

INFORMAÇÃO PESSOAL

Ana Margarida Lourenço Alves Couto

📍 Rua Ramalho Ortigão, nr. 13 - R/C Esqº, 2700-703 Amadora (Portugal)

☎ +351 96 663 11 71

✉ couto.ana@outlook.pt

Sexo Feminino | Data de nascimento 07/02/1972 | Nacionalidade Portuguesa

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

01/2018–Presente

Bancária

Banco Santander, Lisboa (Portugal)

Gabinete Decisão de Preço - Análise e negociação de operações de crédito e aplicações financeiras

02/12/1997–01/2018

Bancária

Banco Popular Portugal SA, Lisboa (Portugal)

Gestor de Recursos e Controlo - Negociação de operações de crédito e aplicações financeiras.

Gestor Operativo Senior - Análise e controlo de processos de crédito.

Gestor de Negócio - Negociação e recuperação de crédito.

Subgerente - Controlo e Gestão de Balcão.

Gestor de clientes empresas - Área comercial, negociação de crédito e operações com o estrangeiro.

01/09/1997–28/02/1998

Técnica - Administrativa

Virtualpolis Lda, Lisboa (Portugal)

Área de contabilidade - organização e classificação de documentos

01/10/1997–30/11/1997

Analista de crédito

BCP/Credibanco, Lisboa (Portugal)

Analista de crédito -Análise de propostas de leasing no ramo Automóvel.

Analista de crédito -Análise propostas de crédito pessoal, no ramo automóvel e lar.

Gestor cliente - serviço de apoio ao cliente

01/03/1996–31/03/1997

Estagiária

Banco Nacional Ultramarino, Oeiras (Portugal)

Funções na área Administrativa (backoffice), gestor de clientes, operações em moeda estrangeira; operações de crédito e apoio à gerência.

EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

18/11/2019

Cibersegurança 2019

Formação interactiva, assente num conceito de jogo

03/06/2019

Risco de conduta na comercialização de produtos

Regulamento Geral da Protecção de Dados

31/05/2019

MIFID - Refresh 2019

Produtos estruturados / Produtos Derivados / Fundos / Seguros Assessoria I

- 19/02/2019 **Comercialização de Crédito Hipotecário - Área Comercial**
Noções fundamentais de economia e finanças; Crédito em geral – caracterização e principais conceitos; Crédito hipotecário e aos consumidores – produtos; Deveres na comercialização de contratos de crédito hipotecário; Processo de aquisição de imóveis e registo predial; Deveres na vigência de contratos de crédito a clientes particulares; Deveres no acompanhamento do crédito a clientes particulares
- 25/10/2018 **Introdução ao Direito da Concorrência**
Formação on-line no âmbito da introdução ao direito da concorrência
- 16/10/2018 **Conceitos Gerais de Continuidade de Negócio**
Formação on-line no âmbito de Conceitos Gerais de Continuidade de Negócio
- 15/10/2018 **SER 10|Ter 10**
Formação on line composto por 10 módulos que correspondem aos 10 princípios de excelência de relação com o cliente. Cada uma destes princípios é apresentado numa historia que espelha de forma objetiva o impacto dos pequenos atos/comportamentos no Cliente.
- 31/05/2018 **Prevenção de Riscos laborais**
Formação on line cujo objetivo é proporcionar os conhecimentos necessários para que a pessoa possa identificar fatores de risco presentes no seu posto de trabalho, conhecer os requisitos de conceção e aplicar as medidas preventivas ao seu dispor.
- 25/06/2012 **Negociar a Recuperação de Crédito - Workshop**
Instituto de Formação Bancária, Lisboa (Portugal)
Aquisição de conhecimentos sobre a condução de uma relação comercial com os clientes, particulares e empresas, que se encontram em situação de incumprimento; utilização das estratégias mais adequadas às situações concretas de negociação presencial ou remota; obtenção de resultados favoráveis para ambos os interlocutores; estratégias para potenciar a eficácia negocial a níveis de elevada concretização; focalização nos aspectos essenciais, distinguindo-os dos acessórios.
- 25/10/2011 **O Conhecimento da Moeda Euro**
Centro Nacional de Contrafações - Banco Portugal, Lisboa (Portugal)
Conhecimentos do ponto de vista técnico, módulo de genuinidade, no âmbito da actividade bancária.
- 06/2011 **Curso de A DMIF e os Clientes**
Instituto de Formação Bancária, Lisboa (Portugal)
Conhecimentos do ponto de vista técnico, no âmbito da actividade bancária.
- 22/06/2010 **O Conhecimento de Nota Euro**
Centro Nacional de Contrafações - Banco Portugal, Lisboa (Portugal)
Conhecimentos do ponto de vista técnico, módulo de genuinidade e de qualidade, no âmbito da actividade bancária.
- 25/05/2010 **Mediador de Seguros Ligado - Ramos de Não Vida e Ramo Vida**
Associação Portuguesa de Seguros, Lisboa (Portugal)
Aquisição dos conhecimentos necessários para o exercício da actividade de mediação de seguros: forma de funcionamento da actividade seguradora, do seu enquadramento jurídico, do estatuto do próprio mediador, dos conceitos gerais de seguros e, finalmente, do âmbito do funcionamento dos principais ramos e modalidades.

- 24/11/2008 **Diagnóstico Económico-Financeiro de Empresas**
 Instituto de Formação Bancária, Lisboa (Portugal)
 Aquisição de competências do ponto de vista técnico no diagnóstico Económico-Financeiro de Empresas.
- 27/03/2007 **Certificado de Formação Profissional - Formação Pedagógica Inicial de Formadores**
 Instituto Emprego e Formação Profissional - Centro Nacional de Formação de Formadores, Lisboa (Portugal)
 Aquisição de Competências pedagógicas para exercer a profissão de formador.
- 22/03/2006 **Técnicas de Venda e Negociação Comercial**
 CEGOC, Lisboa (Portugal)
 Contribuir para o desenvolvimento de uma atitude pro-activa; reforçar as acções de up e cross-selling; saber planificar a acção comercial e otimizar a gestão da carteira.
- 01/10/1993–30/06/1994 **Inglês**
 Cambridge School, Lisboa (Portugal)
 Certificado de Inglês - grau 06 - Cambridge School.
- 01/09/1990–22/09/1995 **Gestão**
 Universidade Autónoma de Lisboa, Lisboa (Portugal)

COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Língua materna português

Línguas estrangeiras

	COMPREENDER		FALAR		ESCREVER
	Compreensão oral	Leitura	Interação oral	Produção oral	
inglês	B1	B1	B1	B1	A2
Certificado de Inglês - grau 06 - Cambridge School					

Níveis: A1 e A2: Utilizador básico - B1 e B2: Utilizador independente - C1 e C2: Utilizador avançado
 Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas

Competências de comunicação Boa capacidade de comunicação adquirida através da experiência como gestor de cliente em balcão.

Competências de organização Boa capacidade de coordenação e liderança adquirida enquanto subgerente de balcão, responsável por uma equipa de 8 pessoas.

Competências relacionadas com o trabalho Membro na Ordem dos Economistas
 Membro na Ordem dos Contabilistas Certificados

Competências digitais

AUTOAVALIAÇÃO				
Processamento de informação	Comunicação	Criação de conteúdos	Segurança	Resolução de problemas
Utilizador independente	Utilizador independente	Utilizador independente	Utilizador básico	Utilizador básico

Competências digitais - Grelha de auto-avaliação

Galileu (05/1996) - Acção Formação em Microsoft Windows 95, Word 95, Excel 95, Power Point 95.

Carta de Condução B