

# **A gestão bancária na ótica de um comercial: O caso da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo**

Relatório de Estágio

Sílvia Furtado Rodrigues

Mestrado em

**Ciências Económicas e Empresariais**



# **A gestão bancária na ótica de um comercial: O caso da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo**

Relatório de Estágio

Sílvia Furtado Rodrigues

## **Orientadores**

Prof. Doutor Tiago Mota Dutra

Prof. Doutor João Carlos Aguiar Teixeira

Relatório de estágio submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças e Contabilidade.



## RESUMO

Este relatório descreve a experiência de estágio na Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A. (CEMAH), uma instituição bancária regional, como parte dos requisitos para a obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças e Contabilidade, pela Universidade dos Açores.

Este inicia-se com um enquadramento teórico sobre a atividade bancária e operações de crédito, seguindo-se da apresentação da instituição bancária acolhedora do estágio, a apresentação do estágio e das várias atividades desenvolvidas no mesmo e, por fim, é realizada uma análise crítica ao estágio.

Aprofundando o enquadramento teórico, percebe-se que o setor bancário é um pilar fundamental no sistema económico, interligando aforradores e investidores e impulsionando o crescimento económico. O crédito bancário emerge como a chave para realizar sonhos, desde empreendimentos inovadores até lares familiares.

A CEMAH destaca-se pela sua autonomia local e foco na proximidade com o cliente, características cruciais num mercado altamente competitivo. Adicionalmente, a sua estrutura organizacional meticulosamente delineada e a oferta adaptada de produtos e serviços, idealizados para atender às necessidades do cliente tradicional, também consolidam o seu papel essencial em meio às incessantes metamorfoses deste mercado.

O estágio, com a duração de 18 meses, foi realizado na agência de Ponta Delgada, ao abrigo do programa Estagiar L. Apesar dos seus apenas 12 anos de existência, essa agência já tem um impacto significativo nos resultados globais da organização o que permitiu uma aprendizagem mais acentuada. As atividades na sua duração iam desde a recolha e arquivo de documentos até à abertura e gestão de contas, bem como o acompanhamento de processos de negociação e contratação de créditos para clientes particulares.

Por fim, a análise crítica do estágio revela que a principal vantagem da CEMAH é sua abordagem de proximidade com os clientes. No entanto, a sua visibilidade limitada no mercado representa uma fraqueza. Apesar das ameaças da concorrência, a instituição, ainda assim possui oportunidades de crescimento no mercado regional.

**Palavras-Chave:** Banco; Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo; Relatório de estágio.

## ABSTRACT

This internship report was developed at Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A. (CEMAH), a regional bank, for the purpose of a Master's degree in Economics and Business Sciences, more specifically, Finances and Accounting, by University of the Azores.

First, a theoretical framework is presented on banking activity and loan operations, followed by a presentation of the institution where the internship took place and all the activities undertaken during that period. Finally, a critical analysis of the processes will be discussed.

Considering the theoretical framework it is evident that the banking sector is a fundamental pillar in the economic system, connecting investors as well as savers, and therefore increasing economic growth. Bank credit emerges as the key to realizing dreams, from innovating businesses to constructing family homes.

CEMAH stands out for its local autonomy and focus on customer proximity, which are crucial characteristics in a highly competitive market. Additionally, it boasts an established organizational structure and has evolved to offer products and services that meet the needs of the average customer. These are essential aspects to the important role this bank plays in the current evolving market.

The internship took place over a period of 18 months at the Ponta Delgada branch, as part of the Estagiar L program. Even though this branch has been operating for only 12 years, it has already had a significant impact on the organization's overall results, which was of added value to the internship. During this internship several tasks were observed and completed such as the gathering of customer information, the filing and organizing of documentation, the opening and closing of banking accounts, and the processes of negotiation and loan attainment.

In conclusion, the critical analysis of the internship reveals that CEMAH's main advantage is its personal approach to customers. However, its limited visibility in the market represents a weakness. Despite all threats posed by its competitors, the institution still possesses opportunities for growth in the regional market.

**Keywords:** Bank; Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo; Internship report.

## AGRADECIMENTOS

Chegar a este momento de encerramento traz imensa felicidade ao meu coração. Gostaria de expressar a minha sincera gratidão a todas as pessoas que foram fundamentais para o sucesso deste percurso. A cada um de vocês, o meu mais profundo agradecimento.

Começo por agradecer aos meus pais e irmãos, que estiveram sempre ao meu lado, oferecendo apoio, incentivo e amor incondicional. O seu constante encorajamento foi uma fonte de força durante todo o caminho.

À Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, expresso a minha maior gratidão pela oportunidade de realizar o estágio nesta instituição. Agradeço por confiarem em mim e por me proporcionarem uma experiência valiosa, que contribuiu significativamente para o meu crescimento profissional.

Ao Sr. Miguel Correia Bendito, agradeço pela orientação e pelo suporte durante o estágio. Acreditou no meu potencial e sempre me incentivou a ir mais além.

À Dra. Paula Soares Pereira, o meu profundo agradecimento pelo seu apoio contínuo ao longo deste percurso. A sua orientação e disponibilidade foram incalculáveis e contribuíram significativamente para o sucesso desta jornada.

Gostaria ainda de expressar um agradecimento especial ao Dr. Vítor Fontes por toda a sua dedicação e paciência para comigo. Através das suas orientações, pude obter conhecimentos valiosos e aprofundar o meu conhecimento sobre as tarefas diárias e responsabilidades no ambiente da CEMAH.

Deixo também uma palavra de apreço aos restantes colegas do balcão, que enriqueceram esta experiência profissional com inúmeras aprendizagens, conquistas e momentos inesquecíveis.

Aos meus orientadores, Prof. Doutor Tiago Mota Dutra e Prof. Doutor João Carlos Aguiar Teixeira, expresso a minha gratidão pela orientação cuidadosa e pelas suas observações. Foram essenciais para a concretização deste relatório de estágio.

Não posso deixar de agradecer também aos meus colegas, cuja amizade, colaboração e apoio mútuo tornaram esta jornada académica mais enriquecedora e significativa, com todas as suas contribuições e trocas de conhecimento.

A todos os mencionados e a todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para a minha jornada académica, o meu mais profundo agradecimento. Este encerrar é motivo de grande felicidade e gratidão.

# ÍNDICE

RESUMO .....	i
ABSTRACT .....	ii
AGRADECIMENTOS .....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
LISTA DE ABREVIATURAS.....	vi
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO II - ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	2
2.1. A origem da atividade bancária.....	3
2.2. Instituições de Crédito .....	3
2.3. Crédito bancário.....	4
2.3.1. Risco de crédito.....	5
2.3.2. Garantias.....	6
2.3.3. Crédito a particulares .....	7
2.3.4. Crédito a empresas .....	8
CAPÍTULO III - APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA .....	9
3.1. Missão, visão e valores .....	10
3.2. Negócio.....	11
3.3. Estrutura organizacional .....	11
3.4. Produtos e serviços .....	15
CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO .....	24
4.1. Características do estágio.....	24
4.2. Objetivos do estágio.....	24
4.3. Estrutura organizacional da agência de Ponta Delgada .....	25
4.4. Posição da agência de Ponta Delgada na rede CEMAH.....	25
CAPÍTULO V - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	27
5.1. Tarefas diárias .....	29
5.2. Acompanhamento de processos de negociação e contratação de crédito a particulares.....	30
5.2.1. Facilidade de descoberto de uma Conta Ordenado .....	32
5.2.2. Crédito pessoal .....	34
5.2.3. Crédito hipotecário.....	38
CAPÍTULO VI - APRECIACÃO GLOBAL DO ESTÁGIO.....	45
6.1. Análise crítica à instituição .....	45
6.2. Análise crítica ao estágio .....	48
6.3. Relevância do percurso académico no estágio profissional.....	49
CAPÍTULO VII – CONCLUSÃO .....	50
REFERÊNCIAS .....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organograma da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo .	12
Figura 2. Matriz SWOT da CEMAH.....	46

## LISTA DE ABREVIATURAS

AB - Aplicação Bancária  
ACL - Assistente de Cliente  
AD - Análise de Dados  
ADM - Administração de Sistemas e Comunicações  
AG - Assembleia Geral  
AI - Auditoria Interna  
BCBS - *Basel Committee On Banking Supervision*  
BCE - Banco Central Europeu  
BCN - Bancos Centrais Nacionais  
BdP - Banco de Portugal  
CA - Conselho de Administração  
CEMAH - Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A.  
CF - Conselho fiscal  
CNF - Conformidade  
CNT - Contabilidade  
COM - Comercial  
CRE - Crédito  
DI - Desenvolvimento e Inovação  
DSTI - *Debt Service-to-Income*  
EMMI - European Money Markets Institute  
ENI - Empresários em Nome Individual  
FIN - Ficha de Informação Normalizada  
FIN - Financeiro  
FINE - Ficha de Informação Normalizada Europeia  
GO - Gestão de Operações  
GR - Gestão do Risco  
IFB - Instituto de Formação Financeira  
IMT - Imposto sobre Transmissões Onerosas de Imóveis  
IRS - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares  
IS - Imposto de Selo  
JUR - Jurídico  
LOG - Logística e Meios  
LTV - *Loan-to-Value*  
MCEE - Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais  
MI - Mercados e Investimento  
MKT - Marketing  
MTIC - Montante Total Imputado ao Cliente  
NA - Análise de Crédito  
NEG - Gestão do Negócio  
OP - Operações  
RAA - Região Autónoma dos Açores  
RC - Recuperação de Crédito  
RC - Rede Comercial  
RGICSF - Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras  
RH - Recursos Humanos  
ROC - Revisor Oficial de Contas  
SCMAH - Santa Casa da Misericórdia de Angra de Heroísmo

SEPA - *Single Euro Payments Area* (Área Única de Pagamentos em Euros)  
SGP - Segurança e Património  
SI - Sistemas de Informação  
SP - Sistemas de Pagamento  
SPL - Segurança, Património e Logística  
SWOT - *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (Forças, Fraquezas, Oportunidades, Ameaças)  
TAE - Taxa Anual Efetiva  
TAEG - Taxa Anual Efetiva Global  
TAN - Taxa Anual Nominal  
TES - Tesouraria  
TPA - Terminais de Pagamento Automático

## **CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO**

O presente relatório de estágio tem como objetivo apresentar e relatar a experiência de estágio realizado na Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A. (CEMAH), como parte do requisito para a obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças e Contabilidade, pela Universidade dos Açores.

A criação desta instituição bancária teve como objetivo principal auxiliar a Santa Casa da Misericórdia de Angra de Heroísmo (SCMAH) a cumprir a sua missão de praticar a caridade e prestar assistência aos mais necessitados. Desde então, a CEMAH tem desempenhado um papel importante no desenvolvimento da Região.

Aliando o gosto pelo setor bancário e ao interesse em adquirir experiência prática nesta área, a realização do estágio na CEMAH foi motivada pelo desejo de consolidar e aprofundar conhecimentos na área da gestão financeira, especialmente na análise de riscos e avaliação de investimentos, assim como pelo desejo de explorar e compreender melhor o funcionamento de uma instituição bancária sólida e bem estabelecida.

Ao longo deste relatório poderão ser encontrados seis capítulos, para além do capítulo da Introdução. Cada um deles acrescenta um contributo específico para a compreensão e análise do estágio realizado.

Através do enquadramento teórico, no capítulo II, é realizada uma análise teórica do sistema económico, concentrando-se nos intervenientes económicos e na génese da atividade bancária, sendo abordado, adicionalmente, características do crédito bancário.

Em seguida, no capítulo III, a CEMAH é apresentada, através da sua história, missão, visão, valores, tipo de negócio, estrutura organizacional e identificando os seus produtos e serviços, facilitando assim a compreensão do contexto no qual o estágio foi realizado.

No capítulo IV são abordadas as características específicas do estágio, como a sua duração, o contexto em que foi realizado e os seus objetivos. Adicionalmente, no capítulo V, são descritas detalhadamente as atividades desenvolvidas durante o estágio, destacando as funções desempenhadas e as competências adquiridas.

De seguida, no capítulo VI, é realizada uma análise crítica e reflexiva ao estágio, destacando-se as aprendizagens, as sugestões apresentadas de melhoria e a relevância do percurso académico no estágio realizado. Por fim, este relatório termina com o capítulo VII, onde são expostas as considerações finais em relação aos conhecimentos e experiência profissional adquiridos.

## CAPÍTULO II - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Neste capítulo, é explorado a dinâmica do sistema económico com o foco na interação dos agentes económicos, a origem histórica da atividade bancária, a definição de instituições de crédito e algumas particularidades do crédito bancário, incluindo riscos, garantias e as suas diferentes facetas tanto para os particulares como para as empresas.

A forma como as principais entidades de uma economia se relacionam entre si dá-se pelo nome de sistema económico e nele existem diferentes agentes que interagem entre si, cada um com suas próprias necessidades e objetivos. As famílias, as empresas, as instituições financeiras, o Estado e o resto do mundo (como outros países) são alguns dos principais agentes económicos (Burda & Wyplosz, 2005). Cada um desses agentes desempenha um papel importante na economia, pelo que as suas interações e interdependências ajudam a determinar o desempenho económico geral.

Segundo Burda e Wyplosz (2005), as famílias são os agentes económicos que tomam decisões de consumo e poupança, tendo também o fator de produção trabalho, ou seja, as pessoas trabalham para auferir o seu salário e usam este dinheiro para consumir bens e serviços. As famílias também fazem poupança, uma vez que não gastam necessariamente a totalidade das remunerações que recebem, aplicando-as em instituições financeiras, por meio de contas à ordem, poupanças, aplicações em títulos públicos, entre outros.

As empresas são os agentes económicos que tomam decisões de produção, utilizando fatores de produção como o trabalho e capital, para produzir bens e serviços, que por sua vez são vendidos às famílias e a outras empresas. Estas também recorrem à concessão de crédito das instituições financeiras para investir no seu crescimento, caso as suas poupanças (lucros) não sejam suficientes para reinvestir (Burda & Wyplosz, 2005).

De acordo com Burda e Wyplosz (2005), são as instituições financeiras que intermediam a poupança das famílias e das empresas, canalizando-a para investimentos e financiamentos. Cobram juros pelos empréstimos que concedem e pagam juros pelos depósitos que recebem, juros estes que são tipicamente mais baixos comparativamente aos cobrados (margem financeira). Estes recursos também podem ser utilizados para investir em títulos, como títulos de dívida emitidos pelo Estado, ajudando a financiar as atividades do mesmo.

Relativamente ao Estado, Burda e Wyplosz (2005) ainda acrescentam que é este que regula as atividades económicas, transferindo recursos para as famílias, no âmbito do

pagamento de prestações sociais e fornecendo serviços públicos, como saúde e educação. Em contrapartida, o Estado tributa as famílias e empresas para arrecadar dinheiro.

Por último, como não somos uma economia fechada, o resto do mundo também desempenha um papel importante na interação dos agentes do sistema económico. As empresas podem importar matérias-primas de outros países e exportar os seus produtos para mercados estrangeiros (Burda & Wyplosz, 2005). As famílias podem viajar e gastar dinheiro noutros países. O Estado pode estabelecer acordos comerciais e financeiros com outros países e participar de organizações internacionais, como o Fundo Monetário Internacional (FMI), para ajudar a regular as atividades económicas globais. As instituições financeiras também podem atuar em mercados internacionais, investindo em títulos estrangeiros e empresas estrangeiras.

### **2.1. A origem da atividade bancária**

Segundo Caiado e Caiado (2018), a atividade bancária teve origem religiosa. Eram nos templos que os cidadãos guardavam as suas riquezas e como estes tesouros ficavam guardados por longos períodos de tempos, as entidades religiosas começaram a emprestar a quem precisasse, como forma de reconhecimento divino. De igual forma, esta ação acabou por ser também reproduzida pelos proprietários e comerciantes que detinham em sua posse alguma riqueza, contudo, ao invés de reconhecimento divino, exigiam o pagamento de juros e taxas, o que levou a que as entidades públicas da época, interviessem e proibissem esta troca. Esta proibição foi levantada em 1571, sendo autorizado aos Bancos privados a cobrança de juros sobre os empréstimos concedidos.

Os mesmos autores também referem que a atividade bancária ficou marcada, no decorrer do século XIX e até à primeira Guerra Mundial, pelo progresso dos Bancos emissores, que centralizaram a emissão de notas de cada país, pelo aumento da quantidade de Bancos, que efetuavam trocas financeiras, tanto a nível nacional, como internacional, pela constituição de Bancos comerciais, com capital repartido por muitos acionistas, cuja carteira de depósitos era constituída por avultados montantes e ainda, de forma a suprir as necessidades dos que mais necessitavam, esta atividade nesta época ficou marcada pela criação das instituições parabancárias.

### **2.2. Instituições de Crédito**

À luz do disposto no artigo 2º do Decreto-lei nº298/92 do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), são chamadas de instituições de crédito

as empresas cuja atividade passe pelo recebimento de dinheiro, por meio de depósitos e/ou outros fundos reembolsáveis, com a finalidade de posteriormente serem aplicados, por conta própria, na concessão de crédito. Desta forma, e indo ao encontro do disposto no artigo 3º do mesmo diploma, são consideradas instituições de crédito: os Bancos; as Caixas Económicas; a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as caixas de crédito agrícola mútuo; as instituições financeiras de crédito; as instituições de crédito hipotecário; outras empresas que, correspondendo à definição do artigo anterior, como tal sejam qualificadas pela lei; e as empresas de investimento que tenham obtido autorização ao abrigo do regime especial de autorização previsto no artigo 21.º-A.

### **2.3. Crédito bancário**

O crédito bancário é um serviço financeiro que consiste na concessão de uma quantia por um Banco a um cliente, com o compromisso de este devolvê-la numa data futura, juntamente com os juros cobrados como remuneração pelo seu uso (Horcher, 2005).

Sob o ponto de vista de Saunders e Allen (2002), o crédito bancário é caracterizado por três componentes básicos: a transferência de recursos financeiros de um indivíduo ou empresa para outro, o compromisso do devedor de pagar o montante emprestado juntamente com juros e encargos, e a existência de um ativo financeiro subjacente que serve como garantia para o empréstimo.

Horcher (2005) refere também que o crédito bancário é caracterizado pela análise do perfil do devedor, avaliando a sua capacidade de pagamento e o seu histórico de crédito, visto que a concessão de crédito envolve a avaliação de riscos e a tomada de decisões sobre a aceitação ou rejeição do empréstimo solicitado. Stiglitz e Weiss (1981) acrescentam ainda que o crédito está associado a um elevado nível de risco, uma vez que há sempre a possibilidade de incumprimento por parte dos tomadores do empréstimo.

A análise de um crédito bancário é um processo crítico que envolve avaliar diversos elementos antes da decisão de conceder ou negar o empréstimo, tais como:

- De acordo com Horcher (2005), o montante do empréstimo deve ser justificado pelas necessidades do requerente e não deve ser superior nem inferior a elas;
- A finalidade do crédito, ou seja, como o dinheiro será usado, também é importante para determinar se o objetivo é legal e se a operação se enquadra na política de crédito da instituição financeira;
- O prazo é outro elemento crítico, pois é o tempo estabelecido para o reembolso do montante do empréstimo, juntamente com os juros. Segundo Horcher (2005), é

importante que o requerente compreenda e esteja ciente desses termos antes de aceitar o empréstimo;

- O preço do crédito também é uma consideração importante, pois representa a remuneração para a instituição financeira pelos capitais concedidos. Isso inclui juros e comissões;
- O risco de crédito, por sua vez, representa a probabilidade de prejuízo para a instituição financeira se o requerente não puder reembolsar o empréstimo;
- Por fim, as garantias são também um fator importante na análise de crédito, pois garantem o reembolso do empréstimo em caso de incumprimento por parte do requisitante. De acordo com Horcher (2005), as garantias podem incluir imóveis, bens móveis ou outros ativos.

### 2.3.1. Risco de crédito

O risco de crédito é uma preocupação constante para as instituições bancárias, uma vez que pode levar a perdas financeiras significativas. De acordo com a *Basel Committee On Banking Supervision* (BCBS) (2000), o risco de crédito é definido como “*the potential that a bank borrower or counterparty will fail to meet its obligations in accordance with agreed terms*”, ou seja, é o risco de uma instituição financeira não receber o montante devido quando empresta dinheiro a uma pessoa ou empresa.

Também Saunders e Cornett (2014) apontam o risco de crédito como a possibilidade de não recebimento dos fluxos de caixa previstos num contrato.

Na análise de um crédito bancário, Horcher (2005) identifica vários fatores a serem considerados para avaliar o risco e tomar uma decisão informada sobre a concessão de crédito, sendo alguns deles:

- Perfil e capacidade de pagamento do devedor: a avaliação da sua situação financeira, incluindo as suas despesas, passivo e histórico de crédito, é crucial para esta análise;
- Finalidade do empréstimo: a razão pela qual o contraente está em busca de um financiamento também é um fator que deve ser analisado;
- Garantias: a presença de garantias, como imóveis, outros ativos ou mesmo garantias pessoais, são importantes para minimizar o risco do banco;
- Cenário económico: o cenário económico geral, incluindo a situação financeira do país e a situação setorial do contraente, também deve ser considerado.

### 2.3.2. Garantias

As garantias são instrumentos financeiros que servem como proteção para os credores em caso de incumprimento do devedor, para que com elas possam minimizar o risco de crédito, fornecendo assim uma fonte de recuperação para os credores, caso o incumprimento ocorra (Plano Nacional de Formação Financeira, 2023a).

De acordo com Saunders e Cornett (2008), as garantias são uma forma de transferir o risco de incumprimento do credor para o devedor, ou a uma terceira parte, através da utilização de ativos ou outros recursos como garantia do empréstimo.

Atendendo ao indicado pela *Basel Committee On Banking Supervision* (2000), as instituições financeiras devem considerar as garantias disponíveis e avaliar o seu valor e viabilidade antes de conceder um empréstimo.

Alguns créditos são garantidos apenas pelo crédito geral e pela boa-fé do mutuário para o reembolsar (Brown & Moles, 2016), no entanto, existem dois tipos de garantias que podem ser associadas: as garantias pessoais e as garantias reais.

O Instituto de Formação Financeira (IFB) (2012) faz referência que a garantia pessoal é caracterizada por, através dela, o garante, isto é, um terceiro que seja diferente do devedor e credor, afetar todo seu património pessoal à satisfação da dívida principal assumida pelo devedor. As garantias pessoais mais usadas são o aval e a fiança.

Podemos definir o aval como uma garantia de pagamento prestada por um terceiro, dada num título de crédito, como a letra e a livrança. Através do aval, o credor tem a possibilidade de afetar ao pagamento da dívida o património não só do devedor principal, como também do avalista, uma vez que este assume responsabilidade solidária para com o devedor principal (Plano Nacional de Formação Financeira, 2023a).

No caso da fiança, à semelhança do aval, também é uma garantia em que um terceiro, o fiador, assegura, através do seu património geral, a satisfação de um direito de crédito que o credor tem sobre o devedor principal, no entanto a responsabilidade do fiador é subsidiária, podendo invocar o benefício do excussão prévia, o que fará com que primeiro o credor tenha de executar o património total do devedor, antes de poder executar o do fiador (Plano Nacional de Formação Financeira, 2023b).

Em relação às garantias reais, o IFB (2012) indica que estas garantias são caracterizadas por, através delas, o garante, que pode ser o próprio devedor ou um terceiro, afetar um bem concreto à satisfação da dívida contraída pelo devedor, sendo certo que o credor se poderá fazer pagar, em caso de falta de cumprimento, pelo valor desse bem. As garantias reais mais comuns são as seguintes:

- Hipoteca: confere ao credor o direito de ser pago pelo valor de coisas imóveis ou móveis sujeitas a registo, pertencentes ao devedor ou a terceiro, com preferência sobre os demais credores que não possuam este registo. Importa salientar que o imóvel hipotecado permanece na posse do devedor, mas fica sujeito a uma limitação de disposição, ou seja, não pode ser vendido sem a autorização do credor hipotecário;
- Penhor: trata-se de uma garantia real que incide sobre um bem móvel, como joias, depósitos a prazo, entre outros, que tem como finalidade garantir o pagamento de uma dívida. O bem dado em penhor é entregue ao credor, que o mantém em sua posse até ao pagamento integral da dívida;
- Consignação de rendimentos: consiste na atribuição ao credor, como garantia no cumprimento das obrigações, dos rendimentos de determinados bens imóveis ou móveis sujeitos a registo. Este tipo de garantia é utilizado principalmente em operações de crédito imobiliário, em que o imóvel é dado como garantia e os rendimentos que por ele são gerados, são utilizados para o pagamento das prestações.

### **2.3.3. Crédito a particulares**

Os instrumentos de crédito existentes em Portugal, segundo Lains e Ferreira da Silva (2010) não diferem dos utilizados noutros países europeus.

O crédito para particulares é uma modalidade de empréstimo destinada a indivíduos que necessitam de recursos financeiros para diferentes finalidades. De acordo com o Banco de Portugal (BdP) (2023a) as principais categorias de crédito que os clientes particulares recorrem são o crédito à habitação e ao consumo.

Para o IFB (2012), o crédito à habitação é um tipo de crédito que permite a aquisição ou construção de imóveis, sejam eles para habitação própria permanente, secundária ou para investimento. Tipicamente, esta tipologia de crédito é caracterizada por ser de longo prazo e, em geral, é dada como garantia de reembolso a hipoteca do imóvel.

No caso do crédito ao consumo, e à semelhança do crédito à habitação, também este é celebrado com clientes particulares fora do âmbito da atividade comercial ou empresarial e destina-se a diversas despesas, como aquisição de bens de consumo duradouros, férias, educação, entre outras (IFB, 2012). O BdP (2023a) faz referência que o crédito ao consumo inclui o crédito pessoal, o crédito automóvel, a facilidade de descoberto e a ultrapassagem de crédito, no entanto, para se enquadrar nesta tipologia de crédito, não poderá estar garantido por hipoteca ou por outra garantia equiparada sobre um bem imóvel.

Tanto o crédito habitação como o ao consumo são regulados pelo BdP, que estabelece as condições que as instituições financeiras devem seguir na concessão dos empréstimos.

#### **2.3.4. Crédito a empresas**

O crédito a empresas destina-se a pessoas coletivas, como sociedades comerciais, empresários em nome individual (ENI) ou outras entidades que exerçam atividade económica.

De acordo com o IFB (2012), este tipo de crédito é utilizado para financiar necessidades de diversas naturezas, que normalmente são agrupadas da seguinte forma:

- Apoio à tesouraria: tem como objetivo proporcionar às empresas a possibilidade de obter liquidez financeira de forma rápida e simples para fazer face a necessidades de curto prazo que surgiram devido a atrasos nos recebimentos. Geralmente, este tipo de crédito é de curto prazo, ou seja, é concedido por um prazo máximo de 12 meses e pode ser renovado mediante análise da instituição financeira (IFB, 2012);
- Apoio ao Investimento: nesta modalidade de crédito, o financiamento é direcionado a empresas e empreendedores que visam expandir ou melhorar os seus negócios, adquirir novos equipamentos ou tecnologias e até construir ou ampliar as suas instalações. Este tipo de crédito é habitualmente concedido a médio ou a longo prazo, isto é, com uma duração superior a 12 meses (IFB, 2012);
- Crédito por assinatura: trata-se de uma modalidade de crédito em que o banco assume a responsabilidade financeira do cliente num momento futuro, caso necessário (Casimiro, 2020). Assim sendo, não há lugar a desembolso de fundos, mas sim a uma garantia dada pelo banco a terceiros pelo bom cumprimento de uma obrigação assumida pelo cliente (IFB, 2012). Essa modalidade acontece comumente em transações comerciais, onde uma empresa pode precisar garantir o pagamento de suas obrigações financeiras a terceiros.

Em suma, a atividade bancária, desde sua origem até seu estado atual, representa um elemento crucial do sistema económico, pois serve como intermediária entre aforradores e investidores e torna possível a alocação eficiente de recursos, impulsionando o crescimento económico. O crédito bancário, como uma das principais ferramentas disponíveis, permite que o capital flua para onde é mais necessário, seja para financiar projetos de empresas inovadoras ou para apoiar famílias na compra de habitações. Assim, o crédito bancário não é apenas uma transação monetária, mas sim um motor essencial para o desenvolvimento económico.

### **CAPÍTULO III - APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA**

Este capítulo tem como objetivo apresentar a instituição bancária acolhedora do estágio, descrevendo a sua história, missão, visão e valores. É ainda abordado o seu modelo de negócio e posicionamento no mercado, assim como a sua estrutura organizacional e os produtos e serviços que disponibiliza aos seus clientes. É importante compreender a identidade e posicionamento da instituição para melhor compreender o seu funcionamento e o contexto em que se insere.

A Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A., doravante designada como CEMAH, foi fundada em 1896, mais precisamente no dia 26 de abril, tendo a ideia inicial sido apresentada em 1883 pelo governador civil de Angra do Heroísmo, Afonso de Castro (Merelim, 1971).

Segundo Silveira e Sousa (2002), foi devido às dificuldades financeiras sentidas naqueles anos que o vice-provedor Guilherme Martins Pinto Júnior reavivou a ideia adormecida de Afonso de Castro e propôs novamente, em novembro de 1893, a criação de uma instituição de crédito anexa à Santa Casa da Misericórdia, tendo esta sido deliberada no mês seguinte. A criação desta nova Caixa Económica surgiu com o objetivo de auxiliar a Santa Casa da Misericórdia de Angra de Heroísmo (SCMAH), instituição titular e única acionista, a cumprir a sua nobre missão de praticar a caridade com os necessitados e enfermos que acolhia. As operações de crédito praticadas pela instituição passavam por, de acordo com Silveira e Sousa (2002), “aceitar depósitos em dinheiro com garantia de juros, contractos de mútuo sobre os depósitos por meio de penhor, hipoteca, obrigação de dívida e letras comerciais”.

Ao longo dos anos, a CEMAH prosperou e consolidou a sua posição no mercado ao ponto de absorver outras Caixas Económicas da região, nomeadamente a Caixa Económica da Sociedade Cooperativa Operária da Horta no final de 1990 e a Caixa Económica de Angra no início de 1991.

A 6 de novembro de 2018, a CEMAH passou a ser uma Sociedade Anónima, em conformidade com a revisão do regime jurídico das Caixas Económicas (Decreto-Lei nº 190/2015 de 10 de setembro), que equipara a CEMAH a um Banco, exigindo assim que seja adotada uma configuração jurídico-societária semelhante, sendo regulada pelo BdP e seguindo as mesmas regras prudenciais que os Bancos comerciais.

A CEMAH expandiu sua presença, abrangendo 6 das 9 ilhas do Arquipélago dos Açores, deixando de fora apenas o grupo ocidental e a ilha de Santa Maria, com uma rede

comercial que compreende 14 balcões distribuídos estrategicamente nas diferentes ilhas, da seguinte forma: Horta no Faial, Madalena e São Roque no Pico, Calheta e Velas em São Jorge, Santa Cruz da Graciosa na Graciosa, São Mateus, Biscoitos, Praia da Vitória, Centro de Clientes, Rua Direita e Guarita na Terceira e ainda Ponta Delgada e Ribeira Grande em São Miguel.

Maio A. (2021) defende que a CEMAH adota um modelo de negócio assente na Banca de proximidade, diferenciando-se da concorrência no mercado bancário altamente competitivo ao assumir-se como o Banco dos Açores, com capital cem por cento regional.

### **3.1. Missão, visão e valores**

A definição clara e objetiva da missão, visão e dos valores de uma organização é fundamental para garantir a coerência entre as ações e a estratégia da empresa.

Para Collis e Rukstad (2008), a missão define a razão de existir da empresa, o seu propósito e o que ela deseja alcançar, enquanto a visão apresenta a sua aspiração futura e o que ela pretende ser num futuro próximo ou distante. Estes mesmos autores ainda acrescentam que a missão e a visão ajudam as empresas a manter o foco, a estabelecer prioridades claras, a gerar alinhamento organizacional e a mobilizar as pessoas em torno de objetivos comuns.

De acordo com Collins e Porras (1996), a visão e os valores são algumas das bases fundamentais para a construção de empresas visionárias, capazes de sobreviver e prosperar a longo prazo. Definindo esses princípios, a empresa pode criar uma cultura organizacional forte e coesa, atraindo clientes alinhados com os seus valores e objetivos.

Sob o ponto de vista dos autores Kotler e Keller (2012), a missão e a visão ajudam as empresas a estabelecerem um posicionamento claro no mercado, diferenciando-se dos seus concorrentes. Relativamente aos valores, estes devem ser autênticos e coerentes com a cultura da empresa e devem ser comunicados de forma clara e consistente a todos os seus *stakeholders*, ou seja, a todas as partes interessadas na empresa, incluindo colaboradores, clientes, fornecedores, acionistas, investidores e a comunidade em geral.

No caso específico da CEMAH, a sua missão é criar valor para o cofinanciamento da obra assistencialista e para a promoção dos fins solidários da SCMAH. Além disso, a instituição procura ainda promover a inclusão financeira de clientes considerados "não rentáveis" pela grande maioria dos Bancos, contribuindo para a valorização do sistema financeiro regional e para a sua missão de solidariedade no âmbito da economia social (CEMAH, 2023a).

Relativamente à sua visão, esta instituição bancária enfatiza a importância da "Banca de proximidade", o que a diferencia das demais no mercado e mostra que sua missão é um fator distintivo, em vez de limitador. Essa abordagem é refletida através, tanto da sua oferta de serviços no sistema financeiro, como na tomada de decisões conservadoras baseadas no conhecimento individual de cada cliente (CEMAH, 2023a).

A CEMAH, ao posicionar-se como o "Banco dos Açores", destaca-se por uma abordagem pautada em valores como solidez, confiança, rigor e solidariedade, com o intuito de ser um exemplo de sucesso e resiliência (CEMAH, 2023a). Essa abordagem é sustentada por uma identidade definida pela história, atividades e público-alvo da organização, bem como por valores que regem o comportamento dos colaboradores e a cultura que define o seu modo de agir.

### **3.2. Negócio**

No Relatório e Contas de 2021, a CEMAH (2023a) refere que é um Banco que atua no mercado de retalho e empresas da Região Autónoma dos Açores (RAA), tendo como base a intermediação financeira como modelo de negócio, captando depósitos com o objetivo de conceder crédito a clientes, e através da disponibilização de uma oferta de produtos bancários simplificada e abrangente.

A CEMAH conta com uma carteira de clientes composta por particulares, Empresários em Nome Individual (ENI) e pessoas coletivas, representando 88,8%, 5,7% e 5,5% da carteira, respetivamente. Essa carteira de clientes é vista como um ativo valioso e fundamental para as operações e receitas da instituição (CEMAH, 2023a).

É importante destacar que a CEMAH possui uma respeitável presença na RAA, com uma quota de mercado creditícia de 6,65% e 11,53% em depósitos (CEMAH, 2023a).

Essas informações demonstram a relevância da CEMAH no mercado financeiro da RAA e enfatizam a sua importância na economia local. A CEMAH esforça-se para atender às necessidades dos seus clientes e manter a sua posição de destaque no mercado regional.

### **3.3. Estrutura organizacional**

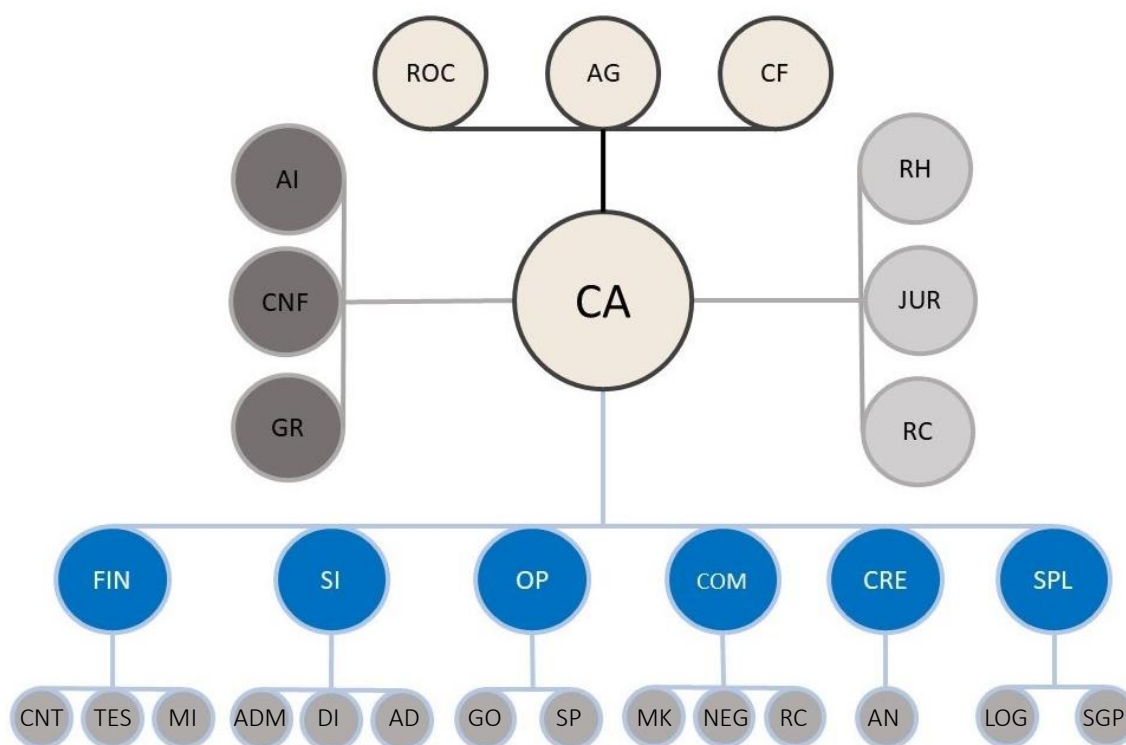
A estrutura organizacional é crucial para o bom desempenho de uma instituição bancária, uma vez que esta é responsável por definir as funções e responsabilidades de cada colaborador, assim como a hierarquia e o fluxo de comunicação interno.

Na CEMAH, o modelo de governo adotado segue uma estrutura monista, ou seja, o poder de decisão está concentrado em um único órgão, o Conselho de Administração. Além dele, o modelo inclui uma Assembleia Geral, um Conselho Fiscal e um Revisor Oficial de Contas, com mandatos de triênio para cada um deles (CEMAH, 2023a).

Uma ferramenta bastante comum para ilustrar a estrutura organizacional de uma instituição é o organograma, uma vez que, por meio de uma representação gráfica, consegue-se demonstrar a disposição das unidades funcionais, a hierarquia e a comunicação existente entre elas. O organograma representado na Figura 1 revela a estrutura organizacional da instituição bancária acolhedora do estágio.

Figura 1. Organograma da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo

CA – Conselho de Administração; ROC – Revisor Oficial de Contas; AG – Assembleia Geral; CF – Conselho fiscal; AI – Auditoria Interna; CNF – Conformidade; GR – Gestão do Risco; RH – Recursos Humanos; JUR – Jurídico; RC – Recuperação de Crédito; FIN – Financeiro; SI – Sistemas de Informação; OP – Operações; COM – Comercial; CRE – Crédito; SPL – Segurança, Património e Logística; CNT – Contabilidade; TES – Tesouraria; MI – Mercados e Investimento; ADM – Administração de Sistemas e Comunicações; DI – Desenvolvimento e Inovação; AD – Análise de Dados; GO – Gestão de Operações; SP – Sistemas de Pagamento; MKT – Marketing; NEG – Gestão do Negócio; RC – Rede Comercial; AN – Análise de Crédito; LOG – Logística e Meios; SGP – Segurança e Património.



Fonte: Adaptado de CEMAH (2023b)

São muitas as áreas responsáveis por auxiliar o Conselho de Administração na gestão da instituição financeira. Cada uma dessas áreas possui responsabilidades específicas para garantir a eficácia do sistema de controlo interno e de gestão de riscos da CEMAH.

O Conselho de Administração (CA) é responsável pela instituição e define a sua estratégia de acordo com a missão estabelecida, garantindo sua implementação. Algumas

de suas principais responsabilidades incluem a definição da estratégia comercial, da política de risco e do quadro de remuneração, além da gestão do capital interno e dos fundos próprios para cobrir os riscos da instituição. A estrutura organizacional, os valores e princípios de governação, juntamente com o controlo interno e um quadro de informação financeira e contabilístico adequado, também são responsabilidades do CA.

É à Assembleia Geral (AG) que compete aprovar o Relatório e Contas e as demonstrações financeiras, eleger os membros dos órgãos de administração e fiscalização, e apreciar, discutir e deliberar propostas apresentadas por estes mesmos órgãos, assim como outras competências instituídas por via legal e estatutária.

Quanto ao Conselho Fiscal (CF), este é o órgão responsável pela supervisão interna das atividades financeiras e administrativas da instituição, fiscalizando as decisões estratégicas tomadas e possui ainda o poder de avaliar os atos de gestão mais relevantes, seguindo as competências legais e estatutárias conferidas.

Como mencionado anteriormente, o modelo ainda inclui um Revisor Oficial de Contas (ROC) cuja responsabilidade passa por garantir que a organização cumpre com as normas contabilísticas em vigor. Além disso, também realiza a revisão das demonstrações financeiras e emite um relatório sobre a sua precisão e transparência. Este tem o dever de avaliar a eficácia do sistema de controlo interno e propor melhorias, se aplicável.

Para garantir a eficácia do Sistema de Controlo Interno e gestão de riscos da Instituição, o CA conta com o apoio da Auditoria Interna (AI). Esta realiza avaliações independentes dos controlos instituídos, como políticas, diretrizes, processos e sistemas de informação, e presta serviços de consultoria para a melhoria contínua do sistema e análise da realização dos objetivos definidos.

Também a Conformidade (CNF), tem a responsabilidade de apoiar o CA no desenvolvimento e monitorização do Sistema de Controlo Interno, assegurando a conformidade dos colaboradores perante o normativo legal e interno, reportando quaisquer indícios de incumprimento. Acrescenta-se ainda a sua incumbência pela gestão do processo de Branqueamento de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo.

De forma a garantir o cumprimento legal das operações da instituição, a CEMAH conta com o apoio do departamento Jurídico (JUR). Este dá suporte jurídico às atividades do departamento Comercial e de Crédito, desde a concessão até à liquidação, além de tratar as notificações externas.

A área da Gestão de Risco (GR) também tem a sua importância na instituição, uma vez que ajuda o CA a desenvolver e monitorizar o Sistema Interno, especialmente na

Gestão Integrada de Riscos. Isso envolve a aplicação de políticas específicas e processos para identificar, medir, monitorar e controlar os riscos a que a instituição está sujeita.

Quanto à gestão dos colaboradores, concerne à área dos Recursos Humanos (RH) fazê-lo. Este departamento trata de atividades como o recrutamento, a seleção, a avaliação, a compensação, a formação e ainda está encarregue de garantir o cumprimento das políticas de saúde, higiene e segurança no trabalho, de acordo com a legislação.

A CEMAH identifica como Recuperação de Crédito (RC) a secção responsável por operacionalizar as políticas e procedimentos definidos para recuperar créditos e assegurar as diligências de acompanhamento e reporte, em colaboração com o JUR e a GR. Esta secção reporta diretamente ao CA e mantém contacto com a promoção Comercial para assegurar a coerência na abordagem aos clientes.

Relativamente ao departamento Financeiro (FIN), este assiste o CA na definição e implementação das estratégias financeiras, assegurando o cumprimento das normas e requisitos aplicáveis e contribuindo para a avaliação do desempenho da empresa.

Outra equipa que também auxilia o CA é a equipa de Sistemas de Informação (SI), que trabalha na definição de estratégias e políticas para a arquitetura de sistemas de informação e comunicação e ainda presta serviços em matéria de informação, com o seu foco na tecnologia e organização, visando garantir qualidade, disponibilidade e coerência.

Em relação às Operações (OP), esta equipa garante o processamento de dados e sistemas de pagamento da CEMAH, utilizando recursos e meios adequados para alcançar os objetivos estratégicos e garantir uma resposta rápida e efetiva às suas necessidades.

No que respeita ao departamento Comercial (COM), as equipas que o compõem têm como responsabilidade apoiar o CA na definição das estratégias, políticas e procedimentos comerciais, bem como coordenar as atividades diárias das agências, com o objetivo de maximizar o interesse da organização e alinhar com as tendências económicas, tendo em conta os recursos disponíveis.

Por sua vez, a gestão da atividade de crédito da instituição compete à equipa de Crédito (CRE), que realiza análises de crédito de clientes e monitoriza o risco associado. Eles garantem a convergência dos princípios definidos e metodologias implementadas com os objetivos estratégicos da CEMAH.

Por fim, mas não menos importante, também existe o departamento de Segurança, Património e Logística (SPL) que além de apoiar o CA na definição de estratégias e política, também assegura a gestão do património, apoio administrativo e logística, providenciando recursos, equipamentos e informação necessários.

### 3.4. Produtos e serviços

A oferta de produtos e serviços é uma das principais formas pelas quais uma instituição pode destacar-se no mercado e alcançar os seus objetivos. No caso desta instituição, é fundamental ressaltar a importância desses produtos e serviços para cumprir a sua missão de servir a comunidade.

Para uma apresentação clara e objetiva dos produtos e serviços que a CEMAH dispõe, é importante dividir os clientes de destino em dois grupos: os particulares e as empresas. No entanto, é fundamental entender quem está enquadrado em cada grupo.

A distinção entre pessoa singular (particular) e pessoa coletiva (empresa) é feita com base na sua personalidade jurídica, ou seja, a capacidade de uma pessoa individual ou coletiva ser sujeito a direitos ou obrigações jurídicas. De acordo com o Código Civil, a personalidade jurídica das pessoas singulares é adquirida no momento do nascimento completo e com vida. Já as pessoas coletivas, sejam estas entidades ou organizações humanas, privadas ou públicas, adquirem personalidade jurídica quando criadas por decisão de pessoas individuais, com o propósito de obtenção de lucro ou a realização de interesses coletivos, dispendo assim de capacidade de exercício, sendo titulares de direitos e obrigações jurídicas, sujeitando-se ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares (Diário da República Eletrónico, s.d.).

A CEMAH oferece uma variedade de produtos e serviços financeiros, desde a abertura de contas bancárias, aplicações financeiras até opções de crédito personalizadas.

No caso das contas de depósito à ordem, esta instituição dispõe precisamente de seis tipos de contas destinadas a pessoas singulares. Estas contas são instrumentos bancários que permitem aos seus titulares movimentar o seu dinheiro livremente, mediante a utilização de algum meio de pagamento. Entre as opções disponíveis estão:

- Conta CEM: esta conta requer um depósito mínimo aquando da sua abertura de 50,00 euros e é cobrada mensalmente uma comissão de manutenção de conta de 3 euros, ou 1,50 euros caso este seja um cliente digital, isto é, caso o cliente receba as comunicações do Banco por correio eletrónico;
- Conta Ordenado: é uma opção que não exige depósito mínimo na sua abertura, nem são cobradas comissões de manutenção da mesma, contudo, é requisito principal a domiciliação do ordenado. Caso o cliente deseje, existe a possibilidade de associar a esta conta uma facilidade de descoberto, que poderá ir até ao valor do salário que por lá seja domiciliado. No entanto, se pretender um limite de descoberto superior ao valor do seu ordenado, será necessária uma análise mais rigorosa por parte do Banco;

- Conta Jovem: é destinada a pessoas com idade igual ou inferior a 25 anos, no entanto, enquanto forem menores de 18 anos, ou de 16 anos, no caso de emancipação legal, apenas os tutores legais têm permissão para movimentar a conta. Apesar de ser exigido um depósito mínimo de 25,00 euros no momento da sua abertura, esta conta está isenta de comissões de manutenção;
- Conta Reformado CEM: ao abrir a conta, é exigido um depósito mínimo de 50,00 euros e à semelhança do que acontece na conta ordenado, não são cobradas comissões de manutenção, porém, é exigido que a pensão/reforma seja recebida através desta;
- Conta Serviços Mínimos Bancários (SMB): não é solicitado nenhum depósito inicial, todavia, o titular para ter acesso a esta tipologia de conta não pode possuir outras contas de depósito à ordem, exceto em condições especiais relativas a maiores de 65 anos ou com invalidez permanente igual ou superior a 60%. Mensalmente é cobrada uma comissão de manutenção de conta no valor de 0,34 euros;
- Conta Especial Particulares: trata-se de uma outra opção que permite aos seus titulares movimentar fundos a débito, mesmo quando o saldo disponível na conta é insuficiente. Essa facilidade é disponibilizada após um contrato de crédito, que estabelece um limite máximo de utilização. Não existe obrigatoriedade de depósito na sua abertura, nem são geradas comissões de manutenção pela mesma, porém há lugar ao pagamento da comissão de abertura de dossier de 1% sobre o valor solicitado, cujo valor mínimo e máximo cobrado é de 5,00 euros e 100,00 euros, respetivamente.

Uma boa gestão financeira é essencial para o sucesso dos negócios. Pensando nisso, a CEMAH disponibiliza três opções de contas correntes voltadas para as pessoas coletivas, como empresas e organizações e ainda para os ENI. Essas contas foram desenvolvidas para auxiliar os clientes a gerir os seus negócios com eficiência. Desta forma, são apresentadas de seguida as opções disponíveis:

- Conta Negócio CEM: ideal para a gestão diária dos negócios, esta conta exige um depósito mínimo de 50,00 euros no momento da abertura. A comissão de manutenção de conta é de 5,50 euros mensais, podendo ser reduzida para 3,50 euros caso os clientes optem pela documentação em formato digital;
- Conta Especial Empresarial: destinada exclusivamente a pessoas coletivas, esta conta oferece condições vantajosas, como um limite de crédito associado e taxa de juro especial com vencimento mensal dos juros. Ao contrário da Conta Negócio CEM, não há um depósito mínimo exigido ou comissões de manutenção mensais. No entanto, há lugar ao pagamento da comissão de estudo e a de abertura de dossier. A primeira

tem um valor fixo de 300,00 euros, enquanto a segunda corresponde a 0,5% do valor solicitado, sendo que o mínimo a ser cobrado pela mesma é de 150,00 euros;

- Conta Empresário: esta opção oferece as mesmas vantagens e comissões da conta anteriormente mencionada, contudo, está reservada apenas para os ENI.

A nível de aplicações, a CEMAH dispõe de duas modalidades de investimentos: os Depósitos a Prazo e as Poupanças. De acordo com o BdP (2023b), os depósitos a prazo são investimentos de curto ou médio prazo, com prazo fixo para o resgate e para o recebimento dos juros. Já as poupanças são investimentos de longo prazo que oferecem juros, com taxas um pouco menores em comparação aos depósitos a prazo, mas com a vantagem de permitir saques a qualquer momento, sem esperar pelo prazo de resgate.

A CEMAH oferece duas opções de depósito a prazo aos seus clientes: o Depósito a Prazo CEM e o Depósito a Prazo Crescente a 2 anos. Ambos estão vinculados a uma conta à ordem e requerem um montante mínimo de constituição de 250,00 euros. A principal diferença entre os dois produtos está na duração do contrato e na taxa de juros oferecidas. O primeiro poderá ter uma duração de 180 ou de 366 dias e uma taxa fixa durante todo o período, enquanto o segundo tem uma duração de 2 anos e apresenta uma taxa ligeiramente superior após o primeiro ano. É importante destacar que não é permitido reforçar o montante depositado até à data de vencimento do depósito, contudo, caso o cliente pretenda mobilizar os fundos antecipadamente, poderá fazê-lo, mas será aplicada uma penalização sobre o valor dos juros relativos ao período decorrido.

Relativamente às poupanças, a CEMAH desenvolveu uma variedade destas, cada uma projetada para atender às necessidades específicas de seus clientes. Todas as opções de poupança têm a duração de um ano, com opção de renovação, com rentabilidade garantida e contabilização de juros diária. Além disso, os clientes podem escolher o regime de capitalização de juros que melhor atenda às suas necessidades, podendo na sua maioria ser mensal, trimestral, semestral ou anual.

Começando pela Poupança CEM, esta destina-se tanto a pessoas singulares quanto a pessoas coletivas e requer um valor mínimo de 250,00 euros para a sua constituição. Os reforços subsequentes devem ser de, pelo menos, 25,00 euros.

Já a Poupança Reformado é um produto que foi desenvolvido para os clientes que estão em situação de reforma e que recebem uma pensão inferior a 3 vezes o valor do Salário Mínimo Nacional. O valor mínimo para a sua constituição e o valor das entregas subsequentes assemelham-se aos da poupança CEM. Quem usufruí deste produto fica isento do pagamento do imposto sobre os juros (IRS) até aos 10.500,00 euros por titular.

A opção de poupança direcionada aos clientes jovens é a Poupança Jovem. A sua constituição é realizada com um montante mínimo inferior às poupanças anteriores, sendo este de 100,00 euros, com opção de reforço de pelo menos 12,50 euros por entrega.

Por último, a CEMAH disponibiliza ainda aos seus clientes a Poupança netCEM, uma aplicação exclusivamente online, acessível apenas aos clientes que aderirem à plataforma netCEM. Este produto destina-se a pessoas singulares e coletivas, com um montante mínimo de constituição de 250,00 euros e um valor mínimo de reforço de 25,00 euros. O montante máximo que poderá ser associado a esta poupança é de 100.000,00 euros.

Com as diversas contas e produtos de poupança apresentados pela CEMAH, é importante também destacar os meios de pagamento que esta disponibiliza aos seus clientes. Independentemente da conta escolhida ou da tipologia do cliente, estes podem escolher ter acesso a cheques, transferências, débitos diretos e cartões de débito e crédito. As transferências normais geralmente levam até dois dias úteis a chegar ao destino, enquanto as imediatas são concluídas em cerca de dez segundos. Os cartões de débito têm um custo anual de 8,50 euros para as contas jovens, sendo isentos no primeiro ano, e de 13,00 euros para as demais contas, exceto para a conta SMB, cujo custo do cartão de débito está incluído na comissão mensal de manutenção de conta. Em relação aos cartões de crédito, é importante salientar que a CEMAH atua apenas como intermediária, por meio de uma parceria estabelecida com a UNICRE, sendo esta a entidade responsável pela sua atribuição. Além disso, a CEMAH oferece soluções personalizadas de pagamento e recebimento, como por exemplo, o processamento de salários por meio das contas empresariais, adesão ao serviço de Débitos Diretos SEPA para realização de cobranças como entidade credora e adesão a Terminais de Pagamento Automático (TPA) para receber pagamentos de clientes através de cartão.

Para complementar, apesar da Caixa ter um perfil conservador, não deixa de apostar em tecnologias e como tal também oferece aos seus clientes acesso ao *homebanking*, através da plataforma netCEM e netCEM Mobile, que sendo este um serviço de Banca *online*, permite realizar diversas operações bancárias com segurança e comodidade.

A CEMAH reconhece que muitas vezes, os particulares necessitam de crédito para concretizar projetos pessoais, como a aquisição de uma casa, uma viagem de férias ou um investimento na educação dos filhos. Para atender a essa necessidade, a CEMAH disponibiliza uma ampla gama de produtos de crédito, adaptados às diferentes necessidades dos seus clientes.

As características comuns a todos os créditos não hipotecários da instituição incluem requisitos de idade, o tipo de juros utilizado e a periodicidade dos reembolsos. Os tomadores do crédito devem ter no mínimo 18 anos e no máximo 75 anos até ao final do contrato. Os juros devedores são, na sua maioria, baseados numa taxa variável, compostos por um indexante, que pode ser a Euribor a 6 ou 12 meses, e um spread, que é adicionado para determinar o valor total dos juros. Os clientes também podem escolher a periodicidade que pretendem pagar, podendo ser mensal, trimestral, semestral ou anual. Além disso, caso seja necessário, os clientes podem ainda recorrer ao reforço de garantia através do aval de pessoas singulares ou coletivas em qualquer um destes créditos.

Cada operação de crédito é cuidadosamente analisada para determinar o produto mais adequado às necessidades do cliente. Tanto o prazo quanto o montante podem variar de acordo com a finalidade do crédito, com diferentes valores mínimos e máximos e durações específicas. Estas são as opções que a CEMAH disponibiliza aos seus clientes:

- Crédito ao Consumo Micro: é a opção ideal para os clientes que necessitam de valores entre 500,00 euros e 2.000,00 euros e que pretendem um prazo de pagamento mais reduzido, quero com isto dizer, de 3 a 24 meses. Uma das grandes vantagens desta modalidade de crédito é que não é cobrada a comissão de abertura de dossier;
- Crédito *Easy*: é um tipo de crédito que possibilita a contratação de um montante entre 1.500,00 euros e 10.000,00 euros, com resposta rápida e disponibilização do valor até dois dias úteis e o seu prazo de pagamento poderá variar de 1 a 60 meses. Apesar de nesta modalidade haver isenção na comissão de gestão, há lugar à cobrança da comissão de abertura de dossier, com um valor correspondente a 1,5% do valor solicitado, sendo no mínimo 100,00 euros e no máximo 300,00 euros;
- Crédito Pessoal: ideal para os clientes que pretendem concretizar projetos, realizar sonhos ou superar imprevistos, mas que precisam de um empréstimo num valor entre 2.500,00 euros e 75.000,00 euros. O prazo de pagamento também é ajustável à vontade do cliente, podendo ser de 6 a 84 meses. Vale salientar que à semelhança do crédito anterior, também neste é cobrada a comissão de abertura de dossier;
- Crédito Automóvel: destina-se a pessoas singulares que desejam adquirir veículos ligeiros de passageiros, mistos ou de mercadorias, sejam eles novos ou usados. Os montantes de financiamento e prazos de pagamento variam de acordo com o estado do veículo, podendo ser de 5.000,00 euros a 35.000,00 euros para veículos novos, com prazos que vão de 48 a 120 meses, e de 1.500,00 euros a 25.000,00 euros para veículos usados, com prazos de pagamento que podem ir dos 48 até aos 96 meses.

Nestes tipos de crédito, também é cobrada inicialmente uma comissão de abertura de dossier, com os mesmos valores aplicados ao Crédito *Easy* e ao Crédito Pessoal;

- Crédito Formação e Educação: tem como destinatários pessoas matriculadas em estabelecimentos de ensino técnico-profissional, superior ou de formação profissional e tem como requisito a entrega anual do comprovativo de matrícula ou inscrição. O crédito é disponibilizado em parcelas mensais, que podem ser desembolsadas num prazo que poderá ir de 6 a 36 meses, enquanto que o reembolso pode ser feito até 120 meses. Durante o período de reembolso, o titular paga apenas os juros sobre o valor liberto, e após o reembolso total começa a pagar prestações constantes de capital e juros. Nesta tipologia de crédito não são cobradas quaisquer comissões.

Para operações superiores a 5.000,00 euros, a CEMAH solicita sempre a contratação de Seguro de Crédito, com exceção dos casos de Crédito Automóvel, Crédito Educação, Conta Ordenado e Conta Especial Particulares.

A CEMAH também dispõe de uma panóplia de produtos de crédito hipotecário, cujos requisitos de idade, juros e periodicidade de reembolso são semelhantes aos créditos não hipotecários. No entanto, os Créditos à Aquisição de Habitação e Aquisição de Terreno para Construção só permitem reembolso mensal. Essa tipologia de crédito requer sempre a hipoteca de um imóvel, seja ele destinado à habitação do mutuário ou não, mesmo havendo fiadores nas operações. Isso implica uma avaliação do imóvel dado como garantia, e conseqüentemente, a cobrança de uma comissão de avaliação correspondente às características do imóvel e de acordo com o preçário em vigor. Aquando da contratação, além da comissão de avaliação, também há lugar ao pagamento da comissão de estudo de dossier e comissão de abertura de dossier, com valores fixos de 150,00 euros e 250,00 euros, respetivamente. Os clientes da CEMAH têm à disposição as seguintes opções de crédito hipotecário:

- Crédito Aquisição de Habitação: este produto é indicado para quem pretende adquirir habitação própria permanente ou secundária com valores entre 12.500,00 euros e 600.000,00 euros. O prazo de reembolso poderá ser de até 360 meses;
- Crédito Aquisição de Terreno para Construção: é um produto que permite aos clientes adquirir terrenos para posteriormente construir uma habitação própria permanente ou secundária. Com este crédito, os mutuários podem solicitar valores entre 12.500,00 e 200.000,00 euros e pagar através de reembolsos que poderão ir até aos 180 meses, no entanto, se este crédito for realizado paralelamente ao Crédito Habitação Construção, a Caixa permite estender este prazo até aos 360 meses;

- Crédito Habitação Obras: é adequada para os clientes que pretendem realizar melhorias e reparações no seu lar. Através deste produto, é viável requisitar montantes entre 500,00 e 200.000,00 euros, sendo possível ainda optar pelo prazo de reembolso mais conveniente de entre os pré-estabelecidos, que no caso é de 6 a 360 meses;
- Crédito Habitação Construção: é um crédito destinado à construção de habitação, seja ela permanente ou secundária. Os clientes podem obter financiamento entre 12.500,00 e 400.000,00 euros, e reembolsar esse valor de 6 a 360 meses;
- Crédito Multifinalidades com Hipoteca: este produto permite a flexibilidade de utilizar o valor solicitado, que varia de 2.500,00 a 400.000,00 euros, para diferentes fins, exceto para aqueles já enumerados. O prazo máximo de reembolso é de 30 anos, como o praticado na maioria dos créditos hipotecários aqui apresentados.

É importante enfatizar que em todos estes créditos hipotecários é necessário incluir um seguro multiriscos para o imóvel que servirá como garantia, bem como um seguro de vida para os mutuários, sejam estes seguros contratados através da instituição ou de outra forma. Vale ressaltar ainda que a CEMAH não comercializa seguros próprios, contudo conta com a ajuda da Generali Seguros S.A., com quem tem parceria.

Por outro lado, também esta instituição de crédito oferece soluções de financiamento personalizadas para atender às necessidades específicas de cada negócio. Tais soluções são flexíveis e podem ser ajustadas de acordo com o perfil e a situação de cada empresa, ajudando-as a alcançar os seus objetivos e metas comerciais.

Esses financiamentos podem ser contratados a curto, médio e longo prazo, de acordo com as necessidades de cada negócio e também podem incluir garantias pessoais ou reais, dependendo das circunstâncias e características específicas da operação.

A Conta Tesouraria Pré-Datados é uma solução financeira a curto prazo, isto é, de 1 a 12 meses, com possibilidade de renovação por igual período, que permite antecipar o recebimento de valores a prazo por meio de cheques pré-datados emitidos por terceiros. Com ela, a empresa recebe o capital antes da data do vencimento do cheque, o que melhora o respetivo fluxo de caixa. O pagamento é realizado automaticamente na data de vencimento dos cheques, agilizando o processo de liquidação da operação. Além das comissões cobradas durante a vigência do contrato, há também a comissão de abertura do dossier, que é de 0,50% do valor solicitado, com um mínimo de cobrança de 150,00 euros.

A Cessão de Créditos é uma outra opção de financiamento de curto prazo que atende às necessidades pontuais de tesouraria, permitindo a antecipação de recebimentos. Esta modalidade de crédito oferece vantagens como simplicidade e rapidez na formalização.

O valor da antecipação pode variar de 500,00 euros a 500.000,00 euros, com libertação do capital numa única utilização. As comissões cobradas são as mesmas das próximas modalidades de crédito a serem abordadas, sendo elas uma comissão de estudo de dossier de 300,00 euros e uma comissão de abertura de dossier de 0,5% do valor solicitado, com um mínimo de 150,00 euros.

Uma alternativa adicional de crédito a curto prazo é o Desconto Comercial, visto que este antecipa futuros recebimentos através da apresentação a desconto de letras, ou seja, nesta operação são antecipados os fundos ao cliente, deduzindo juros e encargos do valor nominal do título de crédito endossado, aumentando desta forma a sua liquidez financeira.

Para aquisição, reforma ou construção de imóveis para revenda, bem como para financiamento de ativos imobiliários, matérias-primas, ativos produtivos, obras ou outras necessidades de liquidez, o mais indicado são os Financiamentos de Médio e Longo Prazo. Com os diversos produtos de financiamento disponibilizados pela instituição, as empresas podem obter empréstimos de 2.500,00 a 5.000.000,00 euros, com prazos de reembolso flexíveis, podendo estes variar de 13 a 360 meses.

Sendo a CEMAH uma instituição de crédito prudente, acredita que não é recomendável estender o prazo máximo dos empréstimos empresariais além de 144 meses. Essa sua visão aparece com o intuito de ajudar a mitigar o risco de incumprimento e permitir uma gestão mais eficiente do risco de crédito. No entanto, ainda assim, procura encontrar um meio-termo que seja satisfatório para ambas as partes, visando reduzir o prazo o máximo possível, sem comprometer a viabilidade financeira da empresa.

No caso das Garantias Bancárias, estas são uma opção interessante para as empresas que desejam garantir a confiabilidade nas suas negociações comerciais e precisam ter acesso a recursos financeiros sem comprometer o seu fluxo de caixa. Com a emissão de uma Garantia Bancária, a CEMAH assume o compromisso de garantir o pagamento ao beneficiário da garantia em caso de incumprimento do contrato ou das obrigações assumidas pelo emitente desta, proporcionando maior segurança às operações comerciais. Estas garantias podem ser usadas para diversas finalidades, como garantir a execução de obras públicas, o bom cumprimento de obrigações perante entidades públicas, incentivos comunitários, o pagamento a fornecedores, entre muitas outras.

Também nesta instituição de crédito é possível ter acesso a incentivos e protocolos, que nada mais são que um conjunto de medidas e programas que têm como objetivo apoiar a atividade empresarial e o desenvolvimento económico com intervenção adicional de outras entidades. Um exemplo de protocolo celebrado com a CEMAH é o

Microcrédito, que permite que pessoas com dificuldades económicas e em situação de desemprego realizem iniciativas empresariais. Outra opção de incentivo é o Competir +, que visa promover o desenvolvimento sustentável da economia regional e aumentar a competitividade das empresas.

Caso os clientes estejam à procura de imóveis a preços competitivos, podem ainda encontrar uma oportunidade interessante na CEMAH. A instituição disponibiliza imóveis no seu *site* que foram obtidos através da execução de garantias reais associadas a empréstimos concedidos a clientes que não cumpriram com as suas obrigações financeiras. Com a venda dessas garantias, a CEMAH pode recuperar o valor devido e saldar a dívida, enquanto oferece aos clientes a possibilidade de adquirir imóveis a preços atrativos e com condições de financiamento diferenciadas.

É importante frisar que as condições genéricas dos produtos apresentados podem variar consoante a análise individual de cada processo, e tendo em consideração diversos fatores, como taxa de esforço, garantias associadas ou idade de cada proponente. Essa avaliação personalizada permite que as condições sejam adaptadas às circunstâncias específicas de cada cliente, garantindo uma oferta mais adequada e personalizada.

Neste capítulo, exploramos a dinâmica singular da CEMAH, um Banco regional que se destaca pela sua proximidade com a comunidade e pelo seu poder de decisão local. Uma característica notável é a expansão contínua das agências, uma estratégia que contrasta com as políticas de outros Bancos num mercado cada vez mais competitivo.

A estrutura organizacional da CEMAH, evidenciada pelo seu organograma funcional e bem definido, é um reflexo claro do seu compromisso com a eficiência e a hierarquização interna. Além disso, esta instituição fundamenta-se em princípios sólidos, refletidos na sua Missão, Visão e Valores, que orientam todas as suas operações e interações. Em relação à sua gama de produtos e serviços oferecidos estes são adaptados às necessidades básicas de um cliente tradicional, desde soluções financeiras para particulares até financiamento e apoio ao desenvolvimento de negócios e projetos empresariais. Esta abordagem centrada no cliente, aliada à sua presença local e à sua estratégia de expansão, posiciona a CEMAH como um participante vital num mercado financeiro em constante transformação.

## **CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO DO ESTÁGIO**

Neste capítulo é apresentado uma visão geral do estágio realizado na CEMAH, com ênfase nas suas características e objetivos. Além disso, são abordados os elementos da estrutura organizacional da agência onde foi realizado o estágio, a fim de fornecer um contexto mais amplo para as atividades desenvolvidas durante o mesmo. Adicionalmente, é dada uma visão geral do peso da agência de Ponta Delgada na instituição.

### **4.1. Características do estágio**

O estágio foi realizado através do programa Estagiar L, do Governo Regional dos Açores, cujo objetivo principal é proporcionar aos jovens recém-diplomados no ensino superior uma experiência profissionalizante, contribuindo para a sua formação e desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais. O programa também procura fomentar a criação de novos postos de trabalho na região, através da disponibilização de apoios financeiros a empresas que contratem estagiários através desta modalidade.

A função desempenhada durante o estágio foi de assistente de cliente (ACL), pertencente à rede comercial, na agência da CEMAH em Ponta Delgada, sob a responsabilidade do então coordenador comercial, Sr. Miguel Correia Bendito.

Um ACL é um colaborador que atua no atendimento direto ao cliente e não tem subordinados, sendo que o seu superior hierárquico mais direto é o gerente do balcão.

O estágio teve duração de 18 meses, com início em 1 de outubro de 2021 e término em 31 de março de 2023, e carga horária semanal de 35 horas, equivalente ao praticado pela entidade promotora.

### **4.2. Objetivos do estágio**

O objetivo principal de um estágio é fornecer aos estudantes ou recém-formados uma experiência prática na área escolhida, a fim de aplicar e desenvolver os conhecimentos teóricos adquiridos durante a sua formação académica.

A escolha pelo programa Estagiar L e pelo estágio na área da Banca teve como principal motivação a necessidade de adquirir experiência prática e competências na área da gestão, bem como de me preparar para a entrada no mercado de trabalho. Além disso, a escolha da instituição bancária como local de estágio foi motivada pela minha curiosidade e fascínio pela gestão financeira e monetária. Assim como Duarte (2017), também eu sou da opinião que a área bancária é fundamental numa economia, pois é

responsável pela gestão dos recursos financeiros dos seus clientes e pela concessão de crédito e financiamento para projetos e investimentos. Portanto, o estágio num Banco permitir-me-ia adquirir conhecimentos práticos e habilidades essenciais para uma carreira profissional nesta área, bem como na gestão financeira pessoal.

### **4.3. Estrutura organizacional da agência de Ponta Delgada**

Durante a vigência do estágio, o balcão situado no Largo Almirante Dunn, em Ponta Delgada, contava com uma estrutura organizacional bem definida, composta por 6 colaboradores, incluindo o gerente, a subgerente e 4 assistentes de clientes, um dos quais também desempenhava o papel de operador de caixa.

O gerente, como responsável pela gestão geral da agência, tinha a importante tarefa de supervisionar e gerir a equipa, bem como garantir o bom funcionamento das atividades realizadas na agência. Para auxiliá-lo nas suas tarefas administrativas e de gestão, contava com a subgerente, que atuava como uma espécie de “braço direito”, oferecendo apoio e auxiliando em diversas atividades, mantendo a agência organizada e eficiente. Os ACL, por sua vez, tinham como responsabilidade o atendimento direto aos clientes do balcão, fornecendo informações sobre produtos e serviços financeiros, realizando operações bancárias básicas e auxiliando nas solicitações de crédito. Por fim, o operador de caixa era responsável pelo recebimento e pagamento de dinheiro e cheques, além de realizar a organização e contagem do dinheiro em caixa. Todos juntos, trabalhavam em equipa para garantir o bom atendimento e a satisfação dos clientes da agência.

### **4.4. Posição da agência de Ponta Delgada na rede CEMAH**

A agência de Ponta Delgada desempenha um papel significativo na rede CEMAH, tendo um peso considerável em relação à carteira de depósitos e crédito. Em dezembro de 2022, a esta agência representava 9,06% do total da carteira de depósitos da CEMAH, o que evidencia a confiança dos clientes no balcão e na sua capacidade de gerir os seus recursos financeiros. Além disso, a agência teve um peso ainda maior na carteira de crédito, representando 18,04% do total, o que sugere que o balcão tem desempenhado um papel importante no financiamento de projetos e investimentos no mercado de São Miguel.

É importante realçar que a CEMAH tem focado no crescimento das suas agências em São Miguel, sendo que o balcão de Ponta Delgada é visto como um dos mais promissores nesse sentido.

Em suma, gostaria de salientar o quão valiosa foi a experiência de estagiar num balcão de grande influência dentro da CEMAH, representando uns significativos 18,04% do total da sua carteira de crédito, proporcionando assim uma curva de aprendizagem mais acentuada. Por outro lado, também reconheço a existência de um risco adicional devido à preponderância desse local específico nos negócios globais do Banco, acarretando desta forma, riscos operacionais e de crédito acrescidos.

## CAPÍTULO V - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Com o objetivo de fornecer uma descrição abrangente das atividades realizadas durante o estágio na CEMAH, são inicialmente transcritas as atividades desenvolvidas no projeto de estágio, seguidas de comentários relacionados com cada uma delas. Posteriormente, nas seções 5.1 e 5.2, são destacadas as atividades complementares desenvolvidas, com foco especial no setor de crédito.

No portal do Emprego Jovem Açores (s.d.), o projeto de estágio desenvolvido pela CEMAH apresenta a seguinte estrutura:

- “Recolha de elementos de identificação de clientes;”

Por meio desta tarefa, o ACL consegue obter informações essenciais dos clientes, permitindo uma melhor gestão do relacionamento e a personalização dos serviços oferecidos. A recolha desses dados contribui para a criação de um banco de dados abrangente e atualizado, facilitando a identificação de oportunidades de negócio e o acompanhamento das necessidades individuais dos clientes.

- “Preenchimento e arquivo de documentação;”

O preenchimento adequado dos documentos, seguindo as normas e procedimentos estabelecidos, garante a precisão e a integridade das informações registadas. Com o correto arquivo dos documentos, o seu acesso torna-se mais fácil e rápido, quando necessário, contribuindo para a eficiência e a agilidade dos processos internos. Com esta tarefa também se garante o cumprimento das obrigações legais e regulatórias, uma vez que a documentação corretamente preenchida e arquivada serve como evidência de conformidade e pode ser solicitada em auditorias e inspeções.

- “Abertura, manutenção e fecho de contas à ordem e a prazo;”

Para a realização desta tarefa, o ACL utiliza diferentes ferramentas e sistemas internos do Banco, como *softwares* de gestão de clientes e de documentação. Com esta atividade, melhoram-se as habilidades no trato com documentos e processos administrativos e assimilam-se os critérios e requisitos para a abertura e encerramento de contas, o que se traduz numa maior familiarização com os procedimentos internos do Banco.

- “Contacto com toda a aplicação informática de uma instituição bancária;”

É proporcionado ao ACL a oportunidade de trabalhar diretamente com a aplicação informática utilizada pela instituição, que é fundamental na gestão das informações dos clientes e no fluxo de trabalho do Banco. Ao utilizá-la, obtém-se uma visão abrangente de todo o circuito e processos relacionados com as informações e contas dos clientes,

incluindo o acesso e a manipulação de informações relevantes, como dados pessoais, movimentações financeiras, produtos contratados e o seu histórico na CEMAH.

Vale a pena mencionar que a Aplicação Bancária (AB) utilizada pela instituição foi uma solução tecnológica desenvolvida inicialmente por uma entidade externa à CEMAH. Contudo, ao longo do tempo, passou a ser desenvolvida internamente. Esta aplicação é baseada no modelo *Client-Server* e programada utilizando uma linguagem de quarta geração (linguagem de base de dados) que se dá pelo nome de *Progress OpenEdge*.

A AB foi uma das primeiras aplicações bancárias no país a contar com uma interface gráfica. Com o passar dos anos, a aplicação evoluiu para atender às diligências regulatórias impostas pelo BdP e posteriormente pela *European Banking Authority* (EBA). Atualmente, a AB está a tornar-se obsoleta devido à crescente padronização das aplicações *Web* e às dificuldades de atualização interna para atender às novas exigências e prazos desejados. Por este motivo, a CEMAH está em processo de transição para uma plataforma bancária universal, o *Oracle Flexcube*, hospedada na *Cloud* e com interfaces *Web*.

- “Contacto com as normas, manuais e regulamentos de uma instituição bancária;”

Esta experiência proporciona uma compreensão abrangente da importância do rigor profissional, da responsabilidade, da disciplina e do sigilo no ambiente bancário. Por meio do cumprimento destas normas, é desenvolvida uma postura ética e profissional, essencial para atuar no setor financeiro. Adicionalmente, são adquiridos conhecimentos sobre os procedimentos e regras específicas do setor bancário.

- “Desenvolvimento das competências profissionais a nível de visão e postura organizacional, aplicação bancária e sistemas e processos internos.”

Este género de estágio promove o desenvolvimento de competências profissionais em diversas áreas. Em termos de visão e postura organizacional, através dele é possível compreender melhor a dinâmica e a estrutura de uma instituição bancária, assim como a importância de uma abordagem estratégica e orientada para resultados. A oportunidade de trabalhar diretamente com as ferramentas e sistemas utilizados no dia a dia, torna-se essencial para adquirir conhecimentos práticos sobre a sua utilização e funcionamento. O envolvimento nos processos internos da instituição permite uma compreensão mais aprofundada dos fluxos de trabalho, dos procedimentos operacionais e da interação entre as diferentes áreas do Banco, proporcionando assim uma visão mais abrangente e detalhada sobre como as atividades são realizadas dentro da organização, bem como a importância da colaboração e coordenação dos departamentos.

Todas as atividades mencionadas anteriormente foram realizadas na íntegra. Embora possam parecer simples à primeira vista, é importante realçar o papel crucial que desempenham no contexto bancário. Portanto, estas ações não se limitam apenas à fase inicial do estágio, mas estendem-se ao longo de toda a experiência, por serem intrínsecas à função de um assistente de cliente.

Enfatiza-se ainda que, durante os primeiros dias de estágio, a instituição promove formações internas abordando temas relevantes como fraude, conflito de interesses, segurança da informação e medidas de autoproteção. Além disso, a CEMAH também concede a possibilidade de realizar formações complementares através do IFB. Estas formações abrangem diferentes áreas como, por exemplo, o conhecimento da nota de Euro, da moeda de Euro e a Comercialização do Crédito Hipotecário. Estas formações enriqueceram o conhecimento e aprimoraram as habilidades para desempenhar outras funções que são igualmente necessárias na instituição, de forma eficiente e em conformidade com as práticas e regulamentações do setor bancário.

### **5.1. Tarefas diárias**

No dia a dia da agência de Ponta Delgada, são inúmeras as tarefas necessárias para garantir o funcionamento eficiente e o atendimento de qualidade aos clientes. Desde o atendimento direto aos clientes até às atividades em *back office*, cada função contribui para garantir uma experiência positiva e satisfatória ao cliente.

Uma das principais responsabilidades que um ACL assume é o atendimento ao cliente, que é essencial no contexto bancário. Primeiramente, a receção aos clientes é feita de uma forma acolhedora, criando um ambiente propício para a interação e estabelecendo uma relação de confiança desde o primeiro contato. O passo seguinte passa por entender as necessidades específicas de cada cliente, por meio de uma escuta ativa e atenta.

Muitas das vezes, os clientes apenas pretendem que o ACL forneça informações completas e detalhadas sobre os produtos e serviços bancários disponíveis. É através de uma linguagem clara e acessível que as características, benefícios e condições de uso de cada produto são explicadas aos clientes, auxiliando-lhes na tomada de decisões informadas e adequadas às suas necessidades financeiras. Além das explicações, também o ACL efetua a contratualização dos produtos e/ou serviços, quando solicitados.

Através das interações com os clientes, muitas das vezes são identificadas oportunidades para promover produtos e serviços adicionais que possam agregar valor à sua experiência bancária, como por exemplo os produtos para a aplicação de poupanças.

Outra das tarefas recorrentes no atendimento ao cliente é a de abertura de contas à ordem. Durante este processo, são fornecidas todas as informações necessárias e esclarecidos os termos e condições da conta, como taxas, limites de transações e políticas de segurança. Os clientes são igualmente orientados sobre os serviços e recursos disponíveis, como o acesso *online*, os cartões de débito e os cheques. Recolhem-se todas as informações essenciais, bem como a documentação obrigatória, e preenche-se a ficha de dados do cliente. Após isto, o ACL ainda procede à criação da conta desejada na AB e realiza a adesão aos serviços e produtos selecionados pelos clientes, preparando toda a documentação necessária para posterior recolha das devidas assinaturas.

Com o tempo, além das tarefas já mencionadas, o ACL incorpora a responsabilidade de avaliar a capacidade de crédito dos clientes. Isso envolve a análise das suas informações financeiras, histórico de crédito e outros dados relevantes, a fim de tomar decisões sobre a aprovação ou recusa de solicitações de empréstimos, visando auxiliar os clientes de forma mais efetiva.

## **5.2. Acompanhamento de processos de negociação e contratação de crédito a particulares**

A CEMAH regula os processos relacionados com a concessão, acompanhamento e recuperação de crédito através do seu Regulamento de Crédito que estabelece as regras e os procedimentos a serem seguidos. A sua base é a Política de Gestão do Risco de Crédito da CEMAH, que define os princípios e as responsabilidades gerais pela gestão do risco de crédito, garantindo uma abordagem sólida e consistente na concessão de crédito.

Esta instituição adota ainda uma abordagem solidária nas suas decisões de crédito, responsabilizando, de uma forma equitativa, os colaboradores, os balcões e os órgãos de decisão. Para assegurar a autonomia e eficácia nessas decisões, a CEMAH estabelece órgãos dedicados à análise, concessão, acompanhamento e recuperação de crédito. Essa estrutura organizacional permite uma análise aprofundada dos pedidos de crédito, visando uma tomada de decisão responsável e uma gestão eficiente dos riscos envolvidos.

A capacidade de reembolso é fundamental para a concessão de crédito. O foco está nos fluxos financeiros ou rendimentos gerados pela atividade do cliente, em vez da execução de garantias. A exceção acontece quando a execução das garantias é necessária.

O acompanhamento das operações de crédito é uma responsabilidade partilhada por todos os intervenientes nos processos de crédito, com destaque para as áreas comerciais,

uma vez que são estas áreas que garantem a obtenção e a prestação de informações atualizadas sobre os clientes, refletindo quaisquer alterações nas suas condições financeiras. Este acompanhamento tem como objetivo detetar precocemente os sinais de deterioração das condições creditícias dos clientes e desta forma permitir a tomada de ações adequadas para mitigar os riscos de incumprimento, regularizar as situações de incumprimento efetivo e minimizar as necessidades de provisionamento por imparidade.

A gestão do risco de crédito na CEMAH é baseada no modelo organizacional das três linhas de defesa. Este modelo visa garantir uma clara separação de responsabilidades e promover a prestação de contas adequada em diferentes áreas-chave. Na primeira linha, a área comercial e de recuperação de crédito identifica e avalia os riscos. Na segunda linha, as áreas de análise de crédito e gestão de riscos monitorizam e controlam o risco de crédito. A terceira linha é representada pela auditoria interna, responsável por garantir a conformidade e avaliar a eficácia do sistema de gestão de risco. Através da divisão de responsabilidades entre as diferentes linhas de defesa, procura-se mitigar os riscos associados ao crédito e garantir a sustentabilidade e a solidez de sua carteira de crédito.

Para assegurar uma abordagem justa e equilibrada na definição dos custos do crédito, a CEMAH estabelece a estrutura de preços dos contratos de acordo com o nível de risco do cliente, na segurança das garantias fornecidas e na importância comercial e estratégica do produto e da operação.

A taxa de juro dos créditos da é estabelecida com base em dois elementos: uma variável monetária de referência (indexante), que reflete o custo dos fundos, e uma compensação (*spread*) que leva em conta o custo económico da operação de crédito. Para além disto, as comissões cobradas também contribuem para a compensação do custo económico da operação.

No caso do tipo de taxa de juro mais utilizada na instituição, a variável, esta é calculada através da soma do *spread* ao valor do indexante, que é obtido através da média aritmética simples das cotações diárias do índice de referência no mês anterior ao período de contagem de juros. O *spread* e o indexante são arredondados à milésima e a atualização do indexante é feita de acordo com a sua periodicidade. A Euribor é o indexante autorizado para os prazos de 1 mês, 3 meses, 6 meses e 12 meses, sendo utilizados os valores oficialmente publicados pelo *European Money Markets Institute* (EMMI).

Todos os contratos incluem a Taxa Anual Nominal (TAN), que indica a taxa de juro anual nominal, isto é, não são considerados outros encargos além dos juros. Em contratos abrangidos pelo DL 220/94 é apresentada a Taxa Anual Efetiva (TAE), que leva em

consideração os custos adicionais além da taxa de juro. Nos contratos de crédito ao consumo e hipotecário, é divulgada e calculada a Taxa Anual Efetiva Global (TAEG), que representa o custo total do crédito para o cliente, ou seja, inclui não apenas todos os encargos do contrato, mas também os custos de seguro obrigatórios, quando aplicáveis.

A TAN, TAE e TAEG são calculadas de acordo com os requisitos legais estabelecidos e representam o cálculo necessário para equiparar o valor dos montantes disponibilizados ao cliente ao valor atualizado dos pagamentos, levando em consideração as condições estabelecidas no contrato, o que permite aos clientes avaliar o custo real do crédito e comparar diferentes opções antes de tomar uma decisão.

### **5.2.1. Facilidade de descoberto de uma Conta Ordenado**

O descoberto bancário é uma modalidade de crédito a muito curto prazo que visa auxiliar os seus utilizadores a resolverem imprevistos financeiros momentâneos. A fim de atender às necessidades dos titulares de uma Conta Ordenado, é oferecida a hipótese de obter uma facilidade de descoberto sujeita a uma análise e aceitação prévia por parte da CEMAH.

Nesta modalidade, a Caixa autoriza previamente o cliente a debitar valores na sua conta à ordem mesmo na ausência de saldo disponível. Ao recorrer ao descoberto bancário, o cliente incorre no pagamento de juros, contabilizados diariamente desde a utilização do crédito até ao reembolso. Além dos juros, é também cobrado o Imposto de Selo (IS) no final de cada mês. A dívida é liquidada assim que o ordenado ou a pensão do cliente é creditado na conta, não existindo a opção de pagamento em prestações.

#### **A. Proposta**

Após o cliente titular da Conta Ordenado requerer uma facilidade de descoberto associada à sua conta, o ACL realiza uma verificação das condições de elegibilidade necessárias para contratar o produto. Caso o cliente preencha os requisitos, é-lhe solicitado que apresente os últimos dois recibos de vencimento e/ou pensão, bem como uma declaração de vínculo laboral emitida pela sua entidade patronal.

Em seguida, o ACL preenche a ficha de proposta e entrega ao cliente para recolher a sua assinatura, juntamente com a Ficha de Informação Normalizada (FIN). A FIN é um documento padronizado e informativo que contém as características específicas de um determinado produto bancário, como o crédito pessoal ou ao consumo, depósitos ou cartões de crédito. Essa ficha segue o mesmo modelo geral, independentemente da

instituição de crédito que a fornece, o que permite que os consumidores tenham acesso a informações claras e facilmente comparáveis entre produtos e instituições.

Para além da proposta e da FIN, é importante mencionar que o cliente também assina um documento adicional, no qual autoriza a CEMAH a aceder, consultar e processar os seus dados pessoais, bem como a consultar o seu mapa da Central de Riscos de Crédito do BdP. Este mapa é um instrumento utilizado pelo BdP para monitorar a situação do crédito concedido pelas instituições financeiras em Portugal. Trata-se de uma base de dados centralizada que reúne as informações detalhadas sobre os créditos concedidos a particulares e a empresas pelas instituições de crédito autorizadas. Nele são registadas as informações relevantes sobre os empréstimos concedidos, tais como o montante de crédito em dívida, o tipo de financiamento, as garantias associadas e eventuais incumprimentos. Esta autorização é necessária para que a instituição possa consultar e avaliar a situação financeira do cliente e tomar decisões informadas durante o processo. A CEMAH respeita a privacidade e confidencialidade dessas informações, garantindo que sejam utilizadas apenas para fins específicos relacionados aos serviços prestados.

Através do sistema de Fluxo de Aprovação de Crédito (*Flow Credit*), o ACL carrega manualmente todas as informações e documentos relacionados com a proposta de crédito e, com base nessas informações, o assistente emite seu parecer em relação à proposta.

Após o processo de análise conduzido pelo ACL, a proposta de crédito segue para o Conselho de Crédito do balcão de Ponta Delgada. Nesta etapa, com base nos documentos e no parecer emitido pelo ACL, o Conselho de Crédito realiza a sua própria avaliação e emite um parecer em relação à proposta. Em seguida, a proposta é encaminhada para o departamento de CRE, onde a documentação é cuidadosamente validada e analisada.

Tendo em consideração os procedimentos espelhados no Regulamento de Crédito da instituição, como o nível de decisão deste género de propostas é da competência do balcão, se os pareceres do ACL e do Conselho de Crédito de Ponta Delgada forem favoráveis, quando a proposta sair do departamento de CRE e retornar ao balcão, será automaticamente emitido o despacho final, ou seja, a decisão definitiva em relação à aprovação da proposta.

## B. Formalização

Após a aprovação da proposta, a aplicação utilizada gera automaticamente a minuta do contrato de facilidade de descoberto.

O ACL entra em contato com o cliente para agendar uma reunião presencial, onde o cliente será solicitado a assinar o contrato de crédito e a livrança em branco, documentos legais que formalizam os termos e condições da facilidade de descoberto. A livrança traduz-se num título de crédito que representa uma promessa de pagamento, em que o devedor (sacado) compromete-se a pagar ao seu credor (sacador) uma quantia, numa data específica de vencimento. Essa ferramenta é utilizada para facilitar o financiamento, proporcionando maior segurança nas transações entre as partes envolvidas. Além disto, a livrança também oferece uma maior agilidade na cobrança de dívidas, permitindo que o beneficiário a execute judicialmente caso o devedor não cumpra com suas obrigações financeiras. Por este motivo, a livrança é assinada, mas não preenchida, até que seja necessária a sua utilização em caso de incumprimento do pagamento (Sousa, 2022).

Durante essa reunião, o ACL esclarece quaisquer dúvidas que o cliente possa ter e fornece informações adicionais relevantes para garantir que o cliente compreende as obrigações e responsabilidades associadas à facilidade de descoberto contratada.

Por fim, o ACL digitaliza o contrato e a livrança, inserindo-os no sistema *Flow Credit*, e encaminha a proposta para o departamento de OP, que são os responsáveis pelo processamento e respetiva contratação. É neste departamento que irão realizar as devidas análises e procedimentos necessários, de forma a concluir o processo.

### C. Cancelamento da facilidade de descoberto da Conta Ordenado

Quando um cliente manifesta o desejo de cancelar a facilidade de descoberto associada à sua conta, este dirige-se pessoalmente ao balcão e formaliza o pedido por escrito, assinando-o. De seguida, o ACL regista o pedido e encaminha-o aos serviços centrais que, por sua vez, tomam as providências necessárias para efetivar o encerramento da facilidade de descoberto na conta do cliente. Após a conclusão do processo, o ACL devolve ao cliente a livrança anulada.

## **5.2.2. Crédito pessoal**

O crédito pessoal é uma modalidade de crédito que permite aos clientes obterem uma determinada quantia em dinheiro para atender às suas necessidades financeiras pessoais, de uma forma rápida. É uma solução flexível, através da qual o cliente pode utilizar o valor concedido de acordo com suas preferências e objetivos.

Ao contratar um crédito pessoal, o cliente estabelece um acordo com o Banco para devolver o valor emprestado em prestações, acrescidas de juros e outros encargos

acordados. Por este motivo, é aconselhável que todos os proponentes sejam titulares de uma conta de depósitos à ordem no momento da contratação, contudo não é obrigatório.

Em relação aos custos associados ao crédito pessoal, é essencial destacar os seguintes encargos: o IS sobre a utilização de capital, a comissão de abertura de dossier, os juros correspondentes ao empréstimo concedido e o IS sobre essa comissão e sobre esses juros.

#### A. Simulação

Quando os clientes desejam solicitar um crédito, dirigem-se ao balcão e expõem as suas necessidades ao ACL. Este, por sua vez, identifica os produtos mais adequados às suas necessidades e apresenta as opções aos clientes. Após avaliar as possibilidades, os clientes selecionam o produto que, nas suas opiniões, for mais apropriado.

Posto isto, o ACL identifica a documentação necessária para a simulação, que normalmente são os três últimos recibos de vencimento ou declaração de pensão, a declaração de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS) mais atualizada face à data da proposta, a sua respetiva nota de liquidação e a relação patrimonial de todos os intervenientes no crédito (titulares e avalistas). Caso algum dos proponentes trabalhe por conta própria, a juntar aos documentos já mencionados, solicita-se ainda a declaração de situação contributiva da Segurança Social, a declaração de não dívida às Finanças e a declaração de início de atividade enquanto ENI junto das Finanças. Também é dado a assinar a todos os intervenientes o pedido de autorização para que a CEMAH possa aceder, consultar e processar os dados pessoais e consultar os respetivos mapas da Central de Riscos de Crédito do BdP.

Assim que toda a documentação solicitada for entregue, o ACL analisa as informações fornecidas e verifica se os clientes atendem aos critérios de elegibilidade estabelecidos pela CEMAH. Isto inclui a análise do seu histórico de crédito, o risco do cliente e a sua capacidade de pagamento tendo em conta o cálculo da sua taxa de esforço. Este cálculo evidencia a percentagem do rendimento total que é utilizada para o pagamento das prestações dos créditos existentes e é calculada através da divisão do valor das prestações mensais pelo rendimento mensal existente e multiplicado por cem. Este cálculo serve para garantir que as prestações não excedem um limite considerado saudável, evitando assim um endividamento excessivo.

Com base nas informações fornecidas pelos intervenientes e nas políticas internas da instituição financeira, o ACL gera uma simulação do crédito e entrega aos clientes a FIN,

onde estão explícitas as taxas de juros que serão aplicadas, o prazo de pagamento, o valor das prestações, o montante total imputado ao cliente (MTIC), entre outras informações.

De seguida, o ACL esclarece quaisquer dúvidas ou perguntas que os clientes possam ter sobre a simulação, em relação aos encargos, condições contratuais, liquidações antecipadas, entre outros detalhes que considerem pertinentes.

Caso os clientes estejam satisfeitos com a simulação e desejem prosseguir com o crédito pessoal, o ACL inicia a proposta de crédito.

Se o montante solicitado for superior a 5.000,00 euros, com a exceção das modalidades já mencionados, a CEMAH exige a contratação de um seguro de vida, que pode ser adquirido tanto através da instituição como por outras entidades. No caso de ser contratado através da instituição, o ACL realiza uma simulação do seguro de vida a ser associado ao crédito e apresenta as opções disponíveis. Caso os clientes optem por uma das opções apresentadas, assinam a simulação da opção aceite e fica o ACL encarregue dos restantes procedimentos até à emissão da apólice.

#### B. Proposta

À semelhança da proposta de facilidade de descoberto, também a proposta de crédito pessoal é construída através do sistema *Flow Credit*. Neste sistema, o ACL anexa manualmente todas as informações e documentos dos intervenientes do crédito e do processo em questão, introduz, se aplicável, o valor do seguro de vida e emite o seu parecer em relação à proposta de crédito.

Em seguida, a proposta é encaminhada para o Conselho de Crédito de Ponta Delgada. O Conselho, por sua vez, realiza uma avaliação independente com base na proposta construída e no parecer emitido pelo ACL, emitindo também este um parecer que servirá de apoio à tomada de decisão final.

Uma vez finalizada a revisão do Conselho de Crédito de Ponta Delgada, a proposta é encaminhada para o departamento de CRE, onde ocorre uma análise minuciosa de toda a documentação. Nessa fase, são considerados cuidadosamente todos os detalhes relevantes e realizados os cálculos necessários de forma a permitir uma análise aprofundada, com o objetivo de adicionarem um parecer preciso e bem fundamentado.

Após a análise do departamento de CRE, a proposta é encaminhada para o departamento COM, onde também eles emitem o seu parecer com base nas análises realizadas e nos pareceres anteriores.

Por fim, a proposta é submetida ao CA, que, considerando o trabalho realizado por todos os departamentos, emite o despacho final. Vale frisar que, dependendo das características específicas do crédito pessoal a ser contratado, o departamento COM pode ser o responsável por dar o despacho final em vez do CA.

#### C. Formalização e contratação

Caso a proposta seja recusada, o ACL informa os proponentes e emite a declaração de não aprovação do crédito, que é entregue ao cliente, finalizando o processo nesse momento. No entanto, se a proposta for aprovada, o ACL dá continuidade ao processo. Este prepara a minuta de aprovação, emite a apólice do seguro de vida, se aplicável, e entra em contato com o cliente para agendar uma reunião, onde os intervenientes no crédito, incluindo os titulares e, se aplicável, os avalistas, são convidados a assinar os documentos necessários, isto é, a FIN de aprovação, a carta de aprovação de contrato, o contrato de financiamento, a livrança em branco e a apólice do seguro de vida, caso exista.

Após a assinatura dos documentos, o ACL adiciona toda a documentação assinada no *Flow Credit* e, em seguida, a proposta é encaminhada para a equipa das OP, que fica responsável pelo seu processamento. Esta equipa averigua minuciosamente todos os documentos e verifica se estão completos e em conformidade com as políticas internas e regulamentações aplicáveis.

Uma vez validada a documentação, a equipa das OP procede ao desembolso do crédito, isto é, credita o valor aprovado na conta de depósito à ordem dos titulares do crédito. Posto isto, esta equipa regista os detalhes da transação e atualiza o *status* da proposta no sistema, garantindo um registo preciso do processo de desembolso e facilitando a continuidade do acompanhamento do crédito.

Assim que os fundos são disponibilizados na conta dos clientes, o ACL entra em contacto com os mesmos e informa-os disso, concluindo desta forma o processo.

#### D. Liquidação total ou parcial do crédito pessoal

Quando os clientes desejam liquidar antecipadamente o valor devido à CEMAH, seja na sua totalidade ou em parte, estes dirigem-se ao balcão e solicitam essa opção ao ACL. Posteriormente, o ACL regista por escrito o pedido dos clientes e realiza a simulação de liquidação conforme solicitado. Os titulares assinam esta documentação e o ACL encaminha o pedido dos clientes para o departamento das OP, por meio de um formulário disponível numa aplicação interna chamada Intranet, para processarem o solicitado.

Se os clientes desejarem liquidar antecipadamente o valor total do crédito, será também necessário um pré-aviso de trinta dias, de acordo com o preçário em vigor e ter disponível na sua conta à ordem o montante total do saldo em dívida acrescido dos respetivos juros e comissões. Já no caso de uma liquidação parcial, os clientes deverão ter o valor correspondente ao montante que pretendem amortizar, para reduzir o montante em dívida e ajustar proporcionalmente os encargos financeiros. Contudo, esta liquidação parcial ocorre apenas na data da prestação seguinte.

É importante realçar que podem ser aplicadas comissões pela liquidação antecipada do crédito, de acordo com as condições contratuais estabelecidas.

### **5.2.3. Crédito hipotecário**

O crédito hipotecário é uma forma de financiamento que permite aos clientes obterem recursos dando um imóvel como garantia. Ao contratar esta modalidade de crédito, os clientes estabelecem um acordo com o Banco, comprometendo-se não só a devolver o valor emprestado em prestações, acrescidas de juros e outros encargos acordados, como também a oferecer uma garantia real para associar ao crédito, proporcionando assim uma maior segurança e confiança na recuperação do montante emprestado. Essa garantia irá proporcionar ao cliente condições mais favoráveis, como taxas de juros mais baixas e prazos de pagamento mais longos, tornando o financiamento mais acessível e viável.

No que se refere aos custos relacionados ao crédito hipotecário, existem diferentes elementos a serem considerados. Entre eles estão as comissões de abertura e de estudo de dossier, a avaliação do imóvel, a formalização do contrato através de realização de escritura, o registo hipotecário e a contratação do seguro vida e do seguro multirriscos.

Adicionalmente, há impostos a serem pagos, tais como o IS aplicado sobre as comissões e juros e sobre a utilização de capital, e caso o crédito não seja destinado à aquisição de uma habitação própria permanente, os clientes também terão o encargo do IS sobre o valor financiado e o Imposto sobre Transmissões Onerosas de Imóveis (IMT). No entanto, se o crédito hipotecário não for utilizado para a compra de um imóvel, o pagamento do IMT não é exigido.

#### **A. Simulação**

Quando os clientes procuram a agência com o intuito de obter um crédito hipotecário para atender às suas necessidades de financiamento, o processo segue algumas etapas específicas, garantindo uma análise adequada da situação e uma resposta apropriada.

Primeiramente, os clientes expressam o seu interesse em obter um crédito hipotecário e apresentam a motivação por trás da sua procura por esse tipo de financiamento. Se o produto for considerado adequado às suas necessidades, o ACL prossegue com a recolha das informações necessárias e realiza uma análise preliminar.

Com base nas informações fornecidas, o ACL procede à simulação do crédito em questão, apresentando as prestações mensais estimadas e os encargos associados, como juros e comissões. Desta forma, os clientes obtêm uma visão clara dos termos e condições do crédito hipotecário, permitindo-lhes tomar uma decisão informada. Nesta fase, é importante salientar que os valores utilizados na simulação podem sofrer alterações, dependendo do valor real atribuído ao imóvel pelos peritos avaliadores e dependendo da capacidade de reembolso dos mutuários.

Caso os clientes estejam satisfeitos com as condições propostas e desejem dar continuidade ao processo, o ACL inicia a preparação da proposta de crédito hipotecário. Nesta etapa, além de criar o processo no *Flow Credit*, o ACL realiza a primeira avaliação da viabilidade do crédito, isto é, analisa a capacidade financeira e o risco dos intervenientes, verifica a documentação apresentada e interpreta o relatório de avaliação do imóvel realizado por perito avaliador independente, externo à CEMAH.

Para a avaliação financeira dos proponentes e fiadores, é imprescindível que estes entreguem os mesmos documentos solicitados num crédito pessoal. Esta documentação é essencial para a obtenção de informações precisas sobre a situação financeira dos clientes, garantindo assim uma análise adequada. Além disto, o ACL também solicita documentos relacionados ao imóvel a ser utilizado como garantia, nomeadamente: a Certidão de Teor (Caderneta Predial); a Certidão do Registo Predial; a Licença de Utilização, caso a data de construção do imóvel seja posterior ao ano de 1951; o Pré-Certificado Energético ou Certificado Energético, se aplicável; a Planta de localização (no caso dos terrenos); o Projeto de arquitetura e o orçamento das obras (no caso de construção ou de obras ao imóvel). Os documentos mencionados não só ajudam o ACL a confirmar os dados registados sobre o imóvel a ser hipotecado, como também auxiliam o perito avaliador na elaboração do relatório de avaliação, garantindo assim a integridade e confiabilidade do processo de avaliação.

#### B. Proposta

Após reunir toda a documentação necessária, o ACL procede à obtenção do consentimento dos intervenientes para o acesso, consulta e processamento de dados

personais, para a consulta da Central de Riscos de Crédito do BdP e para o débito das comissões relativas à avaliação do imóvel e ao Estudo de Dossier.

Posto isto, o ACL inicia a criação do processo no *Flow Credit*. O primeiro passo é identificar todos os intervenientes da proposta, bem como o seu vínculo com a mesma. O sistema automaticamente transfere os dados gerais dos clientes para a proposta. Em seguida, o ACL adiciona as informações da garantia real e os documentos correspondentes, e solicita o relatório de avaliação do imóvel ao departamento de OP, através do envio da proposta. Cabe a este departamento a distribuição dos pedidos de avaliação pelos peritos avaliadores, bem como assegurar o cumprimento dos requisitos estabelecidos pela CEMAH.

O ACL inicia a análise detalhada assim que recebe a proposta devidamente preenchida e acompanhada do relatório de avaliação certificado do imóvel a ser hipotecado. Nesta fase, o ACL preenche no *Flow Credit* todas as informações pertinentes relacionadas aos rendimentos, despesas e património de cada interveniente. Além disto, são anexados os comprovativos de toda esta informação no sistema.

Durante a análise, o ACL realiza cálculos como o *Debt Service-to-Income* (DSTI) e o *Loan-to-Value* (LTV), os quais ajudam a avaliar o risco associado aos clientes e à operação em questão. Também é feita uma verificação minuciosa da elegibilidade da garantia real envolvida no processo.

O DSTI é um rácio semelhante à taxa de esforço, mas com uma consideração adicional. Além das prestações mensais totais dos mutuários, o DSTI também leva em conta o impacto de um aumento potencial na taxa de juro ao longo do financiamento. Por exemplo, em empréstimos cuja maturidade seja superior a dez anos, é considerado um aumento de três pontos percentuais na taxa de juro como forma de acomodar uma possível subida das taxas de juro ao longo do tempo. Este rácio é utilizado para avaliar o esforço financeiro dos mutuários relacionado com o pagamento da dívida. Adicionalmente, auxilia na análise da probabilidade geral de incumprimento no crédito, permitindo uma avaliação mais precisa da capacidade de pagamento dos mutuários e do risco associado à operação de crédito (Banco de Portugal, 2023c).

O LTV, por sua vez, é um indicador que compara o valor total dos contratos de crédito garantidos por um determinado imóvel com o seu valor de aquisição ou valor de avaliação, considerando-se o valor mais baixo entre os dois. Essa relação permite avaliar o nível de financiamento em relação ao valor do imóvel dado como garantia, fornecendo informações sobre a exposição ao risco do empréstimo. (Banco de Portugal, 2023c)

De acordo com as recomendações do BdP, o resultado do cálculo do DSTI não deve exceder cinquenta por cento, assim como o rácio do LTV não deve ultrapassar os noventa por cento para créditos destinados à habitação própria permanente e oitenta por cento para as restantes finalidades.

Com base nesta análise, o ACL enquadra o cliente nos preços praticados pela CEMAH e atribui o *spread* correspondente ao seu risco, além de adicionar os seguros de vida para os mutuários e o seguro multiriscos para o imóvel, escolhidos pelos mutuários durante o processo.

O ACL informa os clientes sobre as condições que serão aplicadas ao financiamento e emite a Ficha de Informação Normalizada Europeia (FINE), entregando-a a todos os intervenientes no crédito. O objetivo da FINE é semelhante ao da FIN, mas é aplicada especificamente ao crédito à habitação. Essa ficha foi desenvolvida no contexto das diretrizes da União Europeia para assegurar uma maior harmonização e transparência nas informações fornecidas aos consumidores em todos os países desta região.

Após aceitarem as condições apresentadas e confirmarem o seu conhecimento e aceitação do conteúdo expresso na FINE, os mutuários assinam as simulações dos seguros selecionados, o relatório de avaliação e a FINE, que detalha todas as características da operação. Os fiadores, caso existam, também assinam este último documento.

Posteriormente, o ACL anexa a documentação assinada no sistema do *Flow Credit* e emite o seu parecer em relação à proposta, encaminhando-a para o Conselho de Crédito. Com base no trabalho realizado pelo ACL e nos documentos anexados, o Conselho de Crédito também regista igualmente o seu parecer. Em seguida, a proposta é direcionada ao departamento de CRE, onde ocorre uma análise minuciosa dos documentos e são realizadas análises financeiras detalhadas, a fim de emitirem, também eles, um parecer fundamentado.

O COM é o departamento que recebe a proposta depois desta sair do departamento do CRE. Nesta etapa, é realizada uma verificação pormenorizada de todo o trabalho concretizado, levando em consideração todos os pareceres emitidos, bem como emitido o próprio parecer sobre a proposta. A seguir, encaminham-na para o CA, que, com base nos pareceres dos diversos departamentos, emite o despacho final. Após esta decisão a proposta é devolvida ao balcão para que o ACL possa dar continuidade às próximas diligências.

### C. Formalização

Se a proposta não for aprovada, o ACL emite e entrega ao cliente a declaração de não aprovação do crédito, encerrando assim o processo. No entanto, se a proposta for aprovada pelo despacho do CA, o ACL prossegue com o processo.

Assim que a proposta aprovada chega ao balcão, o ACL reúne todos os documentos necessários para a escritura, juntamente com as informações adicionais requeridas para a elaboração das minutas, e encaminha a proposta para o departamento de JUR, solicitando a redação da minuta da escritura e do documento complementar.

A escritura é o ato formal em que se realiza a transação do imóvel, caso exista esta necessidade, e onde são formalizados os termos do contrato de crédito hipotecário. O documento complementar, por sua vez, é um anexo à escritura que inclui informações adicionais, como cláusulas específicas, detalhes sobre as garantias ou outras condições particulares acordadas entre as partes. Trata-se de documentos essenciais para a formalização do contrato de crédito hipotecário e visam assegurar os direitos e deveres de todas as partes envolvidas, bem como a segurança jurídica da transação imobiliária.

Após o retorno da proposta ao balcão, já com as minutas redigidas, o ACL emite a declaração de aprovação do crédito e entrega-a a todos os intervenientes, juntamente com uma cópia da minuta da escritura e do documento complementar. A partir desse momento, inicia-se a contagem do período de reflexão, que deve ter no mínimo sete dias.

Em seguida, caso todos os intervenientes concordem com as minutas e com todas as características e responsabilidades do crédito, o ACL solicita ao departamento de JUR a marcação da escritura junto de uma entidade notarial.

### D. Contratação

No dia agendado, todas as partes envolvidas, incluindo mutuários, fiadores, representantes da instituição financeira, entidades notariais e outros comparecem à escritura. Durante esse momento são lidos e explicados todos os termos e cláusulas do contrato, bem como as obrigações e direitos de cada uma das partes. Após esclarecimentos e consentimento mútuo, as partes procedem à assinatura do contrato.

Uma vez concluída a escritura, o contrato de crédito hipotecário é registado junto da Conservatória do Registo Predial e pode levar alguns dias para ficar concluído. Esse registo tem como objetivo formalizar e publicar a hipoteca sobre o imóvel, garantindo a sua validade e proteção jurídica.

Depois de receber a escritura, o ACL anexa a versão digitalizada ao processo e encaminha a proposta para o departamento de OP. Nesse estágio, o departamento realiza uma verificação cuidadosa de todos os documentos para garantir a conformidade com as políticas internas e regulamentações aplicáveis e procede ao desembolso do crédito. Deste modo, o montante acordado é creditado na conta dos mutuários e a proposta devolvida ao balcão para anexar posteriormente a Certidão do Registo Predial contendo o registo da hipoteca voluntária a favor da CEMAH. Também esta equipa é responsável pelo registo desta operação na AB, bem como de toda a informação que a ela diz respeito, de modo a facilitar o acompanhamento do crédito.

À semelhança do que acontece no crédito pessoal, o ACL entra em contato com os clientes assim que o valor acordado é disponibilizado nas suas contas, permitindo que o utilizem conforme acordado.

Após receber a Certidão de Registo Predial com o registo da hipoteca, o ACL anexa o documento ao processo e encaminha-o novamente para a equipa de OP que, por sua vez, dá por concluído o processo.

No caso de um crédito em que o desembolso é feito por tranches, ou seja, em várias parcelas ao longo do processo de construção ou reabilitação de um imóvel, o processo só termina após a conclusão da obra, a entrega da Licença de Utilização e da entrega da apólice do seguro multirriscos ativa.

Durante o período de execução das obras, os clientes têm a possibilidade de solicitar ao ACL uma vistoria ao imóvel, sempre que desejarem. Após cada inspeção, a CEMAH efetua o desembolso dos fundos tendo em conta a percentagem de conclusão da obra. É importante destacar que, ao assinar o pedido de vistoria, o cliente não só autoriza a realização da vistoria como também o débito das comissões relacionadas.

Sempre que um pedido de vistoria ocorre, o ACL encaminha-o para a equipa de OP por meio de um formulário na aplicação Gestão Documental. Esta equipa, assim que o recebe, designa um perito avaliador para realizar o serviço. Quando as OP devolvem o formulário ao balcão, já com o relatório da vistoria, o ACL calcula o valor da tranche correspondente ao avanço da obra e solicita, por email, ao departamento de gestão COM, autorização para libertação de nova tranche. Assim que seja autorizado, o ACL encaminha a proposta para a equipa de OP e solicita a libertação dos fundos. Após o crédito da tranche na conta dos clientes, a proposta é devolvida ao balcão, para posteriores libertações de novas tranches. Este procedimento repete-se até que a vistoria final confirme a conclusão da obra.

Uma vez que a obra esteja finalizada e os documentos mencionados anteriormente tenham sido entregues, o ACL junta esta documentação ao sistema do *Flow Credit* e solicita à equipa de OP a libertação da última tranche que, por norma, corresponde a pelo menos dez por cento do valor contratado, finalizando assim o processo.

#### E. Liquidação total ou parcial do crédito hipotecário

O processo da liquidação total ou parcial do crédito hipotecário é semelhante ao realizado no crédito pessoal. O que os distingue é um procedimento adicional que o Banco executa quando os clientes realizam a liquidação total do crédito hipotecário.

Após a liquidação total do crédito, o ACL envia um pedido de autorização por e-mail ao departamento de gestão COM para a emissão de distrate sobre o imóvel que garantia o empréstimo quitado, como comprovativo de extinção do contrato.

Uma vez confirmado que todas as obrigações para com a CEMAH foram encerradas, o departamento COM autoriza o pedido e encaminha-o ao departamento de JUR, responsável por emitir o distrate. Após a sua emissão, o distrate original é enviado pelo correio para a agência e é posteriormente entregue aos clientes para que estes possam retirar o registo da hipoteca sobre o seu imóvel junto da Conservatória do Registo Predial.

Esta etapa adicional no processo de liquidação total do crédito hipotecário é necessária para oficializar o cancelamento da hipoteca sobre o imóvel, proporcionando aos clientes a segurança de que todas as obrigações foram devidamente encerradas.

Ao longo do capítulo foram expostas as responsabilidades e as funções desempenhadas por um ACL, estabelecendo conexões entre o conteúdo teórico e a prática profissional.

A experiência de estágio foi verdadeiramente diversificada e multidisciplinar, proporcionando um vasto conhecimento em várias áreas de negócio do Banco. Envolveu uma variedade de tarefas que iam desde atividades básicas até o acompanhamento detalhado dos processos de negociação e contratação de crédito. Embora exista uma quantidade considerável de burocracia, essa complexidade é justificada pelas crescentes exigências regulatórias do Banco de Portugal, como resultado das deficiências históricas no sistema financeiro português. Deste estágio ainda destaco a importância crítica do compromisso, precisão e integridade em todos os níveis da operação bancária, sublinhando a complexidade e a responsabilidade envolvidas no setor bancário.

## CAPÍTULO VI - APRECIACÃO GLOBAL DO ESTÁGIO

No presente capítulo são apresentadas a análise crítica e a apreciação global do estágio realizado na agência de Ponta Delgada da instituição bancária CEMAH. Durante todo o período de estágio foi possível vivenciar e participar ativamente nas operações e atividades do Banco, proporcionando um profundo conhecimento sobre o funcionamento interno da organização. Através desta análise são destacados tanto os pontos positivos como as limitações identificadas, fornecendo uma visão abrangente e reflexiva sobre a experiência adquirida. Esta apreciação global do estágio serve como um momento de reflexão, permitindo uma visão integral sobre o crescimento profissional e o impacto da trajetória acadêmica no contexto profissional.

### 6.1. Análise crítica à instituição

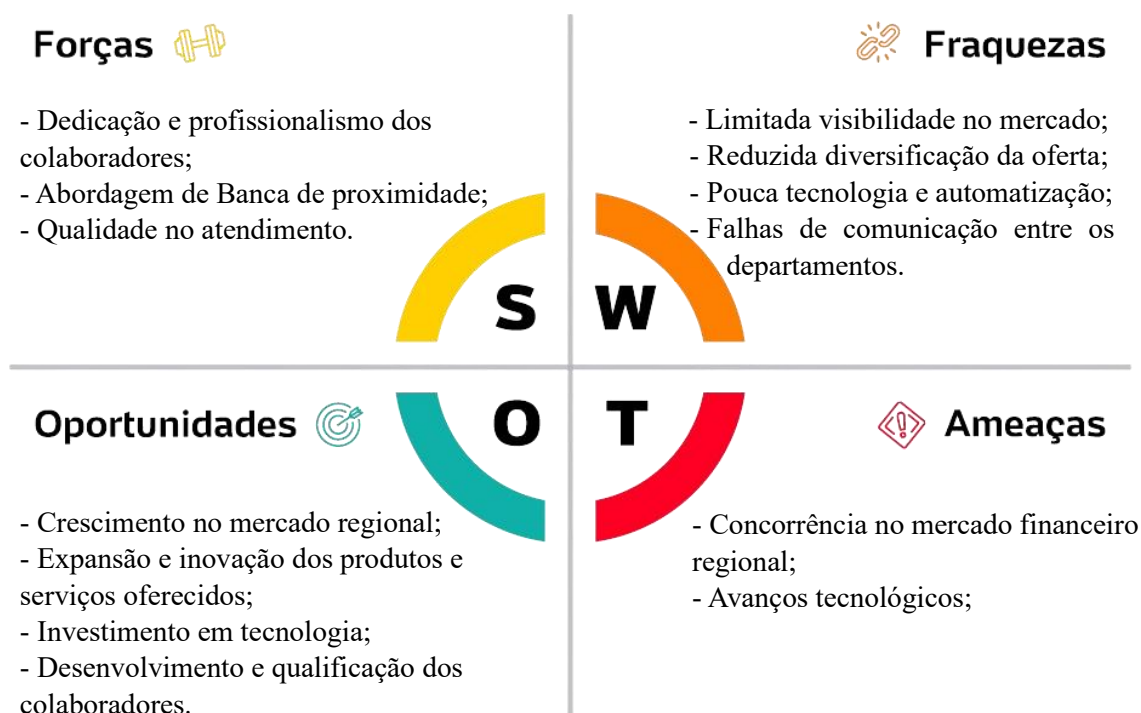
Esta experiência proporcionou-me a oportunidade de conhecer e interagir com a organização na sua totalidade, o que me permitiu obter uma visão abrangente das suas práticas e do seu funcionamento. Através desta vivência, pude identificar áreas que apresentam, de certo modo, um potencial de melhoria.

Integrada numa análise SWOT (dos termos em inglês: *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), a seguir é apresentada, através da Figura 2, uma avaliação dos fatores internos e externos que impactam a CEMAH. Esta análise visa identificar as forças e fraquezas da instituição, bem como as oportunidades e ameaças que ela enfrenta no seu ambiente competitivo.

Seguindo a metodologia utilizada por Kotler e Keller (2012) e Hill *et al* (2014), a análise SWOT fornecerá uma visão geral criteriosa para a formulação de estratégias futuras, segundo a minha perspetiva. É importante destacar que a análise SWOT é uma ferramenta amplamente utilizada para avaliar a posição competitiva de uma organização, permitindo uma compreensão abrangente de seu ambiente interno e externo (David, 2011).

A partir dessa análise, são também identificadas as suas vantagens competitivas, abordando as suas áreas de melhoria e as medidas que poderiam ser tomadas para aproveitar as oportunidades e mitigar as ameaças enfrentadas no mercado financeiro regional.

Figura 2. Matriz SWOT da CEMAH



A CEMAH enfrenta algumas dificuldades em atrair novos clientes, o que pode ser atribuído ao pouco investimento em publicidade. A instituição não tem explorado plenamente as oportunidades de marketing e promoção, o que resulta numa visibilidade limitada no mercado de São Miguel. Um maior investimento em estratégias de publicidade e comunicação poderia ajudar a aumentar a visibilidade deste Banco e atrair um público mais amplo.

Apesar destas dificuldades, ainda assim a CEMAH é uma instituição com potencial de crescimento no mercado regional. Ao expandir a sua presença e atrair gradualmente clientes na região, esta instituição demonstra uma trajetória positiva em termos de crescimento e consolidação. No entanto, é crucial que a CEMAH permaneça atenta às oportunidades de expansão e à atuação da concorrência, a fim de garantir a sua posição competitiva.

Esta Caixa destaca-se também como uma instituição financeira empenhada em oferecer soluções simples, mas abrangentes, aos seus clientes. Os seus produtos e serviços disponíveis demonstram o seu compromisso em atender as necessidades financeiras, tanto pontuais, como frequentes, dos seus clientes. No entanto, durante o estágio, percebi que existem oportunidades para expandir o leque de opções disponíveis aos clientes, o que poderia atrair um público mais amplo e atender às suas diversas necessidades financeiras, contribuindo assim para o crescimento da CEMAH.

Existindo esta expansão na oferta da instituição seria prudente e, ainda mais, necessário investir também na formação comercial dos colaboradores. Apesar da competência e dedicação das equipas da CEMAH, uma formação mais intensiva nas áreas comerciais poderia potencializar a capacidade de venda e promoção dos produtos e serviços oferecidos pela instituição. Isto contribuiria para o crescimento dos negócios e fortaleceria a posição da CEMAH no mercado financeiro.

É importante enfatizar ainda a importância do investimento na formação e desenvolvimento dos colaboradores. Apesar de terem sido observados profissionais qualificados, competentes e dedicados, a implementação de um programa contínuo de qualificação poderia aprimorar ainda mais as suas habilidades e conhecimentos, resultando num atendimento de excelência aos clientes.

Em certas ocasiões, pude também observar atrasos na resposta aos pedidos dos clientes e na resolução de problemas. Neste sentido, seria interessante existir um maior investimento em tecnologia e automatização como forma de agilizar certos processos, proporcionando um serviço mais eficiente e ágil.

Outro aspeto relevante a ser destacado é a necessidade de aprimorar a comunicação entre os diferentes departamentos da instituição. Neste período de estágio, foram notórias algumas falhas de comunicação entre as equipas, o que resultou em trabalho redobrado e demora na resolução de problemas. Um melhor alinhamento e uma melhor forma de partilha de informações entre os setores contribuiria para uma maior eficiência e colaboração dentro da organização.

Além das áreas mencionadas anteriormente, é fundamental destacar a importância de desenvolver procedimentos e manuais de apoio mais simples e intuitivos na CEMAH. Durante estes dezoito meses de estágio, pude observar que os procedimentos existentes são extensos e geralmente abordam as situações de forma genérica. Para melhorar a eficiência e a qualidade do trabalho realizado, seria benéfico criar procedimentos específicos para cada situação ou procedimentos em particular. Isto permitiria que os colaboradores tivessem orientações claras e precisas sobre como lidar com tarefas particulares, reduzindo a possibilidade de erros e garantindo uma execução consistente.

Apesar das áreas de melhoria identificadas, vale frisar que a CEMAH também apresenta pontos positivos que merecem reconhecimento. Esta destaca-se pela dedicação e profissionalismo dos seus colaboradores, que se empenham em oferecer um serviço de excelência aos seus clientes. Esta instituição adota uma abordagem de Banca de

proximidade, valorizando o atendimento personalizado e colocando os clientes em primeiro lugar. Eles são vistos como pessoas e não apenas como números.

É notório que a qualidade no atendimento é um ponto forte da CEMAH. Os colaboradores criam um ambiente acolhedor e de confiança e a Caixa procura garantir que cada interação seja positiva e que os seus clientes sintam-se valorizados e respeitados.

## **6.2. Análise crítica ao estágio**

Ao longo do Programa Estagiar L, tive a oportunidade de experienciar diversos aspetos positivos que contribuíram significativamente para o meu desenvolvimento, tanto pessoal como profissional.

Um dos aspetos que mais se destacaram foi a dedicação exemplar dos meus colegas e da minha chefia direta ao longo de todo o estágio. Eles estiveram sempre disponíveis para partilhar os seus conhecimentos e experiências, o que facilitou o meu processo de aprendizagem e fez-me sentir completamente integrada na equipa.

Além disso, fiquei impressionada com a notável entreatura e cooperação entre os diferentes departamentos, apesar das eventuais falhas de comunicação que se verificavam. O ambiente de trabalho era acolhedor e colaborativo. A dedicação dos colaboradores da CEMAH foi verdadeiramente inspiradora, motivando-me a procurar constantemente a excelência nas minhas próprias tarefas e a oferecer um atendimento brilhante aos nossos clientes.

Destaco ainda a notoriedade e a responsabilidade associadas aos pareceres emitidos pelos assistentes de cliente, sobretudo no que diz respeito aos processos de crédito. Esta consciência da importância do nosso trabalho reforçou ainda mais a necessidade de manter a precisão, a ética e a responsabilidade, não só em todas as etapas de um processo de crédito como em todas as tarefas a que me propunha fazer.

A oportunidade de formação que a CEMAH proporciona também foi um fator que se destacou. Apesar de não ser uma prática constante, a instituição valoriza o desenvolvimento contínuo dos seus colaboradores, oferecendo formações tanto internas como externas, contribuindo significativamente para a minha aprendizagem e melhoria.

Por fim, destaco a capacidade que este Banco tem em receber opiniões e sugestões dos colaboradores para promover melhorias nos seus processos. Esta cultura de *feedback* e procura pela excelência evidencia o compromisso da CEMAH em adaptar-se às necessidades dos clientes e proporcionar um serviço cada vez melhor.

### **6.3. Relevância do percurso académico no estágio profissional**

No decorrer do meu percurso académico, composto pela Licenciatura em Gestão e pelo MCEE, adquiri um conjunto inestimável de conhecimentos teóricos e habilidades práticas que foram fundamentais para a minha atuação durante o estágio.

Os conhecimentos adquiridos, através das diversas unidades curriculares da licenciatura, revelaram-se fundamentais para compreender e executar inúmeras tarefas no estágio, como por exemplo, a unidade curricular de Matemática Aplicada, que foi útil para realizar cálculos financeiros. As unidades curriculares de Contabilidade I, II e de Operações Especiais forneceram os conhecimentos para poder analisar as demonstrações financeiras e os balanços das empresas. As Finanças Empresariais I e II contribuíram para a compreensão da gestão financeira, análise de investimentos e gestão de tesouraria. A Fiscalidade e Fiscalidade Avançada foram relevantes para identificar oportunidades fiscais e compreender os princípios contabilísticos e fiscais, bem como as obrigações fiscais das empresas. Por fim, a unidade curricular de Avaliação de Projetos permitiu a análise e avaliação de propostas de investimento e projetos de financiamento.

Já o MCEE proporcionou-me uma perspetiva mais aprofundada e especializada nas áreas das finanças e contabilidade. A unidade curricular de Contabilidade e Gestão Fiscal proporcionou uma maior compreensão dos princípios contabilísticos e fiscais, bem como das obrigações fiscais das empresas. A unidade curricular de Controlo de Gestão permitiu adquirir e consolidar conhecimentos sobre a gestão de custos, orçamentação e controlo de desempenho. Estes conhecimentos foram aplicados na análise de projetos de investimento e na elaboração das propostas de financiamento durante o estágio. Além disto, as competências desenvolvidas na área de pesquisa e resolução de problemas foram cruciais para enfrentar os desafios complexos do mundo profissional.

Findada esta análise, torna-se claro que a dualidade é uma constante. A proximidade com os clientes aparece como uma força significativa, contrastada pela visibilidade limitada no mercado, que é uma notável fraqueza. No entanto, apesar das pressões competitivas, a instituição apresenta oportunidades promissoras para um crescimento regional, impulsionada pela qualidade exemplar no seu atendimento.

Desta análise também destaco o valor fundamental do ensino superior. Não só pelo acúmulo de conhecimento teórico e habilidades técnicas adquiridos nas diversas unidades curriculares mencionadas, mas também na maneira como estimulou uma perspetiva crítica e um pensamento analítico.

## CAPÍTULO VII – CONCLUSÃO

Em suma, este relatório de estágio descreveu e analisou a experiência enriquecedora vivenciada na CEMAH, como parte do requisito para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças e Contabilidade, pela Universidade dos Açores.

Nesta jornada através do universo bancário, desde sua origem histórica até o papel crucial que desempenha no sistema económico contemporâneo, ficou claro que a atividade bancária é mais do que uma simples transação monetária. É um elo vital entre aforradores e investidores, catalisador do crescimento económico e facilitador da alocação eficiente de recursos. O crédito bancário emerge como uma ferramenta vital, fluindo de forma estratégica para sustentar desde projetos inovadores de empresas até a realização dos sonhos das famílias, como os de compra de habitações.

Na análise detalhada da CEMAH, destaco não apenas a sua posição única como um Banco regional de proximidade, mas também a sua audaciosa estratégia de expansão num mercado bancário cada vez mais competitivo. Além disto, esta instituição fundamenta-se em princípios sólidos, refletidos na sua Missão, Visão e Valores e a sua gama de produtos e serviços oferecidos são adaptados às necessidades básicas dos clientes, desde soluções financeiras para particulares até financiamento e apoio ao desenvolvimento de negócios.

Em relação ao estágio, concluo que esta foi uma caminhada multidisciplinar, envolvendo desde tarefas básicas e rotineiras até a minuciosas análises de processos de negociação e contratação de crédito. Em meio à burocracia justificada pelas exigências regulatórias do BdP, ficou patente que o comprometimento, a precisão e a integridade são pilares fundamentais no setor bancário. Ressalvo que estagiar num balcão que representa expressivos 18,04% da carteira de crédito total da CEMAH proporcionou uma curva de aprendizagem mais acentuada. Todavia, esta presença marcante, cingida a um local específico, acarreta alguns riscos acrescidos como riscos operacionais e de crédito.

Nesta instituição, se por um lado a proximidade com os clientes representa uma vantagem substancial, por outro lado, a visibilidade limitada no mercado é uma fraqueza evidente. Contudo, apesar das pressões competitivas, a CEMAH mostra-se promissora em termos de oportunidades de crescimento a nível regional.

Ao refletir sobre o meu percurso académico, que compreendeu tanto a Licenciatura em Gestão quanto o MCEE, constato que adquiri inúmeros conhecimentos teóricos e competências práticas cruciais para o meu desempenho durante o estágio. As unidades

curriculares da licenciatura, como a Matemática Aplicada para os cálculos financeiros, as Contabilidades para a análise de demonstrações financeiras e as Finanças Empresariais para a gestão financeira, foram fundamentais. Quanto ao MCEE, este foi indispensável para ampliar o meu conhecimento em áreas específicas, tais como Contabilidade e Gestão Fiscal e Controlo de Gestão. Além disto, reconheço que mais do que adquirir habilidades, o ensino superior foi um impulsionador enorme no desenvolvimento da minha mente analítica e questionadora.

Portanto, esta habilidade de traduzir teoria em prática e a aptidão para solucionar problemas tornaram-se fundamentais durante o estágio, evidenciando assim a importância da integração entre o ensino superior e a experiência prática para o desenvolvimento profissional.

## REFERÊNCIAS

- Banco de Portugal. (2023c, 2 de junho). *Medidas Macroprudenciais*. <https://www.bportugal.pt/perguntas-frequentes/8187>
- Banco de Portugal. (2023b, 20 de março). *O que são e tipos de depósitos*. <https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/o-que-sao-e-tipos-de-depositos>
- Banco de Portugal. (2023a, 24 de fevereiro). *O que são e tipos de crédito*. <https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/o-que-sao-e-tipos-de-credito>
- Basel Committee on Banking Supervision. (2000). *Principles for the Management of Credit Risk*.
- Brown, K., & Moles, P. (2016). *Credit risk management*. Heriot-Watt University, Edinburgh Business School.
- Burda, M., & Wyplosz, C. (2005). *Macroeconomia: Uma Abordagem Européia* (3ª ed.). LTC - Livros Técnicos e Científicos Editora
- Caiado, AC., & Caiado, J. (2018). *Gestão de Instituições Financeiras* (3ª ed.). Edições Sílabo.
- Casimiro, N. (2020 de fevereiro de 04). *Crédito por assinatura*. Investidor.pt. <https://investidor.pt/credito-por-assinatura/>
- CEMAH. (2023a, 05 de março). *Relatório & Contas 2021*. <https://www.cemah.pt/pt/institucional/informa%C3%A7%C3%A3o-financeira/>
- CEMAH. (2023b, 7 de junho). *Relatório & Contas 2022*. <https://www.cemah.pt/pt/institucional/informa%C3%A7%C3%A3o-financeira/>
- Collins, J., & Porras, J. (1996) Building your company's vision. *Harvard business review*, 65-77.
- Collis, D., & Rukstad, M. G. (2008) Can you say what your strategy is? *Harvard Business Review*, 1-10.
- David, F.R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases* (13ª ed.). Pearson.
- Decreto-lei nº 220/94 de 23 de agosto. *Diário da República n.º 194/1994, Série I-A*. Lisboa: Ministério das Finanças.

Decreto-lei n.º 298/92 de 31 de dezembro. *Diário da República n.º 301/1992, 6.º Suplemento - Série I-A*. Lisboa: Ministério das Finanças.

Diário da República Eletrónico. (s.d.). Personalidade jurídica. No lexionário DRE. Consultado em 20 de março de 2023 de <https://dre.pt/dre/lexionario/termo/personalidade-juridica>

Duarte, F. B., (2017, 17 de janeiro). A banca portuguesa, a economia, as empresas e o emprego. Diário de Notícias. <https://www.dn.pt/opiniao/opiniao-dn/convidados/a-banca-portuguesa-a-economia-as-empresas-e-o-emprego-5609387.html>

Emprego Jovem Açores. (s.d.). *Projeto PL2134211*. Consultado a 25 de novembro de 2022 em <https://empregojuvem.azores.gov.pt/estagiar/candidato/projeto/34211>

Hill, C.W.L., Jones, G. R., & Schilling. (2014). *Strategic Management: Theory & Cases: An Integrated Approach* (11ª ed.). Cengage Learning.

Horcher, K. A. (2005). *Essentials of Financial Risk Management*. John Wiley & Sons, Inc.

IFB - Instituto de Formação Bancária. (2012). *Produtos Bancários e Financeiros*. (17ª Ed.). IFB

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Administração de Marketing* (14ª ed.). Pearson.

Lains, P., & Ferreira da Silva, Á. (2010). *História Económica de Portugal 1700-2000* (Vol. 1). Imprensa de Ciências Sociais.

Maio, A. (2021 de dezembro). A CEMAH e a importância da banca de proximidade. *100 Maiores Empresas dos Açores*, 25.

Merelim, P. (1971). Memória Histórica da Caixa Económica da Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo. *Diário Insular*.

Plano Nacional de Formação Financeira. (2023a). *Garantias do Crédito*. [Apresentação] [https://elearning.todoscontam.pt/citilearn/data/bp/aula\\_13/material\\_apoio/aula\\_13\\_material\\_de\\_apoio\\_garantias\\_do\\_credito.pdf](https://elearning.todoscontam.pt/citilearn/data/bp/aula_13/material_apoio/aula_13_material_de_apoio_garantias_do_credito.pdf)

Plano Nacional de Formação Financeira. (2023b, 25 de fevereiro). *Garantias*. <https://www.todoscontam.pt/pt-pt/garantias>

Saunders, A., & Allen, L. (2002). *Credit Risk Measurement: New Approaches to Value at Risk and Other Paradigms* (2ª ed.). John Wiley & Sons, Inc.

Saunders, A., & Cornett, M. (2014). *Financial Institutions Management: A Risk Management Approach*. (8<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Companies.

Silveira e Sousa, P. (2002). Gerir o Dinheiro e a Distingão — as caixas económicas de Angra do Heroísmo e os seus corpos dirigentes (1845-1915) *Arquipélago, História*, 2.<sup>a</sup> série, VI, 293-346.

Sousa, C. G. (2022, 29 de agosto). Crédito: Sabe no que consiste e para que serve a livrança? *Jornal Económico*. <https://jornaleconomico.pt/noticias/credito-sabe-no-que-consiste-e-para-que-serve-a-livranca-929955/>

Stiglitz, J. E., & Weiss, A. (1981). Credit rationing in markets with imperfect information. *The American Economic Review*, 71 (3), 393-410.

**UNIVERSIDADE DOS AÇORES**  
**Faculdade de Economia e Gestão**

Rua da Mãe de Deus  
9500-321 Ponta Delgada  
Açores, Portugal

**A gestão bancária na ótica de um comercial: O caso da Caixa Económica da  
Misericórdia de Angra do Heroísmo**  
Sílvia Furtado Rodrigues



**RE**

2023