interbancários e outros recursos alheios, o banco tem ao seu dispor: o mercado monetário interbancário, os certificados de depósito, os empréstimos, os empréstimos por obrigações, os empréstimos subordinados e os títulos de participação.

O mercado monetário interbancário é onde são realizadas as transações de fundos entre as instituições de crédito e outras instituições financeiras autorizadas, a curto prazo. Este mercado apresenta-se como um recursos interbancário na medida em que os bancos que têm acesso a ele podem mais facilmente equilibrar a sua situação de tesouraria sem recorrer ao banco central.

Os certificados de depósitos constituem títulos representativos de depósitos a prazo que são transmissíveis por endosso, sendo emitidos numa instituição de crédito monetária.

Os empréstimos são fundos obtidos pelos bancos através da celebração de um contrato, na qual faz referência às condições do mesmo, como a taxa de juro e o prazo de reembolso.

Relativamente aos empréstimos por obrigações, estes são titulados por obrigações que permitem aos seus detentores o direito de auferir um determinado rendimento que advém da aplicação de uma taxa de juro.

No que toca aos empréstimos subordinados, é possível afirmar que são empréstimos de longo prazo não titulados e incluem uma cláusula de subordinação, na qual, em caso de falência da instituição beneficiária, apenas são restituídos após os demais credores por dívida não subordinada.

Por último, os títulos de participação representam o endividamento para obter capitais permanentes estáveis. O reembolso deste produto financeiro ocorre apenas em caso de liquidação do banco emitente, ou passados 10 anos, atribuindo o direito a uma remuneração fixa e a uma remuneração variável.

Relativamente ao último produto de captação de fundos, os capitais próprios, este pode ser utilizado sob a forma de capital ou através de reservas, fundos para riscos bancários gerais e resultados.

Utilizado sob a forma de capital, pode representar um produto de captação de fundos na medida em que, quando existe um aumento de capital, o valor que entra para a instituição é utilizado para a atividade da própria instituição, podendo ser realizado por entrada de dinheiro ou por conversão de reservas. Quanto às reservas, fundos para riscos bancários gerais e resultado, estes são obtidos por meio da retenção de lucros, dos prémios de emissão de ações e da reavaliação do immobilizado corpóreo.

O IFB (2011), também apresenta os certificados de depósito como um tipo de captação de fundos, fazendo sensivelmente a mesma caracterização do produto, relativamente à exposição realizada por Caiado *et al.*, (2008).

Por fim, os instrumentos de captação de aforro estruturado são uma combinação entre um produto clássico bancário e outros instrumentos, constituindo um produto final materialmente novo. Este produto carece de um risco mais elevado para o aforrador visto que são de um grau de complexidade superior aos restantes.

1.3.3. Produtos de aplicação de fundos

Os produtos de aplicação de fundos são agrupados em crédito sobre clientes, aplicações interbancárias, aplicações em títulos e outras aplicações remuneradas (Caiado *et al.*, 2008). O crédito sobre cliente será referenciado ao longo deste capítulo, abordando já de seguida os restantes produtos.

No que diz respeito às aplicações bancárias, estas agrupam o mercado monetário interbancário e o mercado interbancário de títulos.

O primeiro consiste na aplicação de fundos por parte de um banco, noutra instituição bancária que careça de fundos, por um determinado período de tempo a uma dada taxa de juro.

O mercado interbancário de títulos permite que uma instituição de crédito com excesso de fundos realize aplicações no Mercado Interbancário de Títulos, sendo a contraparte o Banco de Portugal.

As aplicações de títulos podem ser de três ordens: títulos de negociação, títulos de investimento e títulos a vencimento.

Os títulos de negociação caracterizam-se por serem vendidos a curto ou muito curto prazo, contemplando os títulos de rendimento fixo, os títulos de rendimento variável, os títulos subordinados e os títulos próprios.

Os títulos de investimento são para períodos mais longos, sendo o conteúdo igual aos títulos de negociação, apesar de imperar os títulos de rendimento variável.

No que diz respeito aos títulos de vencimento caracterizam-se pela instituição os querer manter até à data do seu reembolso, isto é, não podem ser negociados nem integrar uma aplicação duradoura.

Por último, as outras aplicações remuneradas são constituídas pelas reservas mínimas obrigatórias a par com os devedores e outras aplicações.

No caso das reservas mínimas obrigatórias, o banco é obrigado a realizar depósitos no banco central, equivalentes a 2% do valor da sua carteira de depósitos e outros passivos.

Quanto aos devedores e outras aplicações, são determinados ativos que, apesar de serem considerados aplicações de fundos, não proporcionam qualquer rendimento aos bancos.

Outra opção que é referida por IFB (2011) é a aplicação em valores mobiliários. Neste caso o banco poderá realizar aplicações de fundos em títulos de mercado de capitais, ações e obrigações, tanto a nível público como privado.

1.3.3.1. Introdução ao crédito bancário

A palavra crédito advém etimologicamente das palavras acreditar e confiar (IFB, 1996).

Segundo Rolo (2008) a atividade creditícia teve início com a exclusividade para os representantes dos deuses, uma vez que sobre eles recaía uma elevada confiança. Assim sendo, foram precisos milhares de anos para que esta atividade passasse a ser exclusiva dos bancos e banqueiros.

Citando o IFB (2009b, p. 1.3), “o crédito é um ato de troca económica em que alguém – o credor – realiza uma prestação em dinheiro ou em espécie, em determinado momento, a favor de outrem – o devedor – e aceita o risco de a contraprestação ser diferida para um momento ou momentos posteriores, confiando no cumprimento pontual da promessa de reembolso feita pelo devedor, e recebendo um juto como compensação”.

Por outro lado, a Associação Portuguesa de Bancos (APB) define crédito bancário como sendo: “um direito que o Banco adquire, através de uma entrega inicial em dinheiro (real ou potencial) a um cliente, de receber desse cliente, o valor em dívida, em datas futuras, uma ou várias prestações em dinheiro cujo valor total é igual ao da entrega inicial, acrescida do preço fixado para esse serviço” (APB, 07-05-2013).

Segundo Rolo (2008, p. 49), o crédito bancário define-se, de uma forma simples, como sendo: “a troca a crédito, ou troca a prazo, por oposição a troca à vista, e, assim sendo, troca de bens presentes por bens futuros”.

Abordando um pouco a evolução do crédito em Portugal, o IFB (2009b) afirma que até finais da década de 80 verificou-se a limitação na concessão de crédito por parte do Banco de Portugal, dando origem a elevados excedentes de liquidez e paralelamente uma oferta de crédito restringida. Por outro lado, posteriormente ao final da década de 80, com o término das limitações impostas, o sistema bancário começou a ajustar-se, assistindo a um aumento da concessão de crédito.

Já em 1984, com a diminuição da regulamentação imposta pelo Banco de Portugal, a atividade bancária em Portugal sofreu grandes alterações, provocadas

essencialmente pela constituição de diversos bancos nacionais, fomentando assim a concorrência entre os mesmos.

A partir do ano de 1999, a evolução do crédito bancário em Portugal, apresentou uma acentuada evolução, pela observação do rácio entre o crédito e os depósitos do sector privado, atingindo em Dezembro deste ano 110,7% e 7 anos depois cifrou-se em 141%. O acentuado crescimento da concessão de crédito verificou-se até meados de 2007, sendo que o crédito a clientes correspondia a 65,85% da rubrica do Ativo dos bancos.

1.3.3.2. Caracterização dos tipos de crédito

Os tipos de crédito divergem um pouco de autor para autor. Contudo, uma grande parte dos autores aceita que o crédito pode ser, na sua globalidade, o crédito à habitação, o crédito ao consumo e o descoberto bancário.

Segundo o IFB (1996), a divisão do crédito bancário estabelece-se pela distinção entre crédito por desembolso e crédito por assinatura. Assim, o crédito por desembolso contempla o desconto, o empréstimo de médio e longo prazo, o empréstimo de curto prazo e o descoberto. Por outro lado, o crédito por assinatura é constituído pelos avales, fianças, garantias bancárias e pelo crédito documentário. Além do IFB, Costa (2000) apresenta também os mesmos produtos e a mesma forma de os classificar.

Já o IFB (2009b) classifica os tipos de crédito, na perspetiva do segmento de particulares, como sendo de curto prazo e os de médio/longo prazo. O primeiro incorpora o descoberto bancário, os cartões de crédito e os cartões de débito com *plafond*. O segundo inclui o crédito pessoal, o crédito à habitação e outros créditos.

Quanto aos tipos básicos de operações de crédito, Rolo (2008) afirma a existência de dois, sendo eles a venda a crédito e o empréstimo de moeda. O primeiro consiste na venda no presente de um bem e o seu pagamento apenas é concretizado no futuro. O segundo significa um empréstimo que se traduz no poder aquisitivo ou de compra de um determinado bem, representado em dinheiro.

Outra forma de organizar os tipos de crédito é através do segmento a que se destinam, isto é, para particulares ou para empresas (IFB, 2010). Assim, para o segmento dos particulares existem o crédito ao consumo, o crédito ordenado e o crédito à habitação. No lado oposto, para as empresas, a oferta é mais diversificada, na qual é apresentado o financiamento *spot* ou *hot money*, descoberto, conta corrente caucionada, financiamento a médio e longo prazo, empréstimo cristal, papel comercial e crédito documentário.

O IFB (2010), faz quase a mesma distinção que os autores anteriormente mobilizados. Contudo, no segmento dos particulares acrescenta a locação financeira como forma de financiamento e no segmento das empresas classifica em crédito para apoio à tesouraria, crédito para apoio ao investimento e crédito por assinatura. A forma de classificação é ligeiramente diferente, mas o conteúdo será praticamente idêntico, na qual veremos mais à frente na explicação dos produtos.

Já Caiado *et al.* (2008) fazem uma exposição mais minuciosa dos produtos de aplicação de fundos. A classificação é feita do seguinte modo: crédito sobre clientes, aplicações internacionais, aplicações em títulos e outras aplicações remuneradas.

Por último, o IFB (2011) não faz nenhuma divisão, apresentando os produtos todos seguidos. Os mesmos serão abordados de seguida, de acordo com a divisão proposta por mim.

Crédito à habitação

Para o IFB (2009b), o crédito à habitação difere dos outros créditos porque apresenta um plano financeiro. A finalidade principal deste tipo de crédito, como o próprio nome indica é a aquisição de habitação própria. Para se precaverem dos riscos elevados deste tipo de crédito, as instituições financeiras optam por não financiar a totalidade do investimento do cliente, por impor uma garantia real (hipoteca do imóvel) e por decretar a criação de um seguro para o imóvel e um seguro de vida para os mutuários. Comparativamente com os outros tipos de empréstimos, este apresenta uma taxa de juro relativamente baixa, uma vez que tem por detrás uma garantia real anexada.

Tendo em consideração Leitão *et al.* (1996), a taxa de juro dos empréstimos à habitação pode ser variável ou fixa. A taxa mais utilizada é a taxa variável composta por uma parte fixa, o *spread* e uma parte variável, a Euribor. Os serviços prestados pelo Banco assentam sobretudo na comissão de estudo, na comissão de avaliação do imóvel, na comissão em caso de amortização antecipada e na obrigatoriedade da constituição dos seguros na seguradora indicada pelo Banco.

Quando é inicializado o processo de crédito, é analisada a taxa de esforço do agregado familiar. Esta taxa é calculada tendo em consideração os rendimentos e os encargos que o agregado já possua. A taxa de esforço é definida como sendo a “relação entre a prestação mensal relativa ao primeiro ano de vida do empréstimo correspondente à amortização de capital e juros em dívida e um duodécimo do seu rendimento anual bruto”.

Segundo o IFB (2010), a vantagem da utilização da taxa de juro variável reside no facto de as prestações acompanharem a evolução do mercado, isto é, quando a Euribor descer, a prestação descerá, e vice-versa. A libertação do capital é feita, normalmente, no dia da escritura e o valor contratado será depositado na conta à ordem do cliente, sendo posteriormente transferido para o vendedor do imóvel.

Crédito ao consumo

O crédito ao consumo é um crédito concedido, geralmente, por um período de 6 meses a 5 anos. A finalidade deste tipo de crédito é a aquisição de bens e serviços, na qual a família não possui capacidade financeira suficiente para o(s) adquirir, como por exemplo obras na habitação, viagens, despesas de saúde, entre outros. Regra geral os créditos ao consumo exigem a constituição de uma livrança subscrita pelos mutuários. Além desta garantia, o Banco pode exigir outro tipo de garantias, consoante o risco do cliente. A taxa utilizada frequentemente é a taxa fixa, sendo que poderá ser negociada através da fidelização do cliente aos produtos apresentados pelo Banco (IFB, 2009b).

Na perspetiva do IFB (2010), o crédito ao consumo também pode ser intitulado de crédito pessoal. As vantagens deste tipo de crédito para o banco são: elevada rede de comercialização, acesso a segmentos de mercado, analogia possível

entre a finalidade do crédito e o tipo de cliente, captação de novos clientes e aumento do volume de negócios dos vendedores. Contudo, o risco de incumprimento é elevado neste tipo de crédito, visto que as garantias subjacentes não são tão austeras. Contudo, a concessão de crédito ao consumo compensa às instituições de crédito, sobretudo porque permitem um aumento do seu volume de negócios e a taxa de juro aplicada é elevada, contrabalançando com os juros pagos pelos clientes sem incidentes de incumprimento.

Por último, Caiado *et al.* (2008) confirmam o que foi referido anteriormente, uma vez que afirma que o crédito pessoal serve, na sua essência, para a aquisição de bens de consumo, sendo a taxa praticada pelos Bancos elevada.

Descoberto bancário

O descoberto bancário tem como principal objetivo colmatar as dificuldades económicas momentâneas que as famílias poderão sentir, sendo momentâneas e como tal são de muito curto prazo, geralmente é um crédito por um período de dias até um mês. A obrigatoriedade que o banco exige ao cliente é a domiciliação do ordenado de um dos titulares na sua conta à ordem (IFB, 1996).

Segundo o IFB (2009b), o descoberto bancário apresenta-se sob a forma de conta de depósitos à ordem, à qual está associado um *plafond* de movimentação a descoberto. O cálculo deste limite está associado ao valor do salário mensal do cliente. Desta forma, o limite de descoberto nunca é superior ao vencimento creditado na conta, para que, no ato do seu recebimento poder superar o valor que está em dívida. As taxas de juro deste tipo de crédito são elevadas e são calculadas ao dia, de acordo com os dias que a conta ficou a descoberto. Os juros são cobrados mensalmente, juntamente com a amortização do capital. Este produto permite ao banco um elevado nível de fidelização do cliente, na qual o mesmo poderá tirar partido deste facto para a análise do risco para outros tipos de crédito através da forma como o cliente utiliza a conta.

O IFB (2010, p. 137) cita as características principais deste tipo de crédito como sendo:

- “- Possibilidade de antecipação do ordenado;
- Liquidez imediata e total;

- Pagamento de juros apenas sobre as utilizações;
- Taxa de juro negociável;
- Opção de seguros específicos: de depositante, de desemprego, morte ou invalidez, etc.”

Outros produtos de captação de fundos

Desconto de títulos comerciais:

Segundo o IFB (2009b), o desconto de títulos comerciais consiste na aquisição de um título ou efeito comercial por parte do banco, adiantando o pagamento do montante ao seu cliente, deduzido de juros e outros encargos inerentes à operação, bem como do imposto para o Estado.

A letra é um título de crédito pelo qual uma pessoa (o sacador) ordena a outrem (sacado) que lhe pague a si próprio ou a um terceiro (tomador ou beneficiário) ou à sua ordem, uma determinada importância numa determinada data (Costa *et al.*, 2000).

A livrança é um título de crédito pelo qual (o subscritor) se compromete a pagar ao seu credor ou à ordem deste uma determinada importância numa certa data (Costa *et al.*, 2000).

Tendo em consideração o IFB (2010), a livrança é utilizada para financiamento de curto prazo, regra geral para colmatar deficiências na tesouraria das empresas. Ocorre com frequência os bancos solicitarem a subscrição, pelo cliente, de uma livrança em branco, com a finalidade de garantia de uma determinada operação. Assim, em caso de incumprimento, o banco poderá preencher a livrança a seu favor.

Aquando do desconto da livrança, os juros são calculados e debitados ao cliente apenas no final do prazo acordado. Assim sendo, o vencimento da livrança pode ser prorrogado por mais tempo, através da reforma do efeito, sendo de valor inferior ao inicialmente constituído (IFB, 2009b).

Tabela 1: Principais diferenças entre a Letra e a Livrança.

Conceito	Letra	Livrança
Contém uma...	Ordem de pagamento	Promessa de pagamento
Emitida pelo...	Sacador	Subscriber
Principal devedor	Aceitante	Subscriber
Credor	Sacador	Beneficiário ou tomador
Aval incompleto é a favor do...	Sacador	Subscriber
Substituição do título por outro	Reforma	(Re)novação
Titula uma...	Transação comercial	Operação de financiamento
Para ser título de crédito executivo...	Não é necessária a assinatura do devedor principal	É necessária a assinatura do devedor principal

Fonte: IFB – Instituto de Formação Bancária (2010, p. 5.32) – Produtos bancários e Financeiros. 14.º ed. Lisboa: IFB.

Cartão de crédito:

O cartão de crédito é um cartão que permite ao cliente executar compras (nas entidades aderentes) ou levantamentos a crédito, efetuando o respetivo reembolso no futuro. Este pagamento poderá ser realizado através das máquinas de multibanco, numa agência do banco ou através de débito automático agendado com o banco. De acordo com a percentagem de pagamento do saldo em dívida assim será o valor do juro a pagar (IFB, 2010).

Alcarva (2011, p. 199) apresenta como vantagens:

- “- Facilidade e segurança de pagamento;
- Alternativa de financiamento;
- Os cartões de crédito têm seguros de viagem associados (caso a viagem seja paga com ele).”

Como desvantagens cita:

- “- Objeto de fraudes;
- Custos associados elevados no caso do cartão de crédito, com taxas anuais de utilização e juros acima da média do crédito de curto prazo.”

Crédito ao investimento ou médio e longo prazo:

O IFB (2010) afirma que este tipo de crédito se destina a reforçar os capitais permanentes das empresas e é utilizado também para financiar o investimento. Complementando a informação, mobilizando Leitão *et al.* (1996), a possibilidade de reembolso antecipado poderá ser viável (caso conste no contrato), contudo, normalmente, terá subjacente uma penalização.

Locação financeira (*leasing*):

O *leasing* permite ao locatário (indivíduo que usufrui do bem) a utilização temporária de um determinado bem, na qual fica obrigado a pagar uma renda ao locador (empresa de *leasing*), através da realização de um contrato. No final do período, o locatário terá a opção de compra do bem, pelo valor residual, estabelecido no contrato (IFB, 2009a). Segundo o IFB (2010), o prazo máximo desta operação são 30 anos. A garantia exigida pelas instituições de crédito é, normalmente, a livrança subscrita em branco, avalizada pela empresa. Em casos específicos poderá ser solicitada outra garantia, como a fiança ou garantias reais. Este produto é tradicionalmente subscrito por empresas. Contudo, também poderá ser utilizado por particulares, não sendo tão usual. Já Alcarva (2011, p. 323) cita que as principais desvantagens deste tipo de crédito são:

“- Apesar de o equipamento ser propriedade da Locadora, o bem continua a ser contabilizado no imobilizado do locatário;

- Não dá o direito de propriedade ao locatário enquanto este não liquidar na totalidade as responsabilidades do contrato de *leasing*;

- O seguro do equipamento é da responsabilidade do locatário;

- A comissão de liquidação antecipada do contrato de *leasing* é geralmente mais elevada do que noutros tipos de financiamento.”

Conta corrente caucionada:

Neste tipo de crédito, o cliente tem ao seu dispor um determinado montante numa conta específica. Consoante a sua utilização o cliente terá que ir amortizando a dívida, bem como efetuar o pagamento dos respetivos juros. Adicionalmente existe uma comissão de imobilização que recai sobre o montante disponível que

não foi utilizado. Este produto é utilizado essencialmente para a gestão corrente da tesouraria das empresas (Caiado *et al.*, 2008). Leitão *et al.* (1996) referem que este financiamento obriga à existência de um contrato formal entre os intervenientes, e é exigida, normalmente, uma livrança em branco subscrita pela empresa como forma de garantia, uma vez que não existe nenhum plano de amortizações.

Hot money loan:

Crédito concedido apenas em casos extremos e a muito curto prazo. São concedidos a entidades com bom *rating*. As taxas de juro praticadas são extremamente elevadas (Caiado *et al.*, 2008).

Segundo o IFB (2010), a instituição de crédito deve ter conhecimento do destino dos fundos. Existem outros custos inerentes à operação como a comissão de montagem e de imobilização. O reembolso do montante é realizado pela totalidade da utilização.

Crédito por assinatura:

O crédito por assinatura é essencialmente composto pelo aval, fiança e garantias bancárias (IFB, 1996). Estas operações, de uma forma geral, consistem na garantia prestada pelo banco sobre o fiel pagamento do seu cliente a um terceiro interveniente. Esta atividade advém das trocas comerciais, na qual o credor exige uma garantia de que o saldo em dívida será liquidado. Para suportar o risco assumido pela instituição de crédito, o banco exige ao seu cliente o pagamento de uma comissão que é apurada em função do valor da garantia subjacente e varia de acordo com a importância da transação e o risco do serviço prestado.

Costa (2000, p. 89) cita que o crédito por assinatura “representa a assunção pelas Instituições de Crédito, das responsabilidades dos seus clientes pelo cumprimento de uma ou mais prestações pecuniárias ou de certas obrigações diferidas”. Esta definição vai claramente de encontro ao mobilizado anteriormente.

Este tipo de crédito é bastante diferente das restantes formas de crédito apresentadas anteriormente, isto porque não existe, regra geral, desembolso de fundos por parte das instituições de crédito (IFB, 2010).

1.3.4. Meios de movimentação das contas

1.3.4.1. Cheque

As instituições de crédito podem optar por não disponibilizar aos seus clientes o uso de cheques. Para a requisição de cheques é fundamental a conta estar provisionada para o efeito. O IFB (2010) considera que um cheque é uma ordem de pagamento, que o titular da conta emite ao banco, para que este pague o montante referenciado a um determinado destinatário, ou seja ao beneficiário da operação. Existem três tipos de cheques, os cheques visados, o cheque bancário e o cheque avulso. O cheque visado é um cheque que transporta uma garantia bancária, isto porque o titular do cheque solicita ao seu banco que garanta o fiel pagamento do mesmo ao seu destinatário. O cheque bancário caracteriza-se por sair totalmente preenchido do banco, incluindo o nome do beneficiário, e é também debitado da conta nesse mesmo momento da sua constituição. O cheque avulso, como o nome indica, é um cheque unitário que o banco fornece ao cliente, por este não possuir no momento cheques comuns ou por estar inibido do uso deles.

Este meio de movimentação da conta tem oito dias consecutivos, contados após a data de emissão, para ser apresentado a pagamento. Após essa data deixa de ser título de crédito executivo, passando a servir apenas de prova da existência de dívida.

Por outro lado, Costa (2000) refere que o cheque pode ser classificado como à ordem, não à ordem e ao portador. O primeiro significa que o cheque contém o nome do beneficiário do cheque, podendo ser endossado a uma terceira pessoa. O cheque não à ordem não pode ser endossado, o que significa que só o seu beneficiário pode levantá-lo. Por último, o cheque ao portador caracteriza-se por não estar mencionado o beneficiário do mesmo.

Alcarva (2011) identifica uma outra modalidade que não foi mencionada pelos autores anteriores, sendo ela o cheque cruzado. Este tipo de cheque obriga o beneficiário a efetuar o depósito na sua respetiva conta à ordem. Contudo, caso o beneficiário seja cliente do banco sacado, poderá ser realizado o seu levantamento ao balcão.

1.3.4.2. Cartão de débito

Os cartões de débito são meios de movimentação e, como tal estão associados a uma conta à ordem e permitem aos seus titulares efetuar diversos pagamentos, levantamentos e consultas (Alcarva, 2011).

Este meio de movimentação está a ganhar cada vez mais aderentes, em detrimento dos cheques e do numerário (Caiado *et al.*, 2008).

O cartão de débito proporciona aos seus proprietários um conjunto alargado de serviços que, com a sua utilização nas *Automatic Teller Machines* (ATM) e/ou *Automated Teller Stations* (ATS), o atendimento ao balcão começa a ser substituído pela utilização das máquinas. São serviços como requisição de cheques, consulta de saldo, transferências, pagamentos de serviços e ao Estado e levantamentos de numerário que constituem um leque diversificação dos serviços prestados.

O cartão de débito também funciona no estrangeiro, contudo, regra geral, o único movimento que o cliente consegue fazer é levantamentos (IFB, 2010).

1.3.4.3. Transferências bancárias

Mobilizando o IFB (2011), verifica-se a existência de dois tipos de transferências, sendo elas a transferência a crédito e a transferência a débito. Como o nome indica, na transferência a crédito o montante em causa é creditado na conta do cliente, como é o exemplo do pagamento das pensões e reformas. Paralelamente, a transferência a débito traduz-se numa saída de valores da conta, por exemplo uma transferência da conta do pai para a conta do filho de um determinado montante. Adicionalmente, estes autores referem que as transferências são também um serviço prestado pelo banco.

O IFB (2010) faz relevância apenas à transferência a crédito. Neste tipo de mobilização existe sempre uma duplicação no registo dos movimentos, isto é, credita-se sempre uma conta e debita-se sempre outra conta, pelo mesmo montante. As instituições de crédito não necessitam de ser as mesmas, uma vez que poderá ser uma transferência interbancária (entre bancos diferentes) ou intrabancária (entre o mesmo banco). Quanto à sua classificação, as

transferências podem também ser permanentes ou pontuais, consoante seja uma ordem para um período de longo duração ou apenas para um período curto ou único.

1.3.4.4. Débitos diretos

Segundo Alcarva (2011), o sistema de débitos diretos é um sistema de cobranças automáticas, que proporciona às empresas receber apenas pelo seu banco os rendimentos referentes a produtos ou serviços prestados. O início da cobrança é formalizado através do devedor, que concede os dados da autorização de débito ao seu banco, para que seja cobrado na sua conta os valores em dívida. Estes dados da autorização de débito são fornecidos pela empresa credora e são visíveis normalmente na fatura, como por exemplo da água ou gás. Este autor também menciona que este meio de movimentação não apresenta desvantagens observáveis.

A criação das autorizações de débito pode ser efetuada através do banco do devedor, através do próprio credor ou nas máquinas ATM. No caso de a autorização ser dado no banco ou na ATM, é possível criar um limite temporal para o débito e um montante máximo permitido para levantamento na conta (IFB, 2010).

1.3.4.5. Home banking

Este serviço apresentado pelos bancos é atualmente o meio mais fácil e mais barato de efetuar as operações do dia-a-dia. É um serviço de acesso rápido e cómodo, visto que pode utilizá-lo em qualquer lugar, desde que o cliente tenha acesso à internet. As operações efetuadas através deste serviço são mais diversificadas do que as realizadas em ATM/ATS. São exemplos de serviços adicionais os seguintes: pagamento de ordenados, constituições de contas a prazo e/ou poupança e outros investimentos, bem como consultas mais específicas como as prestações dos créditos contratados (Alcarva, 2011).

Segundo o IFB (2011), o *home banking* é um sistema de comunicação entre o banco e o cliente. As vantagens deste sistema são diversas, para ambas as

partes. As vantagens para as clientes já têm vindo a ser referidas neste texto mas, para os bancos, as vantagens a salientar são: é um novo veículo de vinculação entre o cliente e o banco, é uma oferta que complementa as demais e permite a diminuição dos custos inerentes aos balcões. Este meio de movimentação é considerado também um serviço bancário, segundo os mesmos autores.

1.3.5. Tipos de serviços bancários

Caiado *et al.*, (2008) organizam os serviços bancários através dos seguintes grupos: serviços bancários domésticos, serviços bancários de mercado, serviços bancários internacionais e serviços bancários de consultoria e diversos.

Paralelamente, IFB (2011) apresenta a divisão dos tipos de serviços da mesma forma. Contudo, de salientar que existem serviços que não são abordados por ambos.

Leitão *et al.*, (1996) também apresentam um conjunto de serviços prestados pelo banco, contudo apresenta sob a forma de lista corrida.

Os serviços bancários domésticos são caracterizados pelas operações bancárias correntes que são efetuadas com o dinheiro dos clientes e em território nacional.

Posto isto, tem-se:

- **Cobrança de conta alheia:** cobrança de créditos detidos pelos clientes sobre terceiros, como por exemplo oriundos de letras ou rendimentos de ações. Neste serviço o banco cobra uma comissão e portes. É muito utilizado por empresas com boa situação financeira;

- **Transferência a crédito:** transferência de um determinado valor, solicitado pelo cliente, para uma conta de um terceiro, desde que esteja domiciliada no mesmo banco;

- **Ordens de transferência permanentes:** são ordens de pagamento periódicas, por norma mensais, que os clientes solicitam, até aviso em contrário;

- **Transferências eletrônicas interbancárias:** transferências a crédito realizadas entre contas domiciliadas em bancos diferentes;

- **Transferências eletrônicas (ATM e POS):** são transferências de um determinado valor, via eletrônica. Exemplo disso é o pagamento de diversos serviços através das caixas automáticas (ATM) ou realizar o pagamento de compras (POS - *Points of Sales*) também de forma eletrônica;

- **Home banking:** permite aos clientes efetuar um conjunto de operações através de um computador com acesso à internet, como por exemplo ordenar transferências de fundos, consultar o movimento da conta e o respetivo saldo, consultar informação financeira diversa, entre outras;

- **Aluguer de cofres:** como o nome indica, o cliente aluga o cofre para guardar valores pessoais, pagando para tal uma respetiva comissão, correspondente à renda. O cofre possui duas fechaduras, sendo uma destinada à chave do cliente e outra à chave do banco;

- **Guarda de valores mobiliários:** consiste na guarda de títulos, ações e obrigações nas conservadorias de títulos dos bancos;

- **Administração de propriedades:** trata a cobrança de rendas e a gestão completa de prédios urbanos arrendados.

Caiado *et al.*, (2008), enunciam outros serviços adjacentes aos serviços bancários domésticos, apresentando o banco telefónico, a internet e as operações ATM.

O banco telefónico foi constituído para prestar um conjunto de serviços solicitados pelos clientes através do contacto telefónico. Este serviço carece de pré-adesão.

A internet, como meio de comunicação poderoso, permite o acesso a um leque diversificado de informação que permite ao cliente realizar operações através dela.

Por último, as operações ATM que, estando instaladas nas instalações das instituições de crédito, permitem que o cliente efetue uma diversidade de operações.

Os serviços bancários internacionais são constituídos por:

- **Compra e venda de moeda estrangeira:** Transação de moeda estrangeira à vista contra euros;
- **Fixações cambiais a prazo:** destina-se a fixar a taxa de câmbio de compra ou de venda numa data no futuro;
- **Pagamentos internacionais:** transferências, de determinados montantes, para bancos sediados no estrangeiro, na moeda que o cliente indicar;
- **Remessa documentária:** operação internacional na qual o exportador envia as mercadorias, mas os documentos que permitem o seu levantamento são enviados através do seu banco para o banco do importador, que os entrega ao importador contra o seu pagamento;
- **Crédito documentário:** operação de comércio internacional na qual o banco do beneficiário garante o pagamento de fundos mediante a entrega dos documentos associados à transação comercial em questão;
- **Swaps de moeda:** consiste em converter numa moeda, um fundo denominado noutra moeda, mediante condições pré-estabelecidas.

Para além dos serviços enunciados, Caiado *et al.*, (2008), refere ainda a prestação de garantias e avales e o sistema *SWIFT*.

O primeiro serviço já foi explicado no capítulo da caracterização dos tipos de crédito.

Quanto ao sistema *SWIFT*, este funciona através da troca de mensagens, enviadas por computador, que permite transferências entre clientes e bancos.

Os serviços de consultoria são realizados com o intuito de auxiliar a tomada de decisão dos clientes. Os serviços de tesouraria, gestão de títulos de dívida pública, gestão de fundos de pensões, gestão de carteiras de seguros, gestão de patrimónios, consultoria fiscal, previsão da evolução de câmbios e formação bancária e financeira são os serviços que fazem parte do serviço de consultoria. De seguida será apresentado uma pequena abordagem sobre cada serviço:

- **Gestão de tesouraria:** serve para prestar conselhos aos clientes relativos à gestão a curto prazo dos excessos e défices de fundos;

- **Gestão de títulos de dívida pública:** procura conjugar a liquidez e a rendibilidade dos títulos de dívida e auxilia as empresas nos investimentos ou desinvestimentos neste campo;

- **Gestão de fundos de pensões:** visa gerir e/ou incentivar a investir numa determinada carteira de títulos que compõem um fundo de pensões;

- **Gestão de carteiras de seguros:** consiste no aconselhamento ao cliente relativamente aos produtos de seguros, por exemplo os planos de poupança reforma;

- **Gestão de patrimónios:** está associada ao apoio prestado pelo banco relativamente a investimentos ou desinvestimentos em valores mobiliários e imobiliários;

- **Consultoria fiscal:** permite a orientação dos clientes para os produtos que proporcionam maior poupança fiscal;

- **Previsão da evolução de câmbios:** o banco efetua uma previsão da possível evolução da taxa de câmbio, com vista a ajudar o cliente na tomada de decisão para operações de comércio e financeiras externas;

- **Formação bancária e financeira:** encarrega-se de efetuar sessões de formação aos clientes, com intuito de promover os seus produtos e conquistar a fidelização dos mesmos.

Além dos serviços mencionados, Caiado *et al.*, (2008) referem ainda a contabilidade e a informação para a gestão. Este serviço visa a disponibilização de sistemas de contabilidade e de informação para a gestão, através de *software* especializado.

Os serviços de mercados estão associados a instruções de clientes para operações financeiras a concretizarem-se em mercado de capitais. Este serviço agrupa:

- **Execução de ordens de bolsa:** são efetuadas as indicações dadas pelos clientes referentes a ordens de venda ou compra de títulos na Bolsa de Valores;

- **Pagamento de juros obrigacionistas e dividendos:** realizar o pagamento aos beneficiários de juros e de dividendos, solicitado pelas empresas;

- **Aumentos de capital:** o banco procede à entrega de novos títulos aos acionistas existentes, de acordo com a quota que já possuem e procede à emissão de novas ações junto de potenciais investidores contra o pagamento do preço de emissão. O aumento poderá ser sob a forma de incorporação de reservas ou por entrada de dinheiro;

- **Emissões obrigacionistas:** o banco organiza, coloca e toma firme a emissão de um empréstimo obrigacionista;

- **Fusões e aquisições:** o banco serve de intermediário financeiro num processo de fusão ou aquisição.

Adicionalmente, IFB (2011) inclui também neste grupo os *forward rate agreement* (FRA). Este serviço consiste num contrato bilateral na qual duas partes combinam uma de taxas de juro a pagar de um depósito a realizar no futuro. Assim, o banco assegura a troca entre taxas de juro fixa e variável.

Para Caiado *et al.*, (2008), a gestão de fundos de pensões, a gestão de patrimónios e carteira de títulos e a gestão de seguros está incluída nos serviços de consultoria, enquanto para IFB (2011) estes estão incluídos nos serviços de mercado.

Os outros serviços referenciados por IFB (2011) são a gestão e contabilidade de salários, serviços informáticos e tratamento de informação, *leasing* (locação financeira), *factoring* e a elaboração de estudos económicos.

A medalhística também é considerada como um serviço prestado para o IFB (2010). Esta atividade é exercida por poucos bancos, contudo consiste na comercialização de medalhas comemorativas, sendo que os bancos também participam na sua criação e promoção, com o intuito de ir ao encontro das necessidades dos seguidores desta modalidade.

1.3.6. Comercialização de seguros

O Instituto de Seguros de Portugal (ISP) é a entidade que regula e supervisiona a atividade seguradora, resseguradora, de fundos de pensões e de mediação de seguros em Portugal.

Como principais atribuições, o ISP exerce uma função normativa e uma função de supervisão. A primeira diz respeito à elaboração de regulamentos e participação na elaboração dos diplomas legais que regulam o acesso a esta atividade. Adicionalmente, a segunda função consiste na monitorização das entidades e a supervisão relativa ao cumprimento das normas estipuladas para a praticabilidade desta atividade.

A Caixa Geral de Depósitos, S.A. está inscrita no ISP como sendo mediador de seguros ligado I. Segundo o artigo 5.º do decreto-lei n.º 144/2006, mediador de seguros é “qualquer pessoa singular ou coletiva que inicie ou exerça, mediante remuneração, a atividade de mediação de seguros”. De uma forma generalista, um mediador de seguros ligado exerce a sua função em nome e por conta de uma empresa de seguros, no caso concreto da CGD é através da Fidelidade Mundial.

Segundo o ISP, os seguros explícitos no portal do consumidor são: o seguro automóvel, o seguro de habitação, o seguro de saúde, o seguro de acidentes de trabalho, o seguro de responsabilidade civil e os seguros do ramo vida. Partindo desta apresentação, serão abordados, de seguida, estes tipos de seguros.

1.3.6.1. Seguro automóvel

O seguro automóvel é obrigatório na medida em que, em caso de prejuízos provocados a terceiros, o segurador paga os danos causados, de acordo com o contrato de seguro assinado pelo segurador e pelo segurado (ISP, 10-05-2013). Este seguro obrigatório abrange a responsabilidade civil do condutor do veículo (seja proprietário ou legítimo detentor do veículo) pelos danos causados a terceiros, tanto materiais como corporais, e ainda às pessoas transportadas, com exceção do condutor do veículo.

Citando Caiado *et al.*, (2008), “as coberturas abrangem a responsabilidade civil (...) pelos prejuízos causados a terceiros em virtude (...) de acidentes de viação dolosamente provocados ou resultantes de furto, roubo ou furto de uso, (...)”.

Segundo o IFB (2010), o seguro automóvel é um exemplo de um seguro de responsabilidade civil, uma vez que está assegurado os prejuízos provocados a terceiros.

Uma cobertura extra que é frequentemente contratada é o seguro de danos próprios. Este seguro cobre os riscos de choque, colisão ou capotamento, furto ou roubo e incêndio, raio ou explosão.

1.3.6.2. Seguro de habitação

O ISP apresenta o seguro de incêndio para edifícios em regime de propriedade horizontal, como sendo o único seguro obrigatório. Porém, ao nível do crédito à habitação, as Instituições de crédito exigem a contratação de seguro de vida e seguro multirriscos, onde está incluído também o seguro de incêndio.

Seguro de incêndio

O seguro de incêndio mais básico cobre os danos provocados por incêndio, queda de raio ou explosão (Caiado *et al.*, (2008)). Por outro lado, o ISP (ISP, 10-05-2013) refere que o seguro de incêndio obrigatório cobre os prejuízos provocados por calor, fumos, vapor, explosão resultante de incêndio, meios utilizados no combate ao incêndio, remoções ou destruições realizadas sob a ordem das autoridades competentes ou com a finalidade de salvamento. Além disso, caso nada diga em contrário no contacto, estão também cobertos os prejuízos oriundos de queda de raios, explosão ou outro acidente semelhante.

Por outro lado, o IFB (2010) refere que as coberturas obrigatórias neste seguro são: o risco de incêndio, queda de raio e explosão, o risco de tempestades e inundações e o risco de aluimentos de terras.

Este seguro é obrigatório para edifícios em regime de propriedade horizontal, sendo da responsabilidade do proprietário de cada fração, a contratação deste

seguro. Neste caso, o seguro contratado deverá cobrir cada fração e as partes comuns do imóvel.

Seguro multirriscos habitação

Além do seguro de incêndio, é comum os proprietários também contratarem um seguro multirriscos habitação. Este seguro funciona em complemento com o seguro de incêndio. As seguradoras, por norma, apresentam um conjunto pré-definido de coberturas, contudo, o segurado pode alargar o leque de coberturas, escolhendo as que mais lhe interessar. Deste modo, o prémio a pagar é calculado em função das coberturas contratadas (ISP, 10-05-2013).

1.3.6.3. Seguro de saúde

O seguro de saúde cobre riscos relativos a prestação de cuidados de saúde, consoante as coberturas assinadas no contrato de seguro e até ao limite incluído no mesmo. As garantias são prestadas através do reembolso das despesas de saúde suportadas pelo segurado, ou através do pagamento direto das mesmas, ou ambas as situações em simultâneo. Neste tipo de seguro é habitual a existência de um período de carência, para proteger o segurador no caso de doenças preexistentes (ISP, 10-05-2013).

1.3.6.4. Seguro de acidentes de trabalho

O seguro de acidentes de trabalho é um seguro obrigatório, na medida em que a entidade patronal é responsável pelos danos causados aos seus trabalhadores na sequência de um acidente de trabalho. Tanto os trabalhadores por conta de outrem como os trabalhadores por conta própria são obrigados por lei a contratar este seguro. A garantia é prestada sob a forma de dois tipos de prestações, uma prestação em espécie e uma prestação em dinheiro. A primeira diz respeito aos tratamentos médicos necessários e a segunda a eventuais indemnizações (ISP, 10-05-2013).

1.3.6.5. Seguro de responsabilidade civil

O seguro de responsabilidade civil cobre os danos causados a terceiros, isto é, eventuais indenizações a pagar. Existem coberturas mínimas para os seguros de responsabilidade civil obrigatórios, estando definidas por lei (ISP, 10-05-2013).

1.3.6.6. Seguro do ramo vida

Os seguros do ramo vida, como o próprio nome indica, agrupam um conjunto de seguros associados à vida do segurador. Neste sentido, os seguros considerados do ramo vida pelo ISP são o seguro de vida, o seguro de nupcialidade/natalidade, os seguros ligados a fundos de investimento e as operações de capitalização.

Seguros de vida

Este seguro apresenta como cobertura principal o risco de falecimento e/ou a sobrevivência da(s) pessoa(s) segura(s). Podem ser associadas outras coberturas complementares, como por exemplo, cobertura para o risco de invalidez, de acidente ou de desemprego.

No caso de seguro para cobertura do risco de morte, o segurador paga ao beneficiário o capital acordado no final do prazo do contrato, no caso de morte da pessoa segura. Contrariamente a esta modalidade, o seguro com cobertura do risco em caso de sobrevivência funciona, regra geral, sob a forma de poupança. Neste caso, o segurador paga ao beneficiário o capital acordado no final do contrato, no caso de sobrevivência da pessoa segura. Assim sendo, existe a possibilidade de a pessoa segura ser a mesma que o beneficiário.

Pode ainda ser contratado um seguro misto, isto é, que inclua o risco de falecimento e o de sobrevivência. Aqui são, normalmente, aplicados capitais diferentes (ISP, 10-05-2013).

Seguros de nupcialidade/natalidade

Os seguros de nupcialidade/natalidade tem como finalidade o pagamento de capital e/ou de uma renda no caso de casamento ou nascimento de filhos (ISP, 10-05-2013).

Seguros ligados a fundos de investimento

Os seguros ligados a fundos de investimento são seguros de capital variável, uma vez que o valor a receber pelo beneficiário no final do contrato está dependente, total ou parcialmente, da evolução de um “valor de referência”. Este tipo de seguro é qualificado como instrumentos de captação de aforro estruturado.

Este seguro apresenta um risco acrescido relativamente ao seguro de vida, visto que, no final do prazo o beneficiário pode não receber qualquer remuneração ou até mesmo perder o capital aplicado, de acordo com as cláusulas existentes no contrato de seguro (ISP, 10-05-2013).

Operações de capitalização

As operações de capitalização são um seguro que funciona como uma aplicação de fundos, na medida em que o segurador fica obrigado a pagar um valor previamente fixado, na maturidade do contrato em troca de uma entrega única ou faseada de capital. No vencimento, o montante é pago ao subscritor ou ao portador do título. O capital pago poderá ser calculado em função de um “valor de referência”, consoante o que constar no contrato de seguro.

O seguro de vida e as operações de capitalização, apesar de semelhantes, apresentam algumas diferenças que os distinguem. As operações de capitalização não estão relacionadas com nenhum risco. Por outro lado, nas operações de capitalização, o segurador é obrigado a pagar um determinado montante no final do contrato de seguro. Neste tipo de seguro o risco do segurador é meramente financeiro ou de investimento (ISP, 10-05-2013).

1.4. Operações das Instituições bancárias

Segundo Santos uma “operação bancária é um ato comercial consistindo na transferência de um bem ou de um direito ou na prestação de um serviço com vista à obtenção de um lucro” (in, Pereira, 2008, p. 20).

As operações bancárias têm a sua origem num contrato bancário. Como qualquer contrato, agrupa um conjunto de direitos e deveres inerentes à operação em causa. Assim, segundo Covello, um contrato bancário é “ (...) o acordo entre o Banco e cliente para criar, regular ou extinguir uma relação que tenha por objeto a intermediação do crédito.” (in, Dallagnol, 2002)

Na maioria, as operações bancárias são complementares e dependentes entre si. Contudo, no que diz respeito à sua finalidade, é possível agrupar em três grupos: operações de crédito, operações financeiras e operações de prestação de serviços (Pereira, 2008)

Na perspetiva de Caiado *et al.*, (2008) as operações efetuadas pelos bancos subdividem-se em cinco grupos, sendo eles: a concessão de crédito, a afixação de taxas de juro do crédito, o crédito à habitação, a rendibilidade na venda de produtos e os modelos de gestão do crédito e outras aplicações.

A concessão de crédito é das operações mais relevantes para a atividade bancária, uma vez que é a principal fonte de rendimento deste tipo de instituições. A concessão de crédito engloba um conjunto de tipos de crédito que o cliente pode solicitar, como o desconto de letra, o contrato de *leasing* ou o crédito documentário, entre outros.

A afixação de taxas de juro do crédito é uma operação obrigatória, na qual os bancos devem afixar em todas as suas agências uma tabela com a indicação das taxas a cobrar em todas as operações de crédito praticadas.

O crédito à habitação é outra operação que os bancos realizam. Esta operação, como o próprio nome indica está relacionada com a concessão e a recuperação de crédito. A taxa de juro que é aplicada ao crédito para a aquisição de habitação é bastante influenciada pela situação financeira de cada cliente.

No caso da rentabilidade na venda de produtos, os bancos apresentam aqui uma boa opção para obter e atingir os objetivos estabelecidos pela gestão, através dos custos e proveitos resultantes das diversas operações.

Relativamente aos modelos de gestão de crédito e outras aplicações, estes servem para ajudar os gestores na tomada de decisão perante a escolha entre diversas alternativas de investimento, nomeadamente na análise do binómio rentabilidade/risco.

Já para IFB (2011, p. 8.2), a classificação das operações de uma instituição bancária são ligeiramente divergentes, apresentando a seguinte estrutura:

- “- Operações de intermediação financeira;
- Operações de títulos;
- Operações de estrangeiro.”

As operações de intermediação financeira, como refere o nome, são operações em que a instituição bancária serve de intermediário entre o aforrador e o investidor, através da captação de fundos e de operações de crédito.

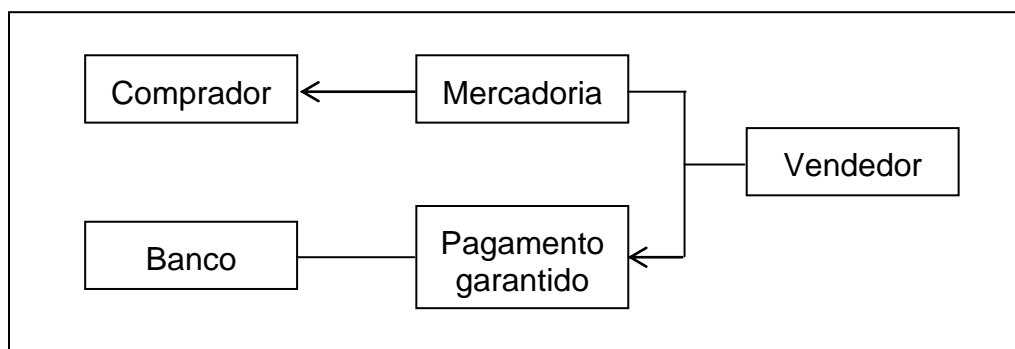
As operações de captações de fundos são as que potenciam a obtenção de fundos por parte dos clientes. A abertura de conta, a formalização de um contrato de depósito e o estabelecimento dos meios de movimentação das contas são as mais comuns e as principais operações utilizadas. Por outro lado, no que diz respeito às operações de crédito, os bancos encaminham os recursos obtidos na captação de fundos para os clientes com necessidades de fundos, atuando deste modo como intermediário financeiro. As operações de crédito são realizadas de acordo com três fases distintas, sendo elas a análise do risco de crédito, a política de crédito e por último a recuperação de crédito. Esta sequência tem uma razão lógica de ser visto que, primeiramente é necessário analisar o risco inerente ao cliente a quem o banco irá emprestar os fundos. Posteriormente é realizado uma analogia entre o risco do cliente e a política de crédito do banco, possibilitando a concretização de uma política de crédito que limite e diversifique o risco assumido pelo banco. Por fim, poderá haver a necessidade de recuperação de crédito, isto porque o cliente pode entrar em incumprimento das suas obrigações e o banco terá que está precavido caso essa situação ocorra.

As operações de títulos contemplam as operações de emissão, comercialização e conservadoria de títulos. Estas operações estão relacionadas com o conjunto de atividades que dão origem à geração de valores mobiliários, como as atividades de compra e venda de títulos e respetivas operações de liquidação, bem como a conservação de títulos e/ou documentos associados a estes.

As operações de estrangeiro estão diretamente relacionadas com a atividade comercial no estrangeiro. Existem duas principais operações que suportam esta atividade, sendo elas documentárias e de financiamento ao comércio internacional.

As operações documentárias têm como principal objetivo garantir ao vendedor o recebimento referente à respetiva mercadoria exportada. Este tipo de operação é passível de ser dividida em duas classes, as remessas documentárias e os créditos documentários. Segue um esquema que demonstra o funcionamento de uma remessa documentária.

Ilustração 1: Funcionamento das remessas documentárias



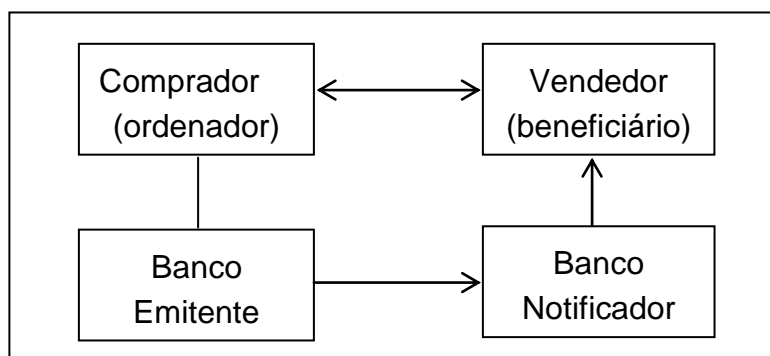
Fonte: IFB – Instituto de Formação Bancária (2011, p. 8.11) – Gestão e Organização na Banca. 9.º ed. Lisboa: IFB.

Neste caso, o vendedor envia a mercadoria para o cliente e tem o pagamento garantido por parte do banco, em caso de incumprimento do pagamento por parte do comprador. O banco, por sua vez, tem a função de verificar se os documentos estão em conformidade com a carta de remessa e procede ao respetivo pagamento ao vendedor (normalmente é realizado ao banco do vendedor). O

comprador tem o dever de liquidar a sua dívida junto do seu banco e receber a respetiva mercadoria.

O esquema que se segue é referente ao funcionamento do crédito documentário.

Ilustração 2: Funcionamento dos créditos documentários.



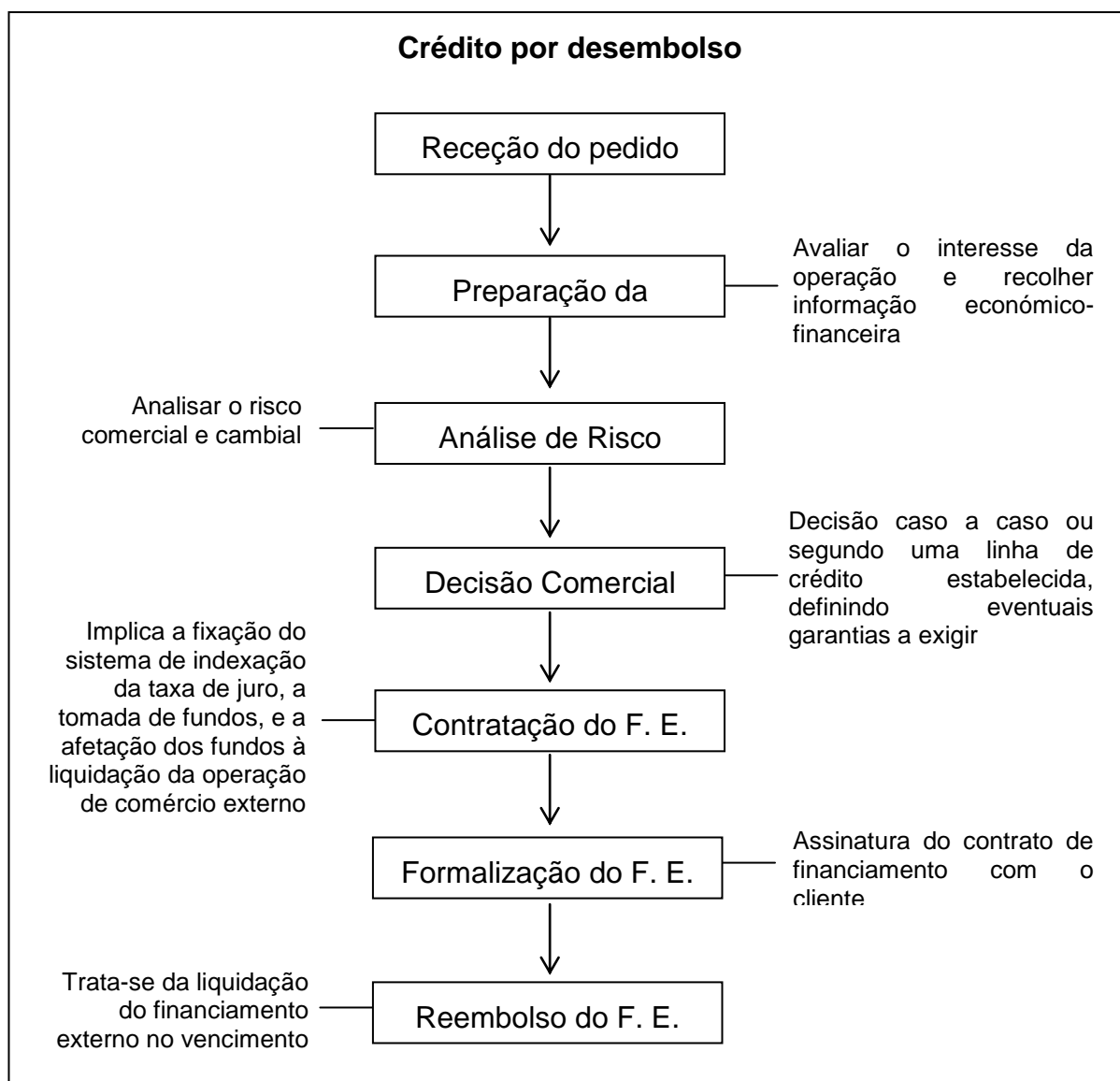
Fonte: IFB – Instituto de Formação Bancária (2011, p. 8.13) – Gestão e Organização na Banca. 9.º ed. Lisboa: IFB.

Neste esquema, o comprador emite uma ordem ao seu banco para colocar à disposição do vendedor uma determinada quantia, normalmente por intermediação do banco do vendedor (banco notificador).

Por fim, as operações de financiamento ao comércio internacional são consideradas operações internas ou externas que possibilitam o financiamento da atividade comercial internacional. As operações internas estão associadas, essencialmente, a operações documentárias. As operações externas estão relacionadas com o financiamento de moeda estrangeira. Estas últimas agrupam o crédito por reembolso e o crédito por assinatura.

O esquema seguinte demonstra o conjunto de operações associadas ao processo de concessão de crédito por desembolso.

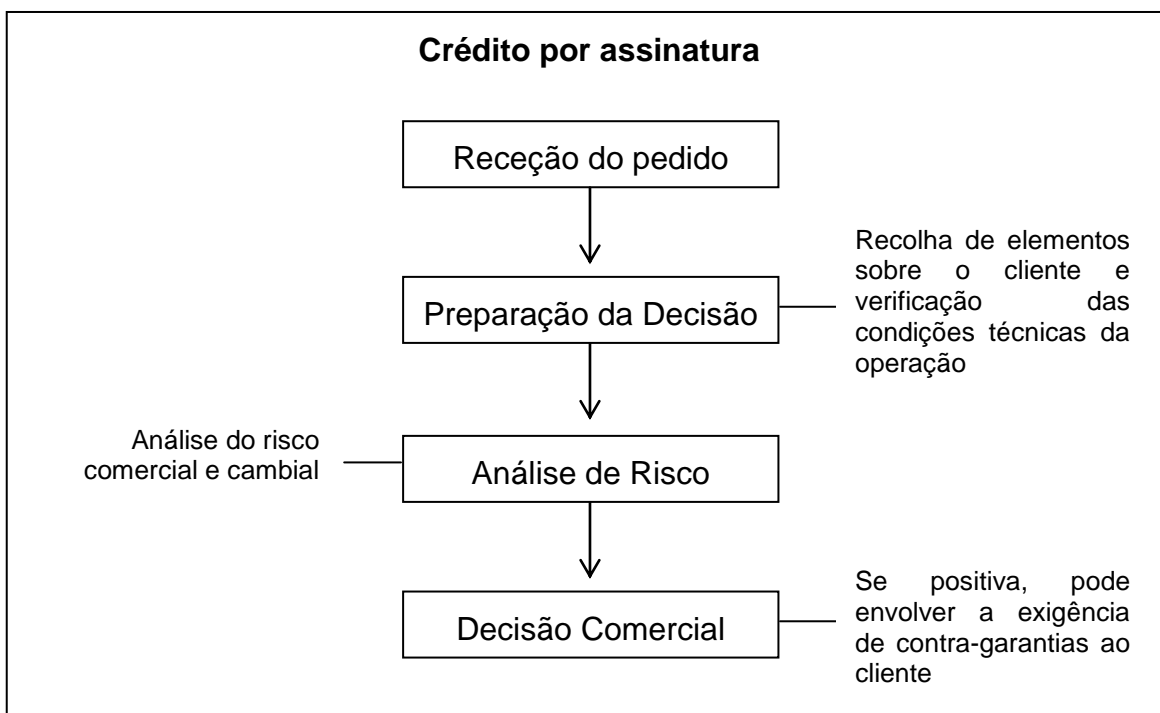
Ilustração 3: Conjunto de operações associadas ao processo de crédito por desembolso.



Fonte: IFB – Instituto de Formação Bancária (2011, p. 8.15) – Gestão e Organização na Banca. 9.º ed. Lisboa: IFB.

O esquema seguinte retrata as fases do processo de decisão da concessão do crédito por assinatura.

Ilustração 4: Fases do processo de decisão de concessão de crédito por assinatura.



Fonte: IFB – Instituto de Formação Bancária (2011, p. 8.16) – **Gestão e Organização na Banca**. 9.º ed. Lisboa: IFB.

2. Enquadramento metodológico

2.1. Justificação da escolha da modalidade de estágio

A escolha pela modalidade estágio deve-se, essencialmente, ao facto de não possuir qualquer experiência profissional. Assim, através do estágio curricular ser-me-á possível adquirir competências e conhecimentos práticos da realidade laboral, enriquecendo os meus conhecimentos e preparando-me para a inserção no mercado de trabalho.

No que diz respeito à instituição de acolhimento, desde início tive preferência pela área da banca, visto ser a área que me fascina, pois está diretamente relacionada com a gestão monetária e financeira das poupanças/investimentos de todo o tipo de entidades. Deste modo, o estágio numa instituição bancária irá proporcionar-me diversas capacidades que, para além de serem extremamente úteis para o desenvolvimento de uma carreira profissional nesta área, também irão ajudar na gestão pessoal dos meus rendimentos.

2.2. Objetivo geral

O objetivo geral deste estágio é:

- Analisar o funcionamento de uma instituição bancária, os seus produtos, os serviços e as operações que executa.

2.3. Objetivos específicos

Os objetivos específicos previstos com a realização deste estágio são:

- ✓ Analisar os diversos produtos financeiros com a qual vou contactar;
- ✓ Compreender as operações financeiras efetuadas por uma agência;
- ✓ Analisar os serviços solicitados pelos clientes;
- ✓ Acompanhar o funcionamento dos diversos postos de trabalho;
- ✓ Aprender o funcionamento de uma agência bancária, no caso, uma agência da Caixa Geral de Depósitos.

3. A instituição de acolhimento – CGD

3.1. Missão e valores

O Grupo CGD apresenta como missão, segundo apresenta na sua página oficial (CGD, 02-03-2013), os seguintes pontos:

“- O Grupo CGD deve procurar consolidar-se como um Grupo estruturante do sistema financeiro Português, distinto pela relevância e responsabilidade fortes na sua contribuição para:

- O desenvolvimento económico;
 - O reforço da competitividade, capacidade de inovação e internacionalização das empresas portuguesas;
 - A estabilidade e solidez do sistema financeiro nacional.
- Enquanto líder do mercado, a procura de uma evolução equilibrada entre rentabilidade, crescimento e solidez financeira, sempre no quadro de uma gestão prudente dos riscos.”

A instituição CGD, na sua plenitude, atua de acordo com os seguintes valores fundamentais:

- Rigor;
- Transparência na informação;
- Segurança das aplicações;
- Responsabilidade organizacional e pessoal pelas próprias ações;
- Integridade;
- Respeito pelos interesses confiados.

3.2. Organograma

A estrutura organizacional da CGD é composta por diversos Departamentos, classificados de acordo com as funções que executam. Deste modo, no topo da hierarquia está localizada a Assembleia-Geral, composta pela Comissão de Estratégia, Governação e Avaliação, Conselho de Administração, Comissão

3.3. Produtos e serviços da CGD

Os produtos e serviços disponibilizados pela CGD estão segmentados de acordo com o tipo de cliente, isto é, subdividem-se em clientes particulares e em clientes empresas. Apesar desta distinção, para ambos os segmentos o Banco dispõe de produtos de captação e de aplicação de fundos, contudo, estão adaptados às necessidades específicas de cada um.

O segmento dos particulares está mais orientado para a gestão das pequenas poupanças das famílias e, por seu turno, para a concessão de crédito para eventuais investimentos avultados.

Já as empresas, uma vez que necessitam de movimentar maior quantidade de fluxos, os produtos terão que acompanhar esta tendência, nomeadamente no que diz respeito à concessão de crédito. Mas, visto que os montantes envolvidos nas operações são mais elevados que nos particulares, as instituições de crédito também exigem às empresas outro tipo de garantia. Esta garantia normalmente assume a forma de uma livrança escrita em branco e avalisada pelos sócios e respetivos cônjuges quando casados em comunhão de bens adquiridos.

Falando especificamente do segmento de particulares, a oferta é bastante diversificada. Existe uma panóplia de produtos destinados à poupança familiar, dirigidos para as crianças, jovens e adultos, de forma a abranger um leque abrangente de clientes. A CGD tinha um conjunto de produtos comercializáveis durante todo o mês e, adicionalmente, outros produtos que eram lançados mensalmente. Estes últimos eram, geralmente, associados a planos de poupança-reforma e/ou a seguros de capitalização promovidos pela Fidelidade Mundial.

Por outro lado, a concessão de crédito já congestionou em tempos as agências bancárias. Atualmente, devido a toda esta conjuntura económica, essa tendência veio a desfigurar. O crédito à habitação, regra geral, é concedido sob a forma do regime geral, onde as prestações são constantes de capital e juros. Nesta modalidade, o cliente amortiza poupo capital no início, uma vez que a prestação é maioritariamente composta por juros. Outras modalidades diferem, por exemplo, no que diz respeito ao período de carência de capital, ao diferimento de juros, ao limite máximo de financiamento ou à idade dos clientes.

Por outro lado, no segmento das empresas os produtos disponibilizados destinam-se essencialmente a auxiliar as empresas na gestão diária de tesouraria. Nesse sentido, a CGD coloca à disposição produtos como as contas caucionadas ou as letras/livranças, que são destinados a empresas para ajudar as empresas no financiamento de curto prazo. No caso de financiamentos mais avultados e para prazos maiores, a CGD tem o crédito de médio e longo prazo, na qual poderá ser utilizado para projetos de criação, expansão, modernização ou desenvolvimento da atividade.

No âmbito dos produtos de poupanças para empresas, estes não diferem substancialmente dos destinados aos particulares.

Ao nível dos serviços, tanto para os particulares como para as empresas a CGD disponibiliza uma plataforma *on-line*, designada de e-banking, onde permite aos clientes efetuarem alguns movimentos, como já foi anteriormente referido nos meios de movimentação das contas. Adicionalmente, os cartões de débito e de crédito também apresentam diversas especificidades, destinados a colmatar as necessidades de vários tipos de clientes.

4. A agência de Odivelas e descrição do estágio

4.1. Enquadramento e descrição do local de estágio

O Estágio teve lugar na Agência de Odivelas, com início a 3 de Setembro de 2012 e fim a 1 de Março de 2013. Esta Agência já tem alguns anos de existência, tendo sido a 2 de Maio de 1979 que abriu as suas portas ao público. Naquela altura o quadro de pessoal era constituído por seis pessoas, incluindo o Gerente, Sr. José Amadeu Neves (primeiro Gerente da Agência). Já em 1980, um ano após a sua abertura, foi nomeado um Subgerente, o Sr. José Luís Anacleto Rosa Mendes. Mais tarde, a 31 de Dezembro de 1983, o quadro de pessoal já tinha aumentado para 23 pessoas, distribuídas da seguinte forma: 1 Gerente, 1 Subgerente, 1 Chefe de Sector, 11 Empregados de Secretaria, 5 Empregados de Tesouraria, 2 Empregados Polivalentes, 1 Empregado Auxiliar-Contínuo e 1 Empregada de Limpeza.

Atualmente, apresenta um quadro de Pessoal composto por dezanove pessoas, das quais: um gerente, dois subgerentes, um subchefe administrativo, um assistente comercial Caixaempresas, cinco assistentes comerciais Caixazul, três assistentes comerciais Caixamais, quatro comerciais e dois tesoureiros.

No que diz respeito à estrutura orgânica e funcional, nomeadamente a segmentação das agências, esta tem em consideração critérios de dimensão, assim como variáveis de caracterização do Perfil da Agência.

A dimensão da Agência combina o volume de negócios e o número de clientes com o Quadro de Recursos Humanos, obtendo-se assim cinco categorias (Muito Grande, Grande, Média, Pequena e Pólo de Angariação). Neste sentido, a Agência de Odivelas é considerada de Agência Muito Grande. Por outro lado, o perfil da agência analisa a estrutura de negócio, em conjunto com as variáveis relacionadas com a Dimensão, Perfil e Transaccionalidade dos Clientes, perfazendo nove tipologias (Centro Financeiro, Urbana, Local, Conveniência de Destino, Conveniência de Passagem, Especializada no Segmento, Especializada no Produto, Temporária, Automática). Analisando esta perspetiva, a Agência de Odivelas enquadra-se na tipologia de centro financeiro, caracterizando-se por ser um centro de contacto de referência para clientes empresas e particulares. Em conclusão, verifica-se que estamos perante uma Agência de Muito Grande

Dimensão, sendo a sua Tipologia de Negócio considerada como Centro Financeiro.

Os serviços disponibilizados por esta Agência estão adequados aos clientes que habitualmente a costumam visitar. À entrada da Agência, encontramos a Área de Acolhimento. Por detrás encontra-se o serviço de tesouraria e na parte lateral da Agência os gabinetes de atendimento geral e o acesso ao Serviço Caixazul e Caixaempresas.

Para uma melhor perceção da distribuição dos serviços na agência, encontra-se em anexo (anexo 1) uma planta da mesma, desenhada por elaboração própria.

4.2. Descrição dos serviços/postos de trabalho

Os serviços disponibilizados por esta Agência estão adequados ao fluxo de clientes, assim como, ao volume de negócios que apresenta, uma vez que é considerada agência muito grande.

Deste modo, apresenta os seguintes serviços:

- Posto de acolhimento;
- Tesouraria;
- Atendimento geral ou polivalente (incluindo o serviço Caixamais);
- Serviço Caixazul;
- Serviço Caixaempresas;

POSTO DE ACOLHIMENTO:

A área de acolhimento apresenta como principio a abordagem, à entrada da Agência, a todos os visitantes, de forma a encaminhar os mesmos para os atendimentos polivalentes, para a área automática ou, no caso de se tratar de um assunto rápido, atender diretamente o mesmo neste local.

Esta área tem como função prestar aos clientes uma agradável receção à Agência. Este posto de trabalho descreve-se por ser um atendimento rápido, que tem como principais funções facultar informações genéricas, prestar apoio pontual à área de *self-service*, realizar uma triagem do atendimento, efetuando o respetivo

encaminhamento para os vários atendimentos ou o encaminhamento para a área automática e a geração de oportunidades.

TESOURARIA:

O serviço de tesouraria executa operações de *front-office*, na qual são realizadas tarefas como levantamentos, depósitos, pagamentos, transferências, requisição de cheques. Resumidamente traduzem-se em operações que provocam movimentos nas contas dos clientes.

CAIXAMAIS:

O serviço Caixa Mais foi criado com vista à realização de um atendimento personalizado aos clientes particulares, nomeadamente aos clientes vinculados e com potencial de crescimento. Este serviço direciona-se para um atendimento proactivo e centrado no cliente, na qual o assistente comercial desenvolve uma gestão relacional com os seus clientes.

A gestão relacional com os clientes traduz-se na gestão e acompanhamento personalizado, dos mesmos, em momentos-chave.

Para além do acompanhamento dos seus clientes, os Assistentes Comerciais Caixa Mais também efetuam um atendimento reativo aos restantes clientes da Agência (atendimento geral/polivalente).

CAIXAZUL:

O serviço Caixazul consiste num serviço de gestão personalizada vocacionado para o atendimento de clientes de Gama alta. Neste tipo de atendimento pressupõe-se uma abordagem mais proactiva e orientada ao desenvolvimento de relações continuadas com o cliente. Deste modo, este serviço apresenta como principais funções:

- Aconselhamento / apoio à decisão;
- Soluções à medida;
- Gestão de oportunidades.

Ser assistente comercial Caixa azul implica a realização de um conjunto de tarefas diárias, inerentes a esta função, sendo elas:

- Planificação diária da atividade comercial;
- Preparação das entrevistas com clientes, recorrendo à informação disponível;
- Desenvolvimento das ações proactivas recomendadas;
- Gestão dos clientes que se dirigem à Agência.

CAIXAEMPRESAS:

Este serviço prestado pela CGD é dirigido ao segmento de Empresas desta instituição. Essencialmente, a sua função é prestar apoio às Pequenas e Médias Empresas (PME) na sua gestão corrente, como por exemplo no âmbito do apoio à, prestação de garantias e avales, diversos pagamentos ou recebimentos, e auxiliar em eventuais investimentos. A oferta sectorial deste serviço subdivide-se em sector primário, comércio e serviços, restauração, farmácias e construção.

4.3. Atividades Previstas

De acordo com o plano de estágio curricular proposto pela CGD, que se encontra em anexo (anexo 2), as atividades previstas foram:

- Leitura de Informações / Manuais / Códigos específicos da Instituição;
- Conhecimento Geral da atividade desenvolvida na Unidade Orgânica (Agência);
- Acompanhamento de cada posto de trabalho da Unidade Orgânica;
- Conhecimento dos normativos internos;
- Relacionamento direto e indireto com outras Unidades Orgânicas do Banco (ex. Agências, Departamentos Centrais);
- Contacto prático com a Base de Dados;
- Abertura e atualização de contas;
- Depósitos à ordem, a prazo e poupança;
- Caixadirecta, Caixadirecta *on-line* e e-banking;

- Outros Produtos Bancários e Financeiros, Produtos não bancários;
- Cartões de Débito e de Crédito;
- MBNet;
- Atendimento de clientes (presencial e telefónico);
- Acompanhamento de clientes à zona do *Self-Banking*;
- Apoio nos serviços de correio, economato e arquivo;
- Crédito - Habitação e Pessoal;
- Seguros;
- e-banking.

Através da análise do plano apresentado, é possível afirmar que todas as tarefas propostas foram cumpridas e realizadas durante o estágio. No ponto seguinte, encontra-se a descrição das atividades realizadas, de forma a servir de suporte à afirmação anteriormente proferida.

4.4. Atividades realizadas

Primeiro e segundo mês (área de acolhimento):

- Estudo do Grupo CGD e as suas principais atividades;
- Adaptação, análise e exploração da plataforma de balcão;
- Requisição de cheques;
- Entrega de cheques;
- Serviço de débitos diretos;
- Diversos assuntos relacionados com cartões multibanco (novo cartão, novo código pin, ativação do cartão, entre outros);
- Serviço caixa directa (ativação, nova credencial de acesso);
- Atribuição de Pin para a caderneta;
- Substituição de caderneta;
- Atualização de dados dos clientes;
- Dar apoio aos clientes no uso das ATS e ATM;
- Tratamento do correio;

- Tratamento diário do arquivo;
- Informações diversas sobre as contas, por exemplo os seus movimentos e saldo disponível.

No primeiro mês, a minha postura foi mais passiva, uma vez que não tive acesso ao sistema informático desde o início do estágio, o que atrasou um pouco a minha adaptação à plataforma utilizada pela CGD e às instruções e normas de serviços para estudo das matérias.

Sendo assim, estive a acompanhar um colega na área de atendimento, efetuando a observação de todos os passos a efetuar, perante o atendimento de diversos assuntos e qual a forma de abordagem aos clientes.

Como é citado por Menezes (2003, p. 42), o trabalho desenvolvido pelos colaboradores assentam num ato de “mediação entre as finalidades do banco e as necessidades dos clientes”. O atendimento é sempre um ato imprevisível, uma vez que, por mais prática e sentido de previsão do funcionário, haverá sempre questões imprevisíveis para as quais a resposta não é de todo fácil.

As dificuldades e as reclamações apresentadas pelos clientes durante o atendimento são consideradas por Ferreira apenas a ponta do *iceberg*. O autor pretende dizer com isto que os problemas mais complexos encontram-se no nível inferior do mar e são estes que deverão ser investigados, compreendidos e transformados, possibilitando a melhoria do atendimento (in, Menezes, 2003).

No segundo mês, com o acesso a um computador, já me foi possível fazer atendimento ao público, embora ainda com elevadas dificuldades, visto que a quantidade de informação a assimilar era muita.

O auxílio aos clientes no uso das ATM e ATS foi uma atividade bastante recorrente, pois, além de estar a fomentar a satisfação dos clientes, também me permitiu um aprofundamento dos serviços disponibilizados pelas máquinas que, no meu dia-a-dia não utilizava e como tal não estava familiarizada com os mesmos.

Com o passar do tempo, com a prática quotidiana, e com os conceitos adquiridos ao longo do percurso académico, tudo se foi clarificando e o atendimento fluía com alguma normalidade. Assim, segundo Piaget, a aprendizagem teve origem

na confrontação entre os conceitos adquiridos ao longo do curso e os dados assimilados durante o estágio (in, Xavier, 2007)

A atividade a salientar nestes meses é a abordagem inicial dos clientes e respetivo encaminhamento para os restantes serviços mais especializados. Neste posto de trabalho, como são dadas pequenas informações, e/ou a resolução de alguns problemas que sejam de alguma forma rápidos de resolução, o atendimento está sempre a decorrer e, deste modo, o fluxo da agência é gerido com maior rigor.

Terceiro mês (atendimento geral/polivalente):

- Abertura e atualização de dados de contas;
- Alteração de titulares;
- Constituição de depósitos a prazo e poupanças;
- Análise, criação e acompanhamento de processos de crédito;
- Cartões de crédito;
- Constituição de diversas aplicações financeiras, como obrigações, ações, produtos estruturados, seguros financeiros;
- Constituição de seguros de saúde (Fidelidade Mundial);
- Atribuição de conta ordenado;
- Realização de simulações de crédito pessoal e de habitação.

No terceiro mês passei para a área de atendimento onde é efetuado o atendimento polivalente, isto é, o atendimento das senhas dos clientes em espera, com exceção das senhas da caixa (área de tesouraria). Aqui são tratados os assuntos relacionados com aplicações financeiras, crédito, clientes empresas e outros serviços (aberturas de contas, alteração de titulares, e outros assuntos mais demorados que não puderam ser tratados na área de acolhimento, entre outros).

Nesta área, a minha primeira tarefa foi observar a abordagem e o tipo de linguagem utilizados pelos colegas perante os clientes e a forma de comercialização dos diversos produtos. O atendimento ao público é uma tarefa

complexa, pois exige que o colaborador saiba satisfazer um conjunto de necessidades, de forma a ir de encontro com as expectativas do cliente.

Deste modo, o atendimento é uma atividade que resulta da atitude do cliente, da forma de atendimento do colaborador, da organização do trabalho e da organização agência. Neste sentido, o tipo de atendimento neste posto de trabalho difere do atendimento na área de acolhimento, no sentido em que os clientes já se encontram sentados, existe maior disponibilidade no tempo a despender para o atendimento e os assuntos abordados são mais específicos (Ferreira, 2000).

O meu papel, numa fase posterior, era a atualização dos dados dos clientes e respetiva certificação dos documentos apresentados, e a realização de uma análise generalizada dos intervenientes numa dada operação, analisando alguns pontos-chave (nível de relacionamento com a CGD, saldos médios, entre outros). Estas atividades serviam de pré-análise para os colegas que estava a acompanhar e num futuro próximo de suporte à análise da gerência, consoante os assuntos. Os pedidos de crédito (pessoal ou para habitação), pedidos de cartão de crédito, pedidos de adesão ao serviço caixa ordenado (conta ordenado com limite de descoberto associado), são exemplos de produtos de carecem de uma pré-análise de todos os intervenientes nestas operações.

Mais tarde, sempre acompanhada por um colega e neste caso trabalhando no sistema informático dele, realizava pontualmente tarefas de cariz mais simples, como aberturas de contas à ordem, contas a prazo, contas poupança ou carregamentos de processos de crédito na própria plataforma.

Quarto mês (serviço Caixazul e tratamento do incumprimento):

- Atendimento e acompanhamento de clientes Caixazul;
- Contactar os clientes com incumprimento (em crédito habitação, crédito pessoal e cartão de crédito) para efetuarem a respetiva regularização do valor em dívida;
- Verificação o saldo das contas de depósitos à ordem para posterior cobrança de valores em dívida;

- Cobrança manual de prestações de empréstimos (crédito habitação e crédito pessoal) em atraso;
- Cobrança manual de pagamentos do cartão de crédito;
- Elaboração de propostas para pagamentos fracionados de cartões de crédito;
- Elaboração de propostas de planos de pagamento de cartões de crédito.

No serviço Caixazul verifiquei que se tratava de um serviço mais personalizado e dedicado, que carecia de uma linguagem muito mais cuidada, uma abordagem mais formal e de um tratamento mais sofisticado. O cliente apresenta-se sempre no foco do atendimento, sendo que a satisfação das suas necessidades e a ultrapassagem das suas expectativas apresentam um fator primordial no processo de atendimento (Borba *et al.*, 2011). Nesta atividade, o meu papel era o mesmo que no atendimento polivalente, uma vez que as matérias abordadas eram similares, apenas o tipo de clientes era um pouco diferente, na sua generalidade. Esta transição permitiu-me concluir que é fundamental adaptar a nossa postura perante o tipo de cliente com que deparamos, sempre com o intuito de satisfazer as suas necessidades, adaptando também a nossa linguagem, para que o cliente fique inteiramente esclarecido e elucidado sobre os diversos assuntos e que, acima de tudo, fique satisfeito com o atendimento prestado pelos colaboradores. Como cita Borba *et al.*, (2011), “a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado.”

A preferência por um atendimento personalizado ou por um atendimento automatizado diverge de cliente para cliente. Por um lado, há clientes que, apesar das filas de espera ou da falta de confiança nas máquinas, continuam a preferir o atendimento presencial. Por outro lado, principalmente a faixa etária mais jovem e com mais apetência para as novas tecnologias de informação prefere optar pela utilização do atendimento automatizado.

De acordo com as características divergentes do público de uma instituição bancária, a empresa terá de optar por apostar no serviço que proporciona maior satisfação das necessidades dos clientes. No caso particular, a CGD apresenta disponíveis os dois tipos de atendimentos, através das ATS e das atualizadoras

das cadernetas mas, paralelamente também tem apostado num serviço especializado, como o serviço Caixazul e mais recentemente o serviço Caixamais. De seguida apresento as vantagens e desvantagens do atendimento personalizado enumeradas por Filho (in, Pires *et al.*, 2001, p. 61):

Tabela 2: Vantagens e desvantagens do atendimento personalizado nos Bancos.

	Vantagens	Desvantagens
Personalização	<ul style="list-style-type: none"> - Relacionamento; - Prestígio; - Atenção/cordialidade; - Confiança pessoal; - Segurança psicológica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alto custo; - Baixa padronização.

Fonte: Adaptado de Pires, P. & Filho, B., (2001, p. 61) – O atendimento humano como suporte e incentivo ao uso do auto-atendimento em bancos. Rev. FAE, Curitiba, v.4, n.1, p.59-67, jan./abr. 2001, acessado em http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v4_n1/o_atendimento_humano_com_o_.pdf, a 31-05-2013.

O tratamento do incumprimento incluía o incumprimento proveniente do crédito à habitação, crédito ao consumo e de cartões de crédito. Assim, era necessário analisar as contas dos clientes em incumprimento diariamente analisando se tinham saldo ou não e, em caso afirmativo, fazer a respetiva cobrança da prestação em falta ou parte dela.

No caso de o cliente não fazer a regularização do pagamento durante o mês em análise, o mesmo era contactado com vista a analisar o ponto da situação e qual seria a sua previsão para a regularização do valor em falta. O incentivo ao pagamento dos valores em dívida não era de todo uma tarefa fácil, uma vez que estávamos perante pessoas com algumas dificuldades económicas, regra geral, e como tal teríamos que saber ouvir e analisar a posição atual do cliente, como é enunciado por Ury (in, Maia, 2007). Segundo Sebenius, a negociação do processo de crédito é uma mistura de ciência e arte, sendo que o funcionário tem de ter um perfil específico para desempenhar esta função (in, Maia, 2007).

Neste sentido, a minha atividade prendia-se em consultar as contas dos clientes com registo de incumprimento e apurar se já existia saldo na conta para efetuar a cobrança do valor em falta, que seria posteriormente realizado pelo colega que estava a acompanhar.

Quinto mês (serviço Caixazul, Tesouraria e Caixaempresas):

- Atendimento aos clientes Caixazul;
- Levantamentos;
- Depósitos (cheque e numerário);
- Requisição de cheques;
- Transferências (intrabancárias, interbancárias, internacionais);
- Pagamentos (por exemplo ao Estado ou à Segurança Social);
- Pagamento antecipado do cartão de crédito;
- Compensação de cheques;
- Propostas de renovação de contas corrente (empresas);
- Propostas de renovação do cartão de crédito Caixaworks (empresas);
- Emissão de letras;
- Emissão de livranças;
- Adesão ao serviço e-banking (serviço de *home banking* para empresas).

No serviço de tesouraria, uma vez que se trata de um serviço de elevada responsabilidade e experiência, não foi possível realizar qualquer operação prática.

Contudo, após o encerramento da agência, era necessário conferir a caixa, isto é, conferir se os valores apresentados no sistema informático coincidiam com o que efetivamente havia em caixa, comparativamente com o saldo transato do dia anterior.

Esta atividade era realizada por mim, sempre com o acompanhamento do colega do serviço. Quando existia alguma divergência, os documentos de caixa eram retificados para verificar se existia alguma incongruência. No caso de ser detetado

a sua origem, o cliente era contactado e era feita a sua regularização no próprio dia.

Por outro lado, se não se conseguisse apurar a origem da diferença era realizada uma compensação de valores a fim de efetuar a regularização dos valores em sobra ou em falta.

Outra atividade da competência dos responsáveis pela tesouraria era a manutenção das máquinas ATS e ATM existentes na agência. Assim, diariamente era realizado a recolha dos depósitos efetuados nas máquinas ATS, para proceder à compensação de cheques e respetiva contabilização. Adicionalmente realizava-se o carregamento de notas das máquinas.

Foi-me também permitido acompanhar esta atividade, para perceber o funcionamento do sistema informático destas máquinas e conseqüente confirmação dos valores apresentados nos talões com os apresentados no sistema informático do computador relativamente a uma máquina. Já nas ATM, como o seu funcionamento é diferente, tanto ao nível do sistema informático como relativamente às funções que permitem os clientes executar, o seu tratamento era diferente. Estava apenas à responsabilidade dos tesoureiros o carregamento com notas das referidas máquinas.

No serviço Caixaempresas, apenas permaneci uma semana na função, prolongando-se o acompanhamento para o mês seguinte (sexto mês). Nesta semana, apenas observei os procedimentos realizados diariamente, como o incumprimento nas empresas, a forma de atendimento e a perspectiva e os problemas dos clientes empresa, que difere bastante dos particulares. Nestas circunstâncias, os clientes preocupam-se maioritariamente com as poupanças da empresa, com os pagamentos dos salários e com a gestão da tesouraria da empresa (através da contratação de uma conta corrente, ou de um cartão de crédito, permitindo uma folga na tesouraria das empresas).

Sexto mês (Caixaempresas e Gerência):

- Criação e atualização de dados de clientes empresa;
- Elaboração de propostas de adesão a cartão de crédito para empresas;
- Elaboração de propostas de renovação de contas corrente (empresas);

- Elaboração de propostas de renovação do cartão de crédito Caixaworks (empresas);
- Emissão de letras;
- Emissão de livranças;
- Acompanhamento dos empréstimos à construção e da sua comercialização;
- Observação do processo de decisão tomado pelo órgão de gerência;
- Observação do tratamento do correio;
- Observação da gestão de pessoal;
- Observação do tratamento do correio eletrônico e encaminhamento para os responsáveis;
- Observação do tratamento de assuntos diversos, como assinatura de documentos que obrigam à assinatura da gerência segundo as normas internas e a retificação de outros documentos resultantes do dia-a-dia dos restantes colaboradores.

Neste último mês acompanhei o funcionamento do serviço Caixaempresas. Aqui, as atividades são ligeiramente diferentes das realizadas nos outros serviços da agência, uma vez que o público-alvo deixa de ser os particulares para passar a ser as empresas.

Assim, este tipo de público exige um acompanhamento mais próximo e direto, uma vez que o seu volume de negócios é bastante superior ao dos particulares e, por outro lado, os produtos e serviços a apresentar também terão que ser enquadrados nas suas necessidades relativas à gestão de tesouraria.

As atividades que realizei estavam enquadradas na elaboração das propostas de renovação dos cartões de crédito Caixaworks e de contas correntes, que têm de ser renovadas de seis em seis meses e assim, realizar a respetiva proposta de renovação do serviço.

Deste modo, a minha tarefa era realizar o parecer técnico da proposta, pelo que tinha de analisar financeiramente a empresa, fazendo uma pequena análise de alguns rácios e do estado financeiro geral da empresa. Esta matéria estava mais

ajustada com a minha formação académica, uma vez que se tratava diretamente de uma análise financeira.

Adicionalmente, também colaborava na elaboração do parecer comercial que obrigava uma avaliação da empresa relativamente ao seu relacionamento com a CGD, bem como em relação aos seus sócios. Os restantes pontos da proposta teriam de ser efetuados pelo colega, visto ser relacionado com a empresa em concreto e com a proposta que estava a ser renovada. O mesmo ocorria com a renovação das contas correntes, visto que os parâmetros analisados eram os mesmos, realçando que o produto era diferente.

Já nos últimos dias, também tive oportunidade de observar as funções da gerência, tendo verificado que são atividades essencialmente de tomada de decisão e de gestão, tanto do pessoal como de distribuição e organização do trabalho. Citando Guimarães *et al.*, (2004, p. 74), a tomada de decisão deve ser

“(...) fruto de um processo sistematizado, que envolve o estudo do problema a partir de um levantamento de dados, produção de informação, estabelecimento de propostas de soluções, escolha da decisão, viabilização e implementação da decisão e análise dos resultados obtidos.”

Segundo Simon (in, Silva, 2007), a tomada de decisão pode ser programada ou não-programada. Uma decisão programada tem carácter sistemático, à qual a mesma tomada de decisão é recorrente. Estas decisões são consideradas de decisões operacionais pois advêm da atividade da instituição.

Por outro lado, uma decisão não-programada é aquela que ocorre esporadicamente e como tal o gestor tem mais dificuldade em executá-la. Este tipo de decisão carece de um estudo mais aprofundado da situação, pois o decisor também incorre num maior grau de risco.

O acompanhamento das tarefas que cada colaborador está a desenvolver, isto é, os processos que estão pendentes, têm de ser controlados pela gerência, para que não haja demoras na resolução de problemas que, por serem de cariz menos regular, não puderam ser resolvidos logo aquando do atendimento ao cliente. Os contratos que são elaborados entre a CGD e os clientes são também retificados

pela gerência para garantir que não existe qualquer erro e outros documentos de elevada importância.

Outra atividade que acompanhei com a gerência foi a confirmação dos valores em cofre, que tem de ser realizada diariamente, após o fecho das caixas da tesouraria. Aqui é realizada uma conciliação entre os valores já existentes do dia anterior e os movimentos realizados durante o próprio dia, para que, deste modo, se chegue ao saldo final em cofre.

4.5. Atividades previstas não realizadas

Através da comparação entre as atividades previstas e as atividades efetivamente realizadas, é possível constatar que todas as atividades a desenvolver foram executadas, tendo sido o plano de estágio cumprido com sucesso.

4.6. Atividades não previstas mas realizadas

De acordo com o que tinha sido acordado na entrevista, a área da tesouraria não seria praticada, visto se tratar de uma atividade com algum risco e que carecia de alguma experiência e elevado sentido de responsabilidade.

Contudo, apesar de não estar diretamente a exercer a atividade, tive oportunidade de acompanhar o serviço e observar o seu funcionamento, quais as operações de segurança que devem ser postas em prática e outras instruções a ter em atenção quando são movimentados grandes montantes de dinheiro.

O acompanhamento desta função permitiu-me adquirir outras competências ao nível da segurança e cuidados a ter que nas restantes funções não são postas em prática. Neste sentido, apesar da tesouraria se tratar de uma atividade rotineira e metódica, existem outros aspetos que tornam esta atividade bastante prática e interativa, no sentido de existir sempre um elevado contacto com os clientes, sendo a área onde existe maior fluxo de clientes.

No que diz respeito à manutenção das máquinas ATS e ATM, também não constava diretamente no plano de estágio, fazendo referência apenas ao acompanhamento de cada posto de trabalho. Contudo, como estava incluído nas

tarefas a executar pelos tesoureiros, também tive oportunidade de acompanhar e observar o seu funcionamento.

4.7. Dificuldades encontradas e formas de superação

No início do estágio foi um pouco difícil assimilar tanta informação, nomeadamente a forma de trabalhar do sistema informático, adicionando as normas internas e formas de processamento dos assuntos. Os colegas já tinham as suas rotinas, uma vez que, não sendo propositado, executavam as tarefas com bastante rapidez.

Com o crescimento da globalização e da informatização das matérias, foi-me possível executar uma rápida pesquisa sobre os temas abordados, facilitando o meu desempenho. A curiosidade em saber sempre mais e o à-vontade para colocar uma diversidade de questões foram características que se apoderaram de mim (Toledo, 2009).

Contudo, com o tempo também fui ganhando rapidez e agilidade no atendimento de clientes tendo começado, à semelhança dos meus colegas, a ter um conhecimento mais global das tarefas e, portanto, comecei a adquirir, eu própria, as minhas rotinas.

Assim, foi através da leitura de documentos internos, os quais explicam o processamento dos diversos assuntos que poderão ser abordados pelos clientes durante o atendimento, que fui adquirindo outros conhecimentos.

A prestabilidade dos colegas também me ajudou muito, pois estava sempre a colocar-lhes dúvidas e pedidos de esclarecimento que tinha, até durante o atendimento. Para mim, esta situação era bastante incomodativa, tanto na minha perspectiva que tinha de dizer ao cliente que tinha de esclarecer a situação com o colega, como na perspectiva do colega, que tinha de interromper o atendimento que estava a fazer para me ajudar e esclarecer.

Nos primeiros meses senti bastante incómodo porque me fazia alguma perplexidade lidar com determinados assuntos diariamente e ainda não saber fazer ou ter ainda alguma dúvida. De registar que os colegas diziam que era normalíssimo, que era muita informação a assimilar e para não me assustar que estava a desempenhar muito bem o meu papel.

No desenrolar do estágio verifiquei que fui sempre adquirindo novas capacidades e o atendimento dos clientes fluía com mais naturalidade e cada vez menos precisava da ajuda dos colegas.

Já no final do estágio sentia-me apta a integrar os quadros da CGD, apesar de ter sempre ainda algumas dúvidas e ter a noção que ainda me faltava aprender muito mais.

Outra dificuldade encontrada, mais relacionada com a minha forma de ser, foi a adaptação da linguagem a utilizar perante cada cliente e o atendimento telefónico. Considero ser uma pessoa um pouco introvertida e o atendimento carece de bastante dinamismo e interatividade com o cliente. As chamadas telefónicas deviam ser preparadas com alguma antecedência. As perguntas frequentes dos clientes também devem ser estudadas, para maior comodidade. As informações sobre os produtos e serviços têm que estar bem estudados para não demonstrar insegurança ao cliente.

Era nesta situação que sentia mais dificuldade, pois, caso os clientes fizessem alguma questão mais específica e eu não sabia responder teria que suspender a chamada e ir perguntar a outro colega, acabando por não fazer um atendimento completamente correto. Este aspeto foi consideravelmente melhorado ao longo do estágio, através da observação da forma de atendimento dos outros colegas e do à vontade na exposição das matérias.

A identificação da necessidade do cliente também é um fator chave a clarificar, uma vez que é sobre esse assunto que irá girar todo o atendimento.

Este estágio permitiu o desenvolvimento das minhas capacidades de interação entre as pessoas e o trabalho em equipa.

Em suma, apesar da área bancária estar relacionada com o curso de Gestão Financeira, as matérias abordadas e as formas de tratamento não são transmitidas nas aulas, até porque variam de instituição para instituição e são a concretização prática dessas aprendizagens ao longo do curso.

Todo o trabalho teórico realizado ao longo das aulas é fundamental para nos apetrechar com as bases teóricas e conceptuais das matérias; no estágio foi possível pôr em execução aquelas aprendizagens. O método que adotei para superar esta dificuldade que resulta do distanciamento entre a teoria e a prática foi a procura de informação sobre todas as matérias na Intranet da CGD,

associada à leitura intensiva das instruções de serviço e dos manuais de apoio disponibilizados aos colaboradores.

Reflexão final

Este relatório de estágio permitiu-me a vivência excepcional da minha primeira experiência profissional. Desenvolvi um leque de competências e adquiri outras que certamente serão uma ferramenta importante ao longo de todo o meu percurso futuro, seja profissional seja pessoal. O desenvolvimento de técnicas profissionais, o saber aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo da minha formação acadêmica, o aumento da confiança pessoal, a capacidade de resolução de situações adversas e o desenvolvimento de técnicas de atendimento ao público foram características e competências que me fortaleceram como pessoa e que me permitiram uma ótima aprendizagem ao longo dos seis meses de estágio.

Comecei o ano letivo com o estágio, mas ao mesmo tempo ia construindo este relatório. Foram meses cansativos, mas muito reconfortantes, na qual me sentia ocupada e, apesar disso, o tempo rendia mais pois tinha de ser melhor aproveitado.

Na agência, iniciei a minha aprendizagem na área de acolhimento, onde o atendimento era bastante generalizado. A vontade de aprender sempre mais e a curiosidade sobre o processamento dos assuntos eram enormes e foi assim que iniciei a minha pesquisa a nível interno. Neste sentido, foquei-me essencialmente nas ferramentas de apoio aos colaboradores, disponíveis na intranet da CGD. Quase a cada minuto havia situações novas, novas informações a reter e esta dinâmica inicial foi um pouco complicada, porque era muita informação a processar e assimilar. Contudo, com o passar do tempo, esta dinâmica inicial foi-se transformando em força para continuar a aprender e a aumentar o meu ritmo pessoal de trabalho e reflexão. Foi neste posto de trabalho que passei mais tempo durante o meu estágio, uma vez que tinha um computador livre à minha disposição e estava, adicionalmente, sempre acompanhada pelo colega também daquele posto, visto que existiam dois balcões de atendimento, como é possível observar na planta da agência constante no anexo 1.

Ao nível do atendimento, propriamente dito, este também me permitiu adquirir e desenvolver competências relacionadas com a interação entre o colaborador e o cliente, mais especificamente o tipo de abordagem a efetuar, a linguagem a

utilizar, quais os aspetos chave de um atendimento e como deve desenrolar o mesmo. Estes aspetos são fundamentais para qualquer experiência profissional futura, pois seja qual for a empresa ou setor de atividade, o contacto com o cliente é crucial para qualquer empresa, pois é em torno do cliente que toda a empresa se movimenta.

Contudo, a comunicação com os clientes não é feita apenas através da comunicação verbal. A comunicação corporal também influencia a exposição da mensagem. Deste modo, é a conjugação entre estes dois tipos de comunicações que permite a transmissibilidade de uma mensagem clara e coerente (Schelles, 2008)

A maior dificuldade encontrada está relacionada com o facto dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da minha formação académica, na sua maioria, não foram aplicados na prática. Assim, foi com alguma preocupação que no início do estágio me deparei com um conjunto de especificidades técnicas adjacentes ao exercício de uma atividade bancária que não são transmitidas, seja em que curso for. Na minha perspetiva acho que isso ocorre porque estas especificidades variam de instituição para instituição, sendo pouco inviável transmiti-las num ambiente académico. Contudo, os cursos direcionados para a gestão bancária, certamente estarão mais focados para esta atividade que outro curso similar de produtos financeiros.

Ao nível da discussão teórica apresentada, verifica-se que, regra geral, os autores apresentados apresentam os mesmos produtos bancários, apesar de, por vezes, os agruparem de forma diferente. No caso dos serviços, os autores são mais díspares, uma vez que cada autor nomeia o seu conjunto de serviços. Por último, no que diz respeito às operações, verifica-se que, como se trata de um contrato entre a instituição e o cliente, acaba por estar inerente tanto aos produtos como aos serviços prestados. Ainda assim, certos autores apresentam um conjunto de operações agrupadas num determinado grupo.

Em termos de balanço final, sinto que este estágio foi extraordinariamente importante para mim, pelas aprendizagens que realizei, pelas experiências que vivi, pela maior confiança na procura de um lugar no mercado de trabalho, pelo novo conhecimento de mim própria.

Referências bibliográficas

Alcarva, P. (2011). *A Banca e as PME*. Porto: VidaEconómica.

Caiado, A. & Caiado, J. (2008). *Gestão de Instituições Financeiras*. 2.º ed. Lisboa: Edições Sílabo.

Costa, V. (2000). *Agências bancárias*. 2.º ed. Mem Martins: Edições Cetop.

IFB – Instituto de Formação Bancária (1996). *Crédito Bancário*. 6.º ed. Lisboa: IFB.

IFB – Instituto de Formação Bancária (2008). *Gestão da produção de serviços bancários*. 5.º ed. Lisboa: IFB.

IFB – Instituto de Formação Bancária (2009a). *Financiamento e Crédito Bancário II*. 7.º ed. Lisboa: IFB.

IFB – Instituto de Formação Bancária (2009b). *Financiamento e Crédito Bancário I*. 8.º ed. Lisboa: IFB.

IFB – Instituto de Formação Bancária (2010). *Produtos bancários e Financeiros*. 14.º ed. Lisboa: IFB.

IFB – Instituto de Formação Bancária (2011). *Gestão e Organização na Banca*. 9.º ed. Lisboa: IFB.

Leitão, J., Morais, J., Resende, M. (1996). *Produtos Bancários e financeiros*. Edição n.º 150536/6608. Mem Martins: Publicações Europa-América.

Rolo, O. (2008). *História da Inovação no Sector Bancário*. Parede: Edições Edix.

Webgrafia

APB – Associação Portuguesa de Bancos, acedido em http://www.apb.pt/conhecer_a_banca/servicos_bancarios/credito_bancario, a 07-05-2013.

Borba, L., Fantini, T., (2011) – *Atendimento diferenciado ao cliente*, acedido em <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/atendimento-diferenciado-ao-cliente/59676/>, a 02-06-2013.

CGD – Caixa Geral de Depósitos, acedido em <https://www.cgd.pt/Investor-Relations/Governo-Sociedade/Modelo-Governo/Pages/Organograma-CGD.aspx>, a 28-02-2013.

CGD – Caixa Geral de Depósitos, acedido em <https://www.cgd.pt/Institucional/Missao/Pages/Missao.aspx>, a 02-03-2013.

Dallagnol, D., (2002). Contratos bancários: conceito, classificação e características. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 7, n. 59, 1 out. 2002, acedido em <http://jus.com.br/revista/texto/3262/contratos-bancarios>, a 26-05-2013.

Decreto-Lei n.º 144/2006 de 31 de Julho, acedido em <http://www.isp.pt/NR/rdonlyres/31C706E3-4550-43C5-A304-5533074E2774/0/Media%C3%A7%C3%A3o2010.pdf>, a 06-06-2013.

Decreto-Lei n.º 201/2002 de 26 de Setembro, acedido em http://www.igf.min-financas.pt/inflegal/bd_igf/bd_legis_geral/leg_geral_docs/DL_201_2002.htm, a 06-06-2013.

Ferreira, M., (2000) – Serviço de Atendimento ao público: o que é? Como analisá-lo? Esboço de uma Abordagem teórico-metodológica em ergonomia. *Revista Multitemas*, nº 16, maio, 2000, pp. 128-144, Campo Grande – MS, UCDB, acedido em <http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1359566570.05-arquivo.pdf>, a 29-05-2013.

Guimarães, E. & Évora, Y. (2004) – Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. *Ci. Inf.*, Brasília, v.33, n.1, p. 72-80, jan./abril 2004, acessado em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a09>, a 31-05-2013.

Khenayfis, S., (2010) – *A influência da qualidade do atendimento na decisão de compra*. Dissertação apresentada à Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Gestão Empresarial. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas – Escola Brasileira de Administração Pública, acessado em <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/7827/SANDRA%20AMOYR.pdf?sequence=1>, a 17-06-2013.

Lassen, I., (2004) – *A qualidade da prestação de serviços de uma instituição financeira considerando a percepção de seus clientes e gerentes*. Trabalho de conclusão do curso de Mestrado Profissionalizante em Engenharia como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Engenharia – modalidade Profissionalizante – Ênfase em Gerência de Serviços. Caixas do Sul: Escola de Engenharia – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, acessado em <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4666/000458605.pdf?sequence=1>, a 15-06-2013.

Maia, A., (2007) – *Inadimplência e recuperação de créditos*. Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do sul como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Administração. Londrina – PR: Universidade Federal do Rio Grande do sul, acessado em <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/13938/000649712.pdf?sequence=1>, a 29-05-2013.

Menezes, W., (2003) – *Atendimento Presencial em Auto-atendimento Bancário!?: Um Paradoxo à Luz da Lógica dos Clientes, dos Atendentes e dos Gestores*. Dissertação apresentada ao Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília,

como requisito parcial ao título de mestre em psicologia. Brasília: Universidade de Brasília – Instituto de Psicologia, acessado em <http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1252865243.96-arquivo.pdf>, a 17-06-2013.

Oliveira, T., (2010) – *O Marketing interno e a qualidade do serviço prestado pelo back-office ao front-office como fator determinante da satisfação do cliente externo*. Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Empresas. Lisboa: ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, acessado em http://repositorio-iul.iscte.pt/bitstream/10071/2520/1/Dissertacao_Final_Abril_2010.pdf, a 03-06-2013.

Pereira, C., (2008). *Crédito bancário: canal de transmissão da política monetária*. Relatório de estágio apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Economia. Aveiro: Universidade de Aveiro, acessado em <http://biblioteca.sinbad.ua.pt/teses/2009001025>, a 24-01-2013.

Pires, P. & Filho, B., (2001) – O atendimento humano como suporte e incentivo ao uso do auto-atendimento em bancos. *Rev. FAE*, Curitiba, v.4, n.1, p.59-67, jan./abr. 2001, acessado em http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v4_n1/o_atendimento_humano_como_.pdf, a 31-05-2013.

Portal do consumidor do Instituto de Seguros de Portugal, acessado em <http://www.isp.pt/NR/exeres/4EC76540-33EF-4E78-A9F6-D6636D3DE4D3.htm>, a 10-05-2013.

Schelles, S., (2008) – A importância da linguagem não-verbal nas relações de liderança nas organizações. *Revista Esfera*, n.º 1 Jan./Jun. 2008, acessado em http://www.fsma.edu.br/esfera/artigos/artigo_suraia.pdf, a 17-06-2013.

Silva, H., (2007) – *Processo de tomada de decisão em marketing: um estudo exploratório comparativo em empresas industriais na grande São Paulo*.

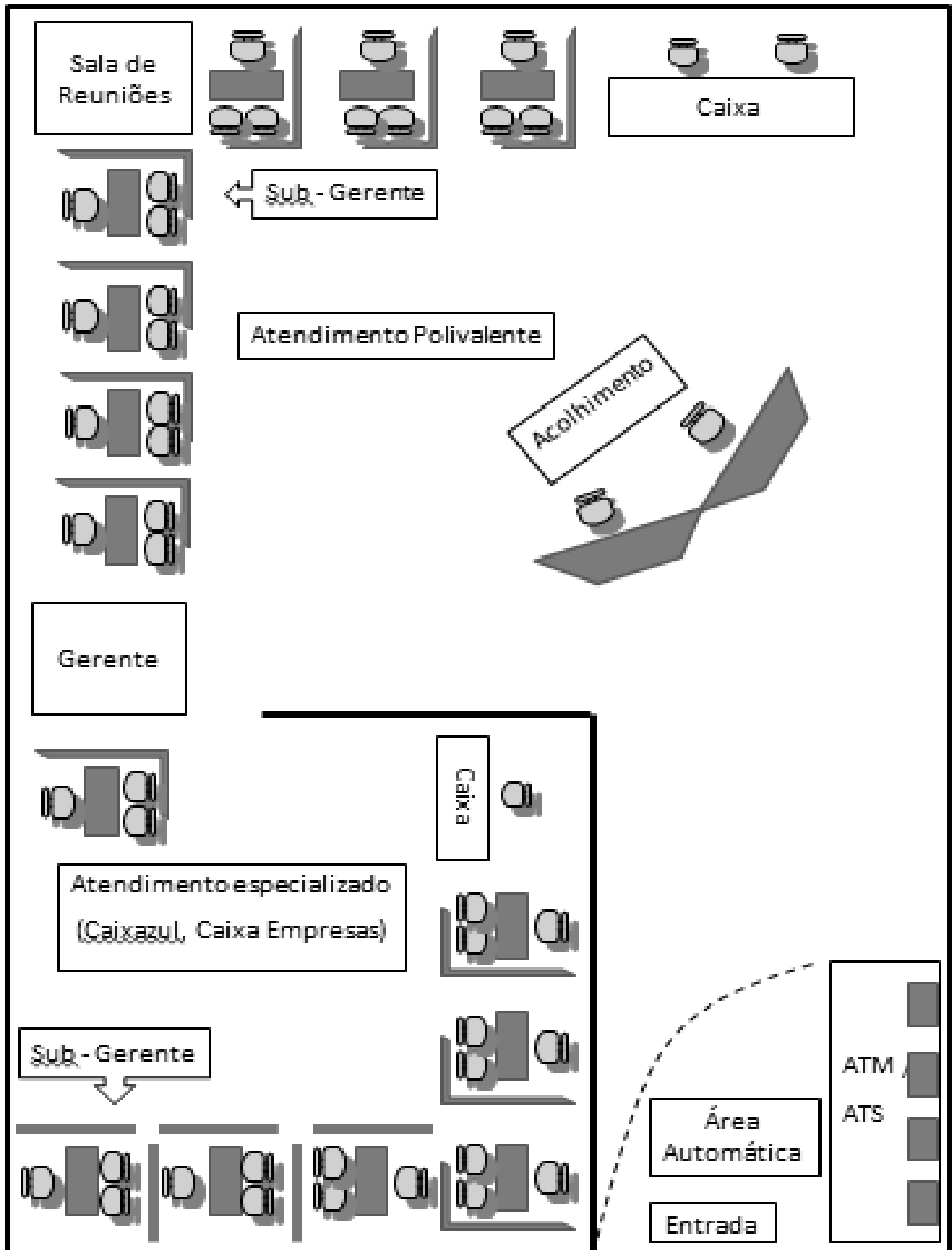
Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Administração. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, acedido em http://www.smgmarketing.com.br/consultoriaemmarketing/downloads/mktacademy/Dissertacao_Processo_de_Tomada_de_Decisao_em_Marketing.pdf, a 31-05-2013.

Toledo, R., (2009) – *A comunicação empresarial como estratégia competitiva nas organizações*. Acedido em <http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/a-comunicacao-empresarial-como-estrategia-competitiva-nas-organizacoes/27480/>, a 16-05-2013.

Xavier, A. (2007) (Ed.). *As tecnologias e a aprendizagem (re)construcionista no Século XXI*. Volume 1. Acedido em <http://www.hipertextus.net/volume1/artigo-xavier.pdf>, a 29-05-2013.

Anexos

Anexo 1: Planta da CGD da agência de Odivelas



Fonte: Elaboração própria.

Anexo 2: Plano de Estágio Curricular na CGD

Competências a Adquirir

- Realização de novas aprendizagens e contacto com tecnologias e técnicas específicas da actividade bancária;
- Aplicação dos conhecimentos adquiridos a actividades concretas em contexto real de trabalho;
- Desenvolvimento de hábitos de trabalho, espírito empreendedor e sentido de responsabilidade profissional;
- Vivências inerentes às relações humanas no trabalho;
- Conhecimento da organização empresarial.

Actividades a Desenvolver

- Leitura de Informações / Manuais / Códigos específicos da Instituição;
- Conhecimento Geral da actividade desenvolvida na Unidade Orgânica (Agência);
- Acompanhamento de cada posto de trabalho da Unidade Orgânica;
- Conhecimento dos normativos internos;
- Relacionamento directo e indirecto com outras Unidades Orgânicas do Banco (ex. Agências, Departamentos Centrais);
- Contacto prático com a Base de Dados;
- Abertura e actualização de contas;
- Depósitos à ordem, a prazo e poupança;
- Caixa Directa, Caixa Directa on-line e e-Banking;
- Outros Produtos Bancários e Financeiros, Produtos não bancários;
- Cartões de Débito e de Crédito;
- MBNet;
- Atendimento de clientes (presencial e telefónico);
- Acompanhamento de clientes à zona do Self-Banking;
- Apoio nos serviços de correio, economato e arquivo;
- Crédito - Habitação e Pessoal;
- Seguros;
- e-Banking;

Anexo 3: Questionário de avaliação de Estágio – Instituição, realizado pelo tutor de Estágio

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE ESTÁGIO - INSTITUIÇÃO



**GRIE – GABINETE DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS, ESTÁGIOS, EMPREGO E
EMPREENDEDORISMO**

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	
Estagiário: <u>Caterina Domingues Antino</u>	N.º de aluno: <u>21100205</u>
Curso: <u>Mestrado em Gestão Financeira</u>	
Entidade de Acolhimento: <u>Caixa Geral de Depósitos - Agência de Odivelas</u>	
Morada: <u>Rua Guilherme Gomes Fernandes, 35 A</u>	
Orientador: <u>Domingos Rosa</u>	
Período de Realização do Estágio	Data de Início <u>03 / 09 / 2012</u> Data de Fim <u>01 / 03 / 2013</u>

2. DADOS DE AVALIAÇÃO				
Caracterize o desempenho do estagiário	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom
1. Assiduidade				X
2. Pontualidade				X
3. Capacidade de adaptação, integração e relacionamento interpessoal				X
4. Capacidade de iniciativa			X	
5. Grau de autonomia e capacidade para assumir responsabilidades			X	
6. Capacidade de investigação e de procura de soluções			X	
7. Capacidade de organização				X
8. Capacidade de trabalho em equipa				X
9. Capacidade e disponibilidade de aprendizagem				X
10. Desenvolvimento de competências teórico-práticas durante o período de estágio			X	

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE ESTÁGIO - INSTITUIÇÃO



GRIE - GABINETE DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS, ESTÁGIOS, EMPREGO E
EMPREENDEDORISMO

O Orientador _____

João Carlos Ross

Data 2013/02/26