

## INFORMAÇÃO PESSOAL

## Ana Emilia Moreno Tavares

 Santo André, Barreiro

 963286940

 [nokas\\_tavares@hotmail.com](mailto:nokas_tavares@hotmail.com)

Sexo Feminino | Data de nascimento 1984 | Nacionalidade Portuguesa

## PROFISSÃO

## Administrativa

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

janeiro 2010–dezembro 2011

**Assistente Administrativa no Barclays Bank**

"Esegur - Soluções Backoffice, SA", Prior Velho

Receção e tratamento de correio devolvido

Análise e recenseamento de clientes

Consulta à central de riscos de Banco de Portugal

Controlo de qualidade (ebox, worldcheck, para despiste de clientes)

Abertura de contas

Call-over aos processos de abertura de contas

Receção de processos de abertura de contas

2006–2010

**Assistente Administrativa no Millennium BCP**

"Cidade Trabalho", Lisboa

Receção e tratamento de correio devolvido do banco e da seguradora (Ocidental seguros)

Entrada, separação, seleção e análise de assuntos e encaminhamento para respectivo departamento

Pesquisa informática de diversos

julho 2005–janeiro 2006

**Comercial**

"BF-Barcelos&Fonseca", Prior Velho

Contacto direto com clientes da PT para prestação de serviços telefónicos

março 2004–julho 2004

**Operadora de call-center/Entrevistadora**

"Consulmark - Empresa de Estudos de Mercado", Campo Grande - Lisboa

Inquéritos telefónicos e de rua

julho 2003–janeiro 2004

**Ajudante de cozinha polivalente**

"A Casinha da Lasanha", Barreiro

Atendimento a clientes:

Self-service/Take away

Serviço de mesas

Cafetaria/doçaria

Limpezas

## EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

18 de outubro 1999–11 de  
outubro 2002

### Assistente Administrativo

Nível 4 QRQ

"Escola Profissional Bento de Jesus Caraça"-IEFP, Barreiro

Informática, Contabilidade, Direito, Práticas administrativas, Organização e Administração de Empresas

1999–2002

### Estágio como Assistente Administrativa (períodos intercalados do curso)

"Junta de Freguesia de Santo António da Charneca", Barreiro

Atendimento ao público e telefónico

Execução de Atestados

Ofícios

Registo de correspondência recebida e expedida

Registo de canídeos

Recenseamento Eleitoral

Arquivo

## COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Língua materna português

Outras línguas

Inglês

COMPREENDER		FALAR		ESCREVER
Compreensão oral	Leitura	Interacção oral	Produção oral	
A1	A1	A1	A1	A1

Níveis: A1/A2: Utilizador básico - B1/B2: utilizador independente - C1/C2: utilizador avançado  
[Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas](#)

Competências de comunicação Pessoa comunicativa, séria e de confiança

Competências de organização Capacidade de organização, responsável, discreta e honesta, com sentido de responsabilidade, que gosta de trabalhar e leva a sério seu trabalho.

Competências técnicas Trabalho Administrativo/Secretariado/Call-Center, outros

Competências informáticas Conhecimentos básicos na ótica do utilizador:  
Word, Excel, PowerPoint, Outlook