



**Universidade da Beira Interior  
Ciências Sociais e Humanas**

**Mestrado em Economia**

**“RELATÓRIO  
DE  
ATIVIDADE PROFISSIONAL”**

**Elaborado por: Ana Cristina Frazão  
Orientado por: Prof. Doutor Paulo Nunes**

**Covilhã, 20 de junho de 2012**

# ÍNDICE

## *CURRICULUM VITAE DETALHADO*

I.	DADOS PESSOAIS	3
II.	HABILITAÇÕES ACADÉMICAS	3
III.	FORMAÇÃO PROFISSIONAL ESPECIALIZADA	3
IV.	FORMAÇÃO CONTÍNUA	4
V.	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	4
VI.	CARGOS OU FUNÇÕES DE RELEVANTE INTERESSE PÚBLICO	15
VII.	FUNÇÕES DIFERENCIADAS	15
VIII.	TEMPO DE SERVIÇO NA CARREIRA	16
IX.	APTIDÕES E COMPETÊNCIAS PESSOAIS	16

## CURRICULUM VITAE DETALHADO

### I - DADOS PESSOAIS

**Nome:** Ana Cristina Frazão  
**Data de Nascimento:** 1974-10-15  
**Morada:** Rua Centro de Artes, n.º. 4, 4º esquerdo  
6230-505 Covilhã  
**Telemóvel:** 965 278 191  
**Cartão do Cidadão:** 10665599  
**Nº de Contribuinte:** 212082949  
**Nº Carta Condução:** GD-34221 5

### II - HABILITAÇÕES ACADÉMICAS

- **Frequento o Mestrado em Economia** na Universidade da Beira Interior, ano letivo 2011/2012.
- **Licenciatura em Economia** na Faculdade de Economia da Universidade da Beira Interior (U.B.I.), em julho de 1998.
- **Ensino Secundário** concluído na Escola Secundária Campos Melo na Covilhã.
- **Ensino Primário e Preparatório** frequentado e concluído em França - “Marcel Provost”.

### III - FORMAÇÃO PROFISSIONAL ESPECIALIZADA

- **Curso de Crédito Habitação**, promovido pelo Instituto de Formação Bancária, em novembro de 2000.
- **Curso de Formação Profissional “Formação Pedagógica Inicial de Formadores”**, promovido pelo CIVEC, em julho de 2000.
- **Curso de Chefias**, promovido pelo Montepio Geral, em março de 2001.
- **Curso Básico Bancário**, que decorreu no Instituto de Formação Bancário, de novembro de 2000 a setembro de 2001.
- **Curso de Técnicas Bancárias para Responsáveis de Balcão - “Plano de Desenvolvimento Integrado por Funções”**, que decorreu o Instituto de Formação Bancário, de novembro de 2002 a novembro de 2004.

- **Curso Geral de Seguros**, promovido pela Lusitânia, Companhia de Seguros S.A., em abril de 2009.
- **Conhecimento da Nota Euro**, promovido pelo Banco de Portugal, em maio de 2009.
- **Conhecimento da Moeda Metálica de Euro**, promovido pelo Montepio Geral, em julho de 2011.

## **IV - FORMAÇÃO CONTÍNUA**

**Frequentei as seguintes ações de formação profissional (e-learning):**

- Liderança e Gestão de Equipa
- Comunicar com Clientes à Distância
- SNC - Sistema de Normalização Contabilística
- Operações com cheques e outros Instrumentos Afins
- Crédito Especializado
- Sistema de Gestão de Desempenho
- Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo
- Fundamentos do Mutualismo
- Atendimento e Venda
- Prevenção do Branqueamento de Capitais

## **V - EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

**A partir de 21 de novembro de 2011**

Fui transferida do Balcão do Fundão para o Balcão da Covilhã Variante, com o cargo de Gerente, que tem na sua alçada um posto de atendimento na freguesia do Ferro. Tenho a meu cargo uma equipa de seis pessoas, cinco colaboradoras na Covilhã e um colaborador no Ferro. Trata-se de uma área geográfica com uma predominância de empresas com volume de negócios elevado, com P.M.E. Líderes e por isso direcionada para crédito ao investimento e recuperação de crédito habitação, fruto da grande aposta no passado no setor imobiliário. Quanto ao Ferro, o posto justifica-se pela rubrica dos recursos bastante importante na rendibilidade daquela unidade. No âmbito desta transferência desempenho, para além das

minhas funções de gerente, tarefas na área da linha de financiamento **PME Investe VI, Gestão de Poupanças, Economia Social, Recuperação de Crédito e Venda de Imóveis**. No tocante ao **P.M.E. Investe VI**, existe um protocolo de colaboração celebrado entre a minha atual entidade patronal, o Montepio, o Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação (I.A.P.M.E.I.), a P.M.E. Investimentos - Sociedade de Investimentos, S.A. e as Sociedades de Garantia Mútua, AGROGARANTE, LISGARANTE, NORGARANTE e GARVAL. Esta linha de crédito criada ao abrigo do PME Investe VI dispõe de um montante global até 1.250 Milhões de Euros, sendo estabelecidos plafonds próprios, incluídos no referido montante global, para as seguintes linhas específicas: Geral no valor até 900 milhões de euros, que incluiu uma dotação específica de 450 milhões de euros para empresas exportadoras; Micro e Pequenas Empresas no valor até 350 milhões de euros. Através desta linha de financiamento, o balcão do qual sou atualmente Responsável apoiou Pequenas e Médias Empresas, tal como definido na Recomendação 2003/361CE da Comissão Europeia, certificadas pela Declaração Eletrónica do I.A.P.M.E.I., que desenvolvem atividade enquadrada na lista de C.A.E. definidas pela Entidade Gestora da Linha, sem incidentes não justificados ou incumprimentos junto da Banca, e que não estejam em classe de rejeição de risco de crédito. No âmbito da presente Linha, as Instituições de Crédito, incluindo as S.G.M., podem aprovar operações de financiamento a empresas que apresentem, à data da propositura da operação, dívidas perante a Administração Fiscal e a Segurança Social, e a Entidade Gestora da Linha poderá enquadrar tais operações, mas a contratação das mesmas ficará condicionada à comprovação da regularização das dívidas mencionadas. Os financiamentos ao abrigo do Linha de Crédito PME Investe VI - Montepio auferem de uma garantia mútua que cobre a cada momento até 50% do capital em dívida em cada momento do tempo. Esta percentagem pode ser majorada para 60% do capital em dívida no caso de empresas candidatas à dotação específica para empresas exportadoras que não tenham beneficiado de qualquer operação no âmbito das anteriores Linhas PME Investe. Note-se que, as operações enquadradas na Linha Específica de Micro e Pequenas Empresas beneficiam de uma bonificação parcial do spread a aplicar nas operações. O spread a aplicar está definido pelo Protocolo e tem em conta a classificação da empresa diferenciando a parcela coberta pela garantia mútua da parte que não tem esta garantia. Trabalhei em duas operações de crédito no montante de 750.000€, 60% com

garantia mútua e 40% garantida por depósito a prazo. A candidatura tinha de ser feita até 25 de janeiro de 2012, data de encerramento desta linha de crédito. Os conhecimentos das disciplinas de **contabilidade** foram de grande importância na interpretação de balanços, demonstrações de resultados, balancetes, rácios financeiros e económicos, permitindo-me averiguar a viabilidade financeira de um crédito ao Investimento, nomeadamente PME Investe. Outra tarefa que atualmente desenvolvo é a **Gestão de Poupanças**. Existem uma infinidade de produtos de poupança de muito curto, curto, médio e longo prazo. No contexto de cumprimento de rácios de capital dos bancos, e desalavancagem do crédito, é primordial a captação e retenção de depósitos, que irão permitir ao banco financiar-se sem recorrer ao Mercado Monetário Internacional. Os produtos de poupança existentes no Montepio vão de simples aplicações em fundos com rendibilidade diária e sem comissões de subscrição e resgate, com valorizações das Unidades de Participações, passando por depósitos a 3, 6, 12, 15 e 36 meses, com taxas negociadas para capitais superiores a 20.000€ para particulares e superiores a 50.000€ para empresas até planos mutualistas a 5 e 8 anos onde apenas os associados podem subscrever esta modalidade (Capital certo), as taxas destes produtos de poupança podem atingir os 5%. O ano de 2012 irá ser virado para a micro poupança, que no caso do Montepio se poderá fazer apenas com 5€ mensais num plano mutualista de seu nome Montepio Proteção 5 em 5. Existe igualmente Montepio Poupança Reforma que é uma poupança mutualista com capital e rendimento garantido para assegurar um complemento de reforma que garante da melhor maneira o futuro. Esta é considerada uma tarefa prioritária pela Administração do banco. Remeto diariamente para a Direção Regional de Castelo Branco os resultados conseguidos pelo meu balcão. É este tipo de poupança que o banco irá visar nos próximos anos, de forma a diluir o risco de saída dos recursos, podendo adaptar-se à realidade financeira, poder de compra dos clientes. O Montepio, como I.P.S.S. que é, está virado para a economia social, criado em 1840, cada vez mais direcionado para o Terceiro Setor. **A Economia Social** constitui a esfera do chamado terceiro setor, sendo o primeiro setor, o privado capitalista com fins lucrativos; o segundo, o setor público, que visa satisfazer o interesse geral. Muitas vezes, a Economia Social está ligada à economia solidária. Na esfera da Economia Social, estão o associativismo, o cooperativismo e o mutualismo, como formas de organização da atividade produtiva. Ao longo dos últimos 150 anos, a Economia Social vem

ganhando expressão e seus objetivos passam necessariamente pela solidariedade e pelo desenvolvimento integrado da comunidade e do Homem. A crise económica e social pela qual Portugal está a atravessar impulsiona a revitalização do Terceiro Setor com resposta a novos problemas sociais, como as novas formas de pobreza, a exclusão social e o desemprego. O trabalho voluntário tem-se tornado um importante fator de crescimento das organizações não-governamentais, componentes do Terceiro Setor. É graças a esse tipo de trabalho que muitas ações da sociedade organizada têm suprido o fraco investimento ou a falta de investimento governamental em educação, saúde, lazer etc. No Montepio, praticam-se cada vez mais ações de voluntariado aos mais diversos níveis, onde a maior parte dos colaboradores do Montepio está inscrito, tal como eu. As ações vão desde limpar florestas, pintar escolas, Instituições de apoio às crianças com deficiências, entre outras. A 4 de outubro de 1995, a Fundação Montepio, pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública, assume um papel fundamental no estabelecimento de parcerias e na concessão de apoios ao Terceiro Setor e que tem por vocação e objeto a solidariedade social, entendida como atitude de ajuda em prol da inclusão, da coesão social e do desenvolvimento. No âmbito da sua missão, a Fundação estabelece um contacto permanente com a comunidade envolvente e procura conhecer a diversidade do setor da Economia Social, identificando e promovendo boas práticas de intervenção social. Enquanto instituição de solidariedade social, a Fundação Montepio pode ser eleita como beneficiária da "Consignação Fiscal" e, pela sua natureza, está em condições de devolver à sociedade civil o valor que os contribuintes lhe atribuem de cada vez que, ao preencherem a declaração de IRS, inscrevem o NIPC 503 802 808 no espaço reservado à "Consignação Fiscal". Ao preencher a declaração de IRS qualquer pessoa pode destinar 0,5% do imposto liquidado à Fundação Montepio (Lei da Liberdade Religiosa 16/2001, de 22 de junho). Esta é uma outra forma de solidariedade que eu pratico anualmente. A Frota Solidária é outro projeto central na atividade da Fundação Montepio, no qual eu participei, na atribuição de uma carrinha adaptada para pessoas portadoras de deficiências a Santas Casas da Misericórdia do Fundão, e outra para a A.P.P.A.C.D.M. daquela cidade, que se candidataram no balcão do Montepio, que por sua vez colaborou com o Gabinete de Responsabilidade Social. Já tive a oportunidade de em 2009 participar na entrega de uma viatura à santa Casa da Misericórdia do Fundão na cidade de Santarém, na qualidade de

responsável de balcão. Todos estes conceitos atrás referenciados me são familiares por via das disciplinas de **Sociologia Geral**, **Sociologia do Desenvolvimento** e **História do Pensamento Económico** ministrados na minha licenciatura. A economia social faz todo o sentido na Instituição onde trabalho, sendo aquela o elo que mais em comum o Montepio tem com a minha Licenciatura em Economia. Outra grande área onde desenvolvo as minhas tarefas diárias é a **Recuperação de Crédito**. Como consequência da atribuição de crédito desenfreada no passado, hoje estamos a viver o pesadelo do incumprimento. Uma das soluções mais fáceis por parte dos clientes que não nos consultam a pedir apoio é a Insolvência (pessoal ou empresarial). Está é sem dúvida a solução mais prejudicial para a banca. Primeiramente, chego ao contacto com o cliente que, normalmente, está reticente em vir ao balcão. Atualizo contactos, falo com familiares e amigos, entidade patronal, Finanças, recorro às redes sociais na internet. De seguida, tento conhecer a situação económica do cliente, as suas despesas fixas, se o estado civil se alterou, se há problemas de saúde, se ficaram desempregados, enquadro e ajusto a prestação do cliente à sua atual situação financeira. Para tal, existem as reestruturações dos créditos que passam por propor à hierarquia carências de capital e juros, diferimento de capital, aumento de prazo, por forma a reavaliar a situação do cliente no prazo mínimo de 6 meses, acompanhando a perspectiva de arranjar emprego, sendo uma das razões do incumprimento. Quando há divórcios, por exemplo, tento subdividir a dívida pelos dois com recurso a dois créditos individuais, de forma a diluir o risco e regularizar de imediato o que estava em mora. Existem frequentemente casos em que o cliente emigrou e caso não tenhamos contactos o processo desenrola-se via judicial entrando o contrato de imediato em execução. Noutros casos, quando a carência se repete e os clientes não têm mesmo como pagar, sugiro a dação em pagamento, onde se pede para avaliar o bem e consoante o valor de avaliação cubra ou não a dívida se avance com ou sem crédito paralelo. Em suma, trato de liquidar as dívidas dos clientes em troca da venda da casa ao banco. Nesta situação, o cliente perspectiva ir para casa de familiares, arrendar uma casa mais barata ou até comprar ao banco um imóvel que tenhamos adquirido em dações anteriores (Ex: casos de divórcio) de forma a poder vender a atual casa ao banco. Assumo uma responsabilidade de revenda do imóvel quando proponho uma dação, evitando a criação de despesas de manutenção e criação de provisões (quando



estão há mais de 3 anos na posse do banco) à Instituição. Assim sendo, outra tarefa que tenho desenvolvido é a **Venda de Imóveis** na posse do Montepio, existindo campanhas internas nesse sentidos. No ano de 2011 vendi um apartamento T3 pertencente a um prédio que tinha 16 fogos quando defendia a sua dação em pagamento. Em 2012 vendi uma vivenda por 600.000,00€, a pronto pagamento, que tinha vindo á nossa posse no ano de 2011 igualmente por via da dação. A comissão da venda (que se teria pago por exemplo a uma imobiliária) reverteu para o balcão, incrementado o lucro da agência. Posso afirmar que no prazo de 6 meses se venderam, com ajuda das imobiliárias da região, 16 apartamentos pertencentes ao Montepio, tendo sido um sucesso a nível nacional. Conclui-se que, a preços ligeiramente inferiores aos praticados no mercado se conseguem escoar os imóveis adquiridos nas dações em pagamento a investidores que, posteriormente, investem no mercado do arrendamento em detrimento das aplicações financeiras, evitando a criação de provisões para o banco no tocante a imóveis que não saem da carteira há mais de 3 anos, evitando assim custos de manutenção ao próprio banco, que em certos casos são elevados.

### **A partir de 12 de março de 2009**

Fui nomeada para o cargo de Gerente no Balcão do Fundão, onde exerci três grandes funções: Incrementei os **negócios** e geri as atividades do balcão visando a eficiência e rendibilidade, cumprindo as orientações e objetivos definidos; Assegurei a qualidade do **atendimento** e a melhoria do desempenho; e Realizei ações periódicas de **formação** interna local sobre produtos, serviços, operações, técnicas de atendimento e de negociação necessárias à melhoria da qualidade dos serviços prestados e ao desenvolvimento dos meios humanos afetos. Foi-me exigido cumprir com as orientações de negócio, em articulação com o Departamento Regional de Castelo Branco, promovendo a venda de produtos e serviços e contribuindo para os objetivos globais da Caixa Económica Montepio Geral e Montepio Geral Associação Mutualista em objetivos individuais da equipa do balcão, participei na elaboração dos diferentes orçamentos de atividade, analisando e controlando a sua execução e propondo as medidas corretivas adequadas; controlei os ritmos de crescimento analisando a rendibilidade e a composição da carteira de negócios através do “Cockpit” do balcão onde estudei os principais indicadores de performance; garanti uma adequada avaliação do risco e

níveis de exposição, através da aplicação de políticas e procedimentos nas operações de crédito, observando as metodologias e recomendações de acompanhamento preventivo incluindo a classificação do risco do cliente; acompanhei os clientes da carteira, incluindo aqueles que estiveram atribuídos ao gestor de negócios, contribuindo para o incremento do volume de negócios total do balcão; acompanhei o mercado, a concorrência e o tecido empresarial da zona de influência do balcão, explorando oportunidades de captação de novos clientes, de penetração (dinamização comercial) e conquista da quota de mercado, identificando oportunidades e ameaças ao negócio; colaborei na identificação do potencial de negócios, participando, em articulação com o Departamento Regional, na definição de objetivos e nas ações de prospeção e promoção local, acompanhando a sua execução e os resultados obtidos, aplicar as normas de análise de clientes e dos critérios de avaliação do risco e os restantes normativos comerciais analisando propostas e tomando decisões sobre operações comerciais, de acordo com as regras aplicáveis e as competências delegadas; acompanhei e analisei a evolução da qualidade da carteira de crédito concedido e a adequação das garantias associadas, controlando as situações de atraso e tomando as medidas necessárias à sua recuperação; verifiquei em articulação com o Responsável Regional a adequação das instalações propondo a eventual realização de obras ou mudanças das instalações e zelando pela conservação e funcionalidade dos meios materiais atribuídos; aferi de forma sistemática, nos contactos com os clientes o seu grau de vinculação e de satisfação, promovendo a melhoria da rendibilidade do cliente, através de uma atitude pró-ativa na venda; assegurei o cumprimento das regras de “Merchandising” e a imagem do balcão, de acordo com as orientações recebidas centralmente do Marketing. Os conhecimentos académicos das disciplinas de “Moeda e Crédito”, “Contabilidade” e “Macroeconomia” são determinantes para se compreender o funcionamento dos mercados financeiros, as implicações das alterações das taxas de juro no comportamento das famílias e das empresas, no consumo e na poupança. Compreender as variáveis que influenciam o crédito e a poupança tanto ao nível particular como empresarial é fundamental no exercício da minha atividade. Dominei conceitos como produto bancário, gastos diretos, margem financeira provisões, resultado líquido do exercício que são fundamentais na análise da produção do meu Balcão e por outro lado, o rácio de liquidez geral, a solvabilidade, autonomia financeira, os meios

libertos líquidos que são determinantes na análise da saúde financeira de uma empresa aquando tomada de decisões sobre operações de crédito e atribuição de risco. A compreensão destes conceitos, adquiridos nas disciplinas atrás mencionadas, foram indispensáveis para um desempenho profícuo das minhas funções. Interligando agora o atual contexto de crise económico-financeira, que tem vindo a delinear uma nova realidade de trabalho em todos os setores da economia e a provocar um novo direcionamento das tarefas na Banca defrontei-me com preocupações novas e recorrentes tais como as dações em pagamento, insolvências, arrestos, penhoras, onde sem dúvida alguma a disciplina de “Direito Comercial” e “Introdução ao Estudo de Direito” estão a ser fundamentais aquando a tomada de decisões tanto ao nível da concessão de crédito analisando sinais de alerta (artº 35º do CSC - dissolução da sociedade caso o capital próprio se mantenha a um nível igual ou inferior a metade do capital social durante 2 exercícios consecutivos), como ao nível da reestruturação financeira de um contrato em incumprimento. No atendimento de **clientes em incumprimento** é imperioso analisar a existência de bens em nome da empresa e dos sócios nas Conservatórias do Registo Predial e Comercial para se poderem penhorar, verificar a existência de hipotecas (artº 716º do Código Civil), quando existe já uma insolvência participar em reuniões de assembleia de credores com o administrador de insolvência, juntamente com advogado do Banco, para participar na tomada de decisões quanto à venda, liquidação dos bens do cliente insolvente para ressarcir o Banco dos créditos em atraso, propor penhora de vencimento no tocante a incumpridores particulares, equacionar novo crédito com reforço de garantias para colocar em dia crédito em mora, alargar prazos de operações, pedir carências de capital, de juros, diferir capital para o final do contrato, ajudar na venda dos imóveis apoiados pelo Balcão, reunir com a concorrência caso haja igualmente crédito vencido fora do Montepio por forma a aferirmos a melhor solução. O financiamento a médio longo prazo presentemente é uma miragem, a Banca está num processo de desalavancagem financeira, que no Montepio se iniciou em 2008. O que se pretende atualmente da Banca, por imposição da Troika, é o cumprimento dos rácio “Core Tier 1” (rácio de fundos próprios ou rácios de capital) de 10% em 2012 e um rácio de transformação (crédito sobre depósitos) de 120% em 2014. Para isso ser possível sem recorrer à ajuda do BCE, há que reduzir os créditos e o crédito mal parado e aumentar a quota dos depósitos. Atualmente, a luta pela captação de depósitos originou

várias campanhas internas no Montepio com objetivos individuais e prémios de mérito em 2011 para os Balcões e colaboradores. Dominar o cálculo de juros, o conceito de capitalização de juros, a ficha técnica de cada produto de poupança é fulcral no bom desempenho da minha atividade, sem descurar a técnica de venda apreendida em sessões de formação no Montepio. Em suma, os conhecimentos mais importantes ministrados no curso de Economia 1993/1998 para o desenvolvimento da minha atividade profissional foram, essencialmente, as disciplinas de **Contabilidade Geral**, que me permitiu interpretar balanços, balancetes e demonstrações de resultados dos clientes empresas do balcão aquando concessão e acompanhamento de crédito; a disciplina de **Moeda e Crédito**, quanto aos conceitos básicos sobre mercados; a disciplina de **Informática**, que contribuiu para o domínio de ferramentas ao nível de processadores de textos, folhas de cálculo, programação, tratamento sistemático da informação e desenvolvimento de base de dados, fundamental na elaboração de relatórios, preparação de reuniões e sessões de formação; **Introdução ao Estudo de Direito e Direito Comercial**, no tocante à familiarização da linguagem jurídica quer no âmbito civil quer no âmbito comercial, de forma a entender se o cliente empresa estava a cumprir requisitos para poder usufruir de apoio financeiro; a disciplina de **Macroeconomia**, com as noções de taxa de juro, taxas de câmbio, política monetária e orçamental, inflação, teoria do consumo, procura e oferta, emprego, conhecimentos necessários para os meus despachos de operações de crédito do dia-a-dia; e a disciplina de **Microeconomia**, que me familiarizou com os conceitos de relação custo-benefício, custo de oportunidade (importante na tomada de decisão de concessão de crédito), a noção de *price maker*, o conceito de Bem de Giffen, classificando um depósito a prazo como bem, tenho que quanto maior é a taxa de juro, maior é a procura. No entanto, existiram algumas lacunas em termos de formação superior que implicaram novos investimentos em cursos durante o desenvolvimento da minha atividade profissional na banca. Ao nível da **análise de investimentos e gestão financeira**, tive de suprir alguma ausência de conhecimentos mais específico através do curso básico bancário e curso de técnicas bancárias para responsáveis de balcão. Houve necessidade de estudar o impacto de um investimento, analisar as vantagens dos estudos de mercado, como se processa uma tomada de decisão, quais os métodos de análise de um investimento e conhecer os aspetos organizacionais e comportamentais na avaliação de projetos de investimento. Neste seguimento, a **análise**

**financeira dos bancos** foi igualmente uma área a explorar pois tive necessidade, no âmbito da gestão do meu balcão, de analisar um plano de contas para o sistema bancário, elaborar balanços e demonstrações de resultados do setor bancário e enquadrar a atividade bancária no sistema fiscal, igualmente muito útil na análise dos relatórios de contas anuais do banco e posterior definição de linhas estratégicas do balcão e da Instituição para o triénio seguinte. Outra área de conhecimentos que tive de aprofundar foi ao nível da **fiscalidade**. Deparei-me com algumas dificuldades na análise e compreensão dos direitos e deveres fundamentais das empresas em relação aos impostos. Planear economias fiscais através de uma boa aplicação da legislação fiscal por forma a aconselhar os clientes empresas, bem como detetar práticas ilegítimas de planeamento fiscal das empresas na procura de soluções fiscais não esteve inicialmente ao meu alcance, recorrendo aos serviços centrais do banco para solucionar as dúvidas. A **economia social** está-se a revelar ao longo do tempo um subsetor bastante interessante, nomeadamente ao nível Redistribuição do Rendimento e Políticas de Combate à Pobreza, Políticas de combate à desigualdade e à pobreza e o **Terceiro Setor**. No atual contexto de debilidade económico-financeira, o Terceiro Setor tem sido uma aposta do Montepio, através de aberturas de contas, apoio a I.P.S.S. com respetiva criação de competências de decisão. Tem-se obtido muitas sinergias no incremento do relacionamento de empresas do Terceiro Setor. No cenário atual caracterizado por constantes mutações a nível económico, social e tecnológico, torna-se imperiosa a necessidade de repensar o papel das **organizações** nomeadamente no que diz respeito às suas orientações estratégicas. Neste contexto, foi importante ter tido uma panorâmica das organizações e as suas principais áreas funcionais.

### **De 17 de fevereiro de 2003 a 12 de março de 2009**

Fui transferida do balcão da Covilhã-Variante para o **Balcão do Fundão**, com funções de subchefe administrativa, exercendo igualmente a função de Subgerente em 13 de março de 2004 e, posteriormente, em 12 de março de 2009 as funções de Gerente, no seguimento de reforma do antigo gerente. As minhas **funções de Subgerente** centravam-se em apoiar e substituir o Gerente nas suas ausências e impedimentos, colaborando na gestão dos meios e na dinamização das atividades do balcão. No tocante à dependência hierárquica, dependia do

Gerente do Balcão, e na sua ausência, do Responsável Regional do Departamento de Castelo Branco. Para além de participar na fixação dos objetivos do Balcão e na corresponsabilização pelo cumprimento dos mesmos, acompanhava e supervisionava o trabalho nos postos de atendimento, dinamizava a venda dos produtos e serviços, efetuava o controlo administrativo dos serviços e analisava as operações tais como controlo dos atrasos nos pagamentos dos créditos promovendo a sua recuperação, controlo de saldos de caixa e participação na análise dos despachos de operações de 1º escalão (decididos pelo Gerente e Subgerente em simultâneo). Por outro lado, como subgerente, coordenei os meios humanos, propondo a afetação e a mobilidade do pessoal nas tarefas, analisando as necessidades de formação da equipa, e supervisionei os meios materiais do Balcão, supervisionando o seu bom uso, supervisionando o estado das instalações e propondo as medidas adequadas. Por fim, zelei pela segurança das pessoas, das operações, das instalações e dos valores à guarda do Montepio. Para isso, foi necessário estabelecer regras quanto ao acesso a chaves, cofres, segredos e alarmes, verificar periodicamente a funcionalidade dos alarmes e comunicar aos serviços de seguranças qualquer anomalia. Os conhecimentos das disciplinas de “**Informática**” e “**Noções de Contabilidade Geral**” revelaram-se um papel fundamental na execução das minhas tarefas de Subgerente, dado que, por um lado, os meus conhecimentos de informática no tocante a programação me permitiram elaborar programas em Excel de contabilização e controlo de objetivos, verificação da eficiência dos colaboradores aquando as avaliações, sem descurar o PowerPoint nas formações, e por outro, as noções de contabilidade me permitiram analisar de forma expedita documentos contabilísticos e rácios económico-financeiros das empresas aquando tomada de decisões sobre operações de crédito.

### **De 14 de dezembro de 1998 a 17 de fevereiro de 2003**

Ingressei no Montepio Geral, como operadora de atendimento direto, integrando a Equipa do Balcão de **Castelo Branco-Cadetes de Toledo**. Desempenhei funções relacionadas com depósitos, levantamentos, atribuições de cheques, de cartões, abertura de contas e concretizava vendas tanto no domínio da Associação Mutualista como da Caixa Económica Montepio Geral. O acompanhamento comercial aos clientes particulares consistia em ser pró-

ativa na venda, analisando os produtos potenciais que o cliente poderia necessitar tendo em conta a sua profissão. Neste período de tempo consolidei conhecimentos no domínio do crédito habitação, crédito individual, desconto de letras e livranças. Para tal, apliquei os meus conhecimentos ao nível do cálculo da taxa de esforço, rendimento líquido, cash-flow, resultado líquido, liquidez geral, liquidez reduzida, solvabilidade, meios libertos líquidos. Os conhecimentos das disciplinas de “Introdução à Contabilidade” e “Moeda e Crédito” revelaram-se de extrema utilidade na execução destas tarefas. A 12 de Março de 2001 fui nomeada para o cargo de subchefe administrativa de estabelecimento, cargo que antecede o de subgerente.

### **De fevereiro de 1998 a maio de 1998**

Estagiei no ICEP-Investimentos, Comércio e Turismo de Portugal na delegação da Covilhã, onde recebi o meu primeiro vencimento, até me chamarem para os testes psicotécnicos do Montepio.

## **VI - CARGOS OU FUNÇÕES DE RELEVANTES DE INTERESSE PÚBLICO**

### **Em 12 de março de 2004 a 12 de março de 2009**

- Nomeada para o cargo de Subgerente no Balcão do Montepio do Fundão, desenvolvendo atualmente este cargo no balcão da Covilhã.

### **De 12 de março de 2009 até à atualidade**

- Nomeada para o cargo de Gerente no balcão do Fundão.

## **VII - FUNÇÕES DIFERENCIADAS**

- Nomeada **tutora de um estagiário** no âmbito do **Programa Estágios de verão** a partir de 7 de julho de 2009 a 6 de setembro de 2009.
- Nomeada **tutora de uma estagiária** por um período de 3 meses, de 3 de outubro de 2011 a 3 de dezembro de 2011;

- Formadora sobre a Nova Plataforma dos Cartões de Crédito - janeiro de 2009;
- Responsável pelas avaliações anuais dos colaboradores do Balcão do Fundão - desde fevereiro de 2003 até novembro de 2011;
- Apoio e acompanhamento das ações comerciais e campanhas da Instituição com elaboração de mapas semanais a enviar ao Diretor do Departamento Regional de Castelo Branco - desde março de 2009;
- Preparação e realização de ações de venda de produtos e serviços de curta duração destinada aos colaboradores do balcão - (Ex: Crédito PME Investe, Crédito Individual/ Produtos não Financeiros, Crédito Energias Renováveis, Produtos Mutualistas, Produtos de Poupança, Seguros de Proteção, Seguros de Capitalização) - desde março de 2001.

## VIII - TEMPO DE SERVIÇO NA CARREIRA

Tempo de serviço na carreira do Montepio Geral: **13 anos e 6 meses**

- 14 de dezembro de 1998 - ingresso no Montepio Geral, na categoria de Administrativa, nível 4;
- 12 de março de 2001 - nomeação para Subchefe-Administrativo de Estabelecimento, nível 8;
- 12 de março de 2003 - progressão na carreira de Subchefe Administrativo para nível 9;
- 12 de março de 2004 - nomeação para Subgerente, nível 10;
- 12 de março de 2006 - progressão na carreira de Subgerente para nível 11;
- 12 de março de 2009 - nomeação para Gerente, nível 11;
- 1 de janeiro de 2010 - progressão na carreira de Gerente para nível 12.



## IX - APTIDÕES E COMPETÊNCIAS PESSOAIS

## Conhecimentos de línguas:

	Compreender		Falar		Escrever
	Compreensão oral	Leitura	Interação oral	Produção oral	
Francês	Muito Bom	Muito Bom	Muito Bom	Muito Bom	Muito Bom
Inglês	Bom	Bom	Médio	Médio	Médio

## Aptidões e Competências Informáticas:

	Word	Excel	PowerPoint	Access
Ótica do Utilizador	Muito Bom	Muito Bom	Bom	Bom

## Outras Aptidões:

Aptidões e competências sociais	Empatia; Comunicação; Bom relacionamento interpessoal; Versatilidade; Dinamismo; Criatividade; Cordialidade.
---------------------------------	--

Aptidões e competências de organização	Organização; Responsabilidade; Rigor; Empenho; Determinação; Capacidade de liderança; Trabalho em equipa.
--	---

Aptidões e competências técnicas	Motivação; Dedicção.
----------------------------------	----------------------

Ocupação tempos livres	Natação; Viajar; Cinema; Decoração e Fotografia
------------------------	---

Covilhã, 20 de junho de 2012

(Ana Cristina Frazão)