

INFORMAÇÃO PESSOAL



Marcia Panobianco

📍 Rua Francisco Sanches. 156, 1170-144 Lisboa (Portugal)

📞 925601551

✉️ marcia.panobianco@gmail.com

DECLARAÇÃO PESSOAL

Administrativa de Backoffice, com experiência na área, com boas referências e resultados em diversos papéis administrativos, assim como coordenação administrativa. Organizada, proativa, empenhada e prestativa, com facilidade de inserção e adaptação em qualquer meio ou comunidade laboral. Facilidade na finalização de tarefas e elevado desempenho em áreas de coordenação.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

15/09/2019–09/12/2019

Atendente de apoio ao cliente

Endesa, Lisboa (Portugal)

Atendimento ao apoio ao cliente

Refatura

Reclamações

Dúvidas em geral

02/03/2019–20/08/2019

Administrador de back office de mercados financeiros/Administradora de back office de mercados financeiros

Banco Bpi, Lisboa (Portugal)

Atendimento telefónico aos balcões do BPI como suporte operacional em produtos bancários.

Apoio ao empregador.

Atualização da base de dados.

Organização documental.

Serviços de backoffice a respostas de email e pedidos em suporte operacional.

- Recuperação de Créditos em incumprimento (Cartões de Crédito, Crédito ao consumo e crédito automóvel)

05/06/2018–25/02/2019

Administrador de back office de mercados financeiros/Administradora de back office de mercados financeiros

Caixa Geral de Depósitos, Lisboa (Portugal)

Tratamento de processos de backoffice, Setor DNI (Divisão de Negócios Imobiliários), relacionados com validações de imóveis, entrada de pedidos e distribuição de processos.

Realização de tarefas relacionadas com o âmbito de apoio ao balcão inerentes ao ponto de situação de processos a decorrer.

Comunicação e resposta aos clientes por email ou carta;

Tratamento de pedidos e encaminhamento dos mesmos para as áreas competentes.

Gestão dos pedidos em tratamento, e gestão de pendentes com acompanhamento dos pedidos diariamente, caso a sua resolução esteja dependente de outra área do banco;

Realização de tarefas como: posição contratual; gestão documental. Recepção de documentos e tratamento a linha de crédito, contratação - pós contratação.

- 03/12/2017–01/06/2018 **Administrador de back office de mercados financeiros/Administradora de back office de mercados financeiros**
Wish.com, Lisboa (Portugal)
- Tratamento de processos de backoffice, relacionados com pedidos de alterações em gestão contratual de clientes E-commerce.
 - Resolução de problemas
 - Gestão de documentação
 - Gestão de produto
 - Apoio ao desempenho funcional e laboral
 - Motivação de equipa
- 04/01/2016–11/10/2017 **Administrador de back office de mercados financeiros/Administradora de back office de mercados financeiros**
Banco BPI, Lisboa (Portugal)
- Tratamento de processos de backoffice,
 - Pedidos de alterações em gestão contratual;
 - Tratamento de entradas de documentação de correio e distribuição,
 - Realização de tarefas relacionadas com alterações de contratos de crédito para os diversos produtos – pessoal, automóvel, imobiliário consumo e cartões;
 - Comunicação e resposta aos clientes por email ou carta;
 - Recuperação de Créditos em incumprimento (Cartões de Crédito, Crédito ao consumo e crédito automóvel)
- 14/11/2016–07/03/2017 **Administrador de back office de mercados financeiros/Administradora de back office de mercados financeiros**
Banco Santander, Lisboa (Portugal)
- Projeto Temporário - substituição de baixa maternidade.
 - Tratamento de processos de backoffice,
 - Pedidos de alterações em gestão contratual;
 - Tratamento de entradas de documentação de correio e distribuição, -Realização de tarefas relacionadas com alterações de contratos de crédito para os diversos produtos – pessoal, automóvel, imobiliário consumo e cartões;
 - Comunicação e resposta aos clientes por email ou carta;
 - Recuperação de Créditos em incumprimento (Cartões de Crédito, Crédito ao consumo e crédito automóvel)
- 27/12/2015–07/09/2016 **Coordenadora Administrativa**
Caixa Crédito Agrícola, Lisboa (Portugal)
- Organização de horários
 - Gestão de Produto
 - Criação de bases de dados e apresentações
 - Apoio ao desempenho empresarial
 - Motivação de equipa
 - Resolução de Problemas
 - Recuperação de Créditos em incumprimento (Cartões de Crédito, Crédito ao consumo e crédito

automóvel

15/01/2011–14/02/2015

Secretária Executiva

JBM Mandaliti Advogados, Bauru (Brasil)

Controle da agenda e dos compromissos dos executivos;

Planeamentos de viagens;

Marcações de reuniões;

Despacho e conferência de documentos;

Organização de arquivos;

Recepção de clientes;

Auxílio departamental;

Planeamento e organização de festas e eventos;

Atendimento e apoio à clientes internos e externos;

Acompanhamento e preparação de reuniões;

Realização de atas formais;

Pagamentos de contas

06/01/2008–20/11/2010

Assistente administrativo/Assistente administrativa

Cartesius, Lisboa (Portugal)

Controle de clientes Danone, Nexpresso e Decoprotest,

-Tratamento de faturação, campanhas promocionais, atualização de dados e reembolsos de vouchers de campanhas

-Organização de produtos e marketing

-Criação de bases de dados

- Gestão de Clientes

01/05/2004–10/11/2007

Administrativa financeira da área da construção civil

Assuã Construções, Engenharia e Comércio Ltda, Bauru (Portugal)

Assistente Administrativo financeiro.

Experiência em gestão financeira, contas a pagar e a receber, custos, orçamentos, gestão de caixa de empresas em crise financeira,

Trabalho feito com distribuição e supervisão de tarefas, definição de metas e cronograma e resolução de conflitos, gerenciando processos e rotinas administrativas, confecção e acompanhamento de relatórios gerenciais.

Atuação no setor sucroalcooleiro, construção civil e mineração.

EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

03/02/1990–06/02/1994

Letras - Portugues- Ingles

Curso incompleto

Universidade Sagrado Coração, Bauru (Brasil)

Missão de formar professores que atuarão na pesquisa e ensino sobre aspectos linguísticos e literários da língua portuguesa e inglesa. Engloba conhecimentos e técnicas abrangentes, que estão alinhadas às demandas mais recentes do mercado.

Atuação em diversas áreas que demandem profissionais com conhecimento linguístico de Português e Inglês.

05/05/2012–12/12/2012

Recrutamento e Seleção

Nível 5 QRQ

Senac Cursos Profissionalizantes, Bauru (Brasil)

- Identificar os diferentes tipos de recrutamento;
- Identificar e aplicar as diferentes metodologias de recrutamento e seleção;
- Conceber, conduzir e avaliar uma entrevista de seleção;
- Identificar os principais testes projetivos em processos de seleção;
- Identificar as principais áreas de melhoria na sua organização

COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Língua materna português

Línguas estrangeiras

	COMPREENDER		FALAR		ESCREVER
	Compreensão oral	Leitura	Interação oral	Produção oral	
inglês	B2	C1	B1	B1	B2
	CCAA Yazigi				
espanhol	B1	C1	A2	A2	B1
	CCAA YAZIGI				

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

- . Bom espírito de trabalho e de equipa;
- . Boa capacidade técnica e analítica;
- . Boa comunicação

Competências de organização

- . Boa capacidade de gestão de tarefas .
- Boa capacidade organizacional adquirida enquanto responsável por reas específicas dentro da banca.
- . Boa capacidade de formadora, enquanto que adquirida ao longo das trocas de skills dentro das áreas bancárias onde eu conseguia formar pessoas para assumirem o cargo.

Competências relacionadas com o trabalho

- Bom dominio do processo de controlo de qualidade, onde atuei como auditora.
- . Boa capacidade de tutoria, sendo responsável pela formação e introdução de novos funcionários a empresa.

Competências digitais

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

Competências digitais - Grelha de auto-avaliação

Liceu Noroeste de programação

Conhecimentos em sistemas:
CRM

PHC Gestão CS

SUPPLY

POS

CYPE

SAP

Entre outros.

Carta de Condução B