

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



FICHA DE CONTROLO

Norma de Estrutura e Orgânica da CCAM de Trás-os-Montes e Alto Douro, C.R.		Refª EOCCAM	
Classificação Temática	Modelo Organizacional SICAM	Nível Hierárquico	1
Destinatários	CCAM		
Aprovado por	Conselho de Administração	Em	18/08/2022
Divulgação	Publicada em CAIS	Em	18/08/2022
Versão	01/2022	Em vigor desde	18/08/2022
Revogação	N/A	Em vigor desde	N/A
Responsável	Órgão de Administração		
Histórico de versões	Ver última página		

ANEXOS

Template de Identificação dos Responsáveis e número de pessoas de cada Estrutura

Anexo 1

Conselho de Administração 18/08/2022
Aprovado
[Signature]
CA 146-
[Signature] CA32
[Signature] CA022

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. ENQUADRAMENTO	3
1.2. OBJECTIVOS	4
1.3. ÂMBITO	4
2. POLÍTICA	4
3. DESCRIÇÃO, ORGANIZAÇÃO E PROCESSOS	4
3.1. DISPOSIÇÕES GERAIS	4
4. MISSÃO E ACTIVIDADES DAS ESTRUTURAS	6
4.1. SECRETARIADO	6
4.2. FUNÇÃO DE AUDITORIA INTERNA (FAI)	7
4.3. FUNÇÃO DE GESTÃO DE RISCOS (FGR)	9
4.4. COMPLIANCE	11
4.5. ASSESSORIA JURÍDICA E CONTRATAÇÃO	13
4.6. GESTORES DE CLIENTES EMPRESAS	14
4.7. ÁREA COMERCIAL	15
4.8. ÁREA DE ANÁLISE DE RISCO	22
4.9. ÁREA DE ACOMPANHAMENTO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO	23
4.10. ÁREA DE SUPORTE	25
5. GOVERNAÇÃO DA NORMA	34
6. CONTROLO DE VERSÕES	34

 05/12/2022

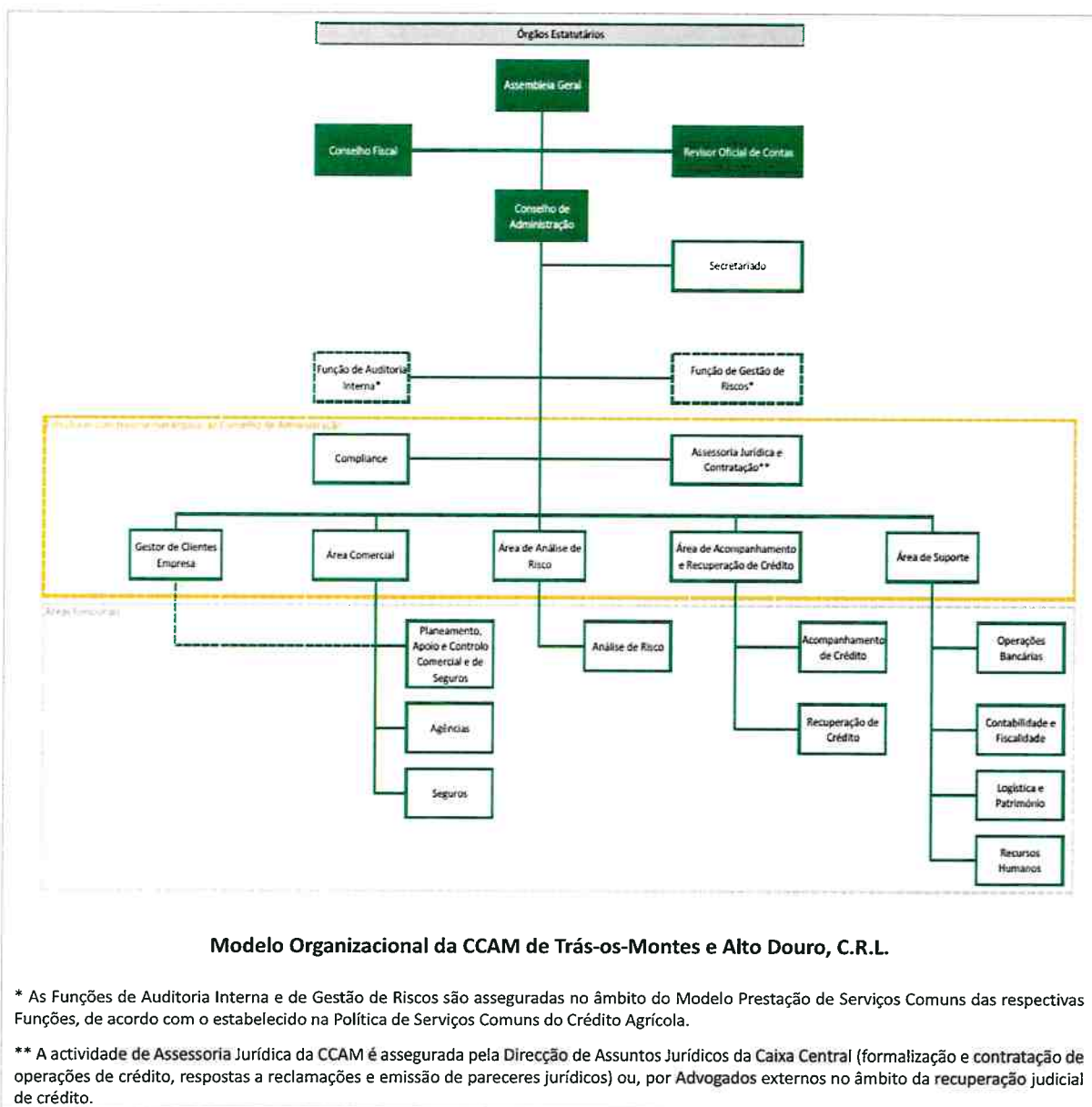
NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L., Ref.ª EOCCAM



1. INTRODUÇÃO

1.1. ENQUADRAMENTO

A estrutura da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Trás-os-Montes e Alto Douro, C.R.L. (adiante designada apenas por CCAM), é constituída pelas entidades orgânicas que asseguram a sua actividade e cuja composição, competência, delegação de poderes e outras obrigações e direitos são regidos pelos estatutos e normas em vigor.



Modelo Organizacional da CCAM de Trás-os-Montes e Alto Douro, C.R.L.

* As Funções de Auditoria Interna e de Gestão de Riscos são asseguradas no âmbito do Modelo Prestação de Serviços Comuns das respectivas Funções, de acordo com o estabelecido na Política de Serviços Comuns do Crédito Agrícola.

** A actividade de Assessoria Jurídica da CCAM é assegurada pela Direcção de Assuntos Jurídicos da Caixa Central (formalização e contratação de operações de crédito, respostas a reclamações e emissão de pareceres jurídicos) ou, por Advogados externos no âmbito da recuperação judicial de crédito.

NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L., Ref.ª EOCCAM



São Órgãos Sociais da CCAM a Assembleia Geral, o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas. São Órgãos Estatutários a Mesa da Assembleia Geral e a Comissão de Avaliação.

1.2. OBJECTIVOS

A presente Norma tem por objectivo estabelecer de forma integrada o modelo organizacional adoptado pela CCAM, bem como a missão e actividades das respectivas estruturas.

1.3. ÂMBITO

A presente Norma é aplicável à Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Trás-os-Montes e Alto Douro, C.R.L..

2. POLÍTICA

A presente norma está subordinada aos princípios e regras definidos nos estatutos, regulamentos e restantes instrumentos que regulam a composição, competência, delegação de poderes e outras obrigações e direitos dos diferentes órgãos da CCAM e o seu relacionamento com as estruturas da Caixa Central.

3. DESCRIÇÃO, ORGANIZAÇÃO E PROCESSOS

3.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

Sem prejuízo das competências e responsabilidades previstas na presente norma e no quadro normativo da CCAM, são funções transversais a todas as estruturas e atribuídas aos seus **Responsáveis**:

- Coordenar, acompanhar e desenvolver a actividade da sua estrutura, propondo objectivos específicos e alinhados com objectivos globais do grupo CA, bem como estratégias e planos de acção para a sua concretização;
- Assegurar a gestão e controlo orçamental da respectiva estrutura e das linhas de serviço de que é responsável;
- Promover activamente a melhoria da eficiência, qualidade e controlo dos processos de que tenham sido nomeados *Process Monitors* ou suportados na sua estrutura e, em geral da CCAM;

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



[Handwritten signature]
[Handwritten initials]
[Handwritten initials]

- Promover, em articulação com a Direcção Central de Recursos Humanos (DCRH) o desenvolvimento e adequação das competências e enriquecimento em experiência dos Colaboradores afectos à respectiva estrutura e à promoção junto dos mesmos de uma cultura de mérito;
- Conduzir a sua actividade, e promover junto dos Colaboradores afectos à estrutura que dirigem, uma actuação em conformidade com o Código de Ética e Conduta e políticas internas do Grupo CA.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



4. MISSÃO E ACTIVIDADES DAS ESTRUTURAS

4.1. SECRETARIADO

4.1.1 Missão

Prestar apoio ao Conselho de Administração e os restantes Órgãos Sociais em matérias de atendimento e triagem telefónica, correspondência, arquivo, elaboração de actas, controlo da agenda, recepção de visitantes, marcação de viagens e estadias e outras actividades de apoio administrativo.

NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L., Ref.ª EOCCAM



4.2. FUNÇÃO DE AUDITORIA INTERNA (FAI)

4.2.1 Missão

A missão da Função de Auditoria Interna é a de proporcionar de forma proactiva e permanente ao Órgão de Administração, ao Órgão de Fiscalização, aos Órgãos de Estrutura e às Entidades de Supervisão, de modo independente, objectivo, relevante e credível, avaliações, assessoria e conhecimento, baseados no risco, contribuindo para a sua gestão de uma forma eficaz e eficiente e para a protecção e criação de valor, solvência e reputação do SICAM.

4.2.2 Actividades

A Função de Auditoria Interna é assegurada no âmbito do Modelo Prestação de Serviços Comuns da Função de Auditoria Interna, de acordo com o estabelecido na Política de Serviços Comuns do Crédito Agrícola (PSC). Neste âmbito, e conforme previsto na referida política, deverá a CCAM designar um colaborador que assegure a **Interlocação da Função de Auditoria Interna**, e cujas principais atividades são:

- Assegurar que a FAI dispõe de toda a informação e elementos necessários para o exercício das funções em regime de serviços comuns:
 - Apoiar a FAI, em cada acção de auditoria, na identificação dos responsáveis das estruturas associadas às matérias que serão alvo de auditoria em cada momento.
 - Recepcionar, analisar e reencaminhar para as áreas da CCAM os pedidos de informação e de esclarecimento efectuados pela FAI sobre as diferentes matérias, estabelecendo prazos máximos de resposta em alinhamento com as orientações da FAI.
 - Monitorizar os prazos de resposta estabelecidos e intervir junto das áreas quando os referidos prazos são ultrapassados, no sentido de minimizar desvios na execução dos trabalhos de auditoria face ao planeado.
 - Enviar para a FAI a informação ou os esclarecimentos entretanto obtidos junto das áreas, garantindo a conformidade dos mesmos de acordo com o solicitado, bem como o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos.
 - Articular com as áreas da CCAM a calendarização de reuniões solicitadas pela FAI no âmbito da actividade de auditoria.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



- Promover a incorporação ou adaptação, para os normativos internos da CCAM que beneficia dos serviços comuns, da legislação e regulamentação aplicáveis à FAI:
 - Identificar políticas, normativos ou regulamentos que são específicos da CCAM e que careçam de ajustamento, no sentido de incorporar legislação e regulamentação aplicáveis no âmbito da actividade da FAI.
 - Diligenciar para que sejam efectuados os ajustamentos necessários nas respectivas, políticas, normativos ou regulamentos.
 - Diligenciar para que os referidos documentos, depois de ajustados, sejam adequadamente divulgados por todos os Colaboradores da CCAM.
- Acompanhar a implementação das medidas destinadas à correcção de deficiências detectadas:
 - Monitorizar as deficiências cujos respectivos prazos limites de resolução estejam a findar naquele mês e nos dois meses subsequentes, articulando com os Issue Owners, no sentido de aferir eventuais dificuldades de resolução, facilitar o processo de registo da resolução na aplicação Metric Stream, ou identificar eventual necessidade de prorrogação do prazo de implementação dos planos de acção, devendo as prorrogações ser sempre devidamente justificadas pelo Issue Owner e previamente aprovadas junto do Órgão de Administração.
 - Analisar e dar conhecimento aos Órgãos de Administração e de Fiscalização do reporte semestral simplificado de acompanhamento das deficiências, produzido pela FAI.
- Comunicar à Direcção de Auditoria da Caixa Central eventuais deficiências que detecte:
 - Comunicar por escrito sempre que sejam detectadas deficiências na CCAM, ou pelo próprio Interlocutor da FAI, ou por outro Colaborador que informe directamente o referido interlocutor, devendo aquele também fazê-lo por escrito.

NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L., Ref.ª EOCCAM



4.3. FUNÇÃO DE GESTÃO DE RISCOS (FGR)

4.3.1 Missão

A missão da Função de Gestão de Riscos (FGR) é a assessoria ao Órgão de Administração (funções de gestão e de fiscalização) na definição da estratégia de risco e do quadro de apetite ao risco da CCAM, assim como, na adopção das políticas e dos processos associados ao sistema de gestão de riscos, em particular a gestão e controlo de riscos e capital numa perspectiva integrada e global.

4.3.2 Actividades

A FGR é assegurada no âmbito do Modelo de Serviços Comuns da FGR, de acordo com o estabelecido na Política de Serviços Comuns do Crédito Agrícola (PSC). Neste âmbito, e conforme previsto na referida política, deverá a CCAM designar um Colaborador que assegure a **Interlocução da FGR**, e cujas principais actividades são:

- Assegurar que a Unidade de Serviços Comuns da Função de Gestão de Riscos (USCFGR), prestadora do serviço de gestão de riscos, dispõe de toda a informação e elementos necessários para o exercício das funções em regime de serviços comuns.
- Apoiar a USCFGR na identificação dos responsáveis pelas áreas funcionais/processos da CCAM (process monitor) sujeitas a avaliação em cada momento.
- Recepcionar, analisar e reencaminhar para as áreas funcionais da CCAM os pedidos de informação e de esclarecimento efectuados pela USCFGR sobre as diferentes matérias, estabelecendo prazos máximos de resposta em alinhamento com a USCFGR.
- Monitorizar prazos de resposta estabelecidos e intervir junto das áreas quando os referidos prazos são ultrapassados, no sentido de minimizar desvios na execução dos trabalhos face ao planeado.
- Enviar para a USCFGR a informação ou os esclarecimentos, entretanto, obtidos junto das áreas, garantindo a conformidade dos mesmos de acordo com o solicitado, bem como o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos com a USCFGR.
- Articular com as áreas funcionais da CCAM a calendarização de reuniões solicitadas pela USCFGR, observando as actividades a realizar.
- Participar em actividades de controlo a realizar pela USCFGR no âmbito do plano de actividades anual definido para a FGR, como, por exemplo, as seguintes:
 - análise individual de imparidade;
 - ciclo de gestão de crédito (concessão, acompanhamento e recuperação);

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



- garantias/colaterais de crédito, incluindo a valorização dos imóveis recebidos em garantia;
 - constituição de Grupos Económicos e de Risco (GER);
 - monitorização da carteira de crédito, incluindo crédito reestruturado;
 - crédito em incumprimento e crédito não produtivo/non-performing loans (NPL);
 - Plano Estratégico de Gestão de NPL;
 - avaliação dos elementos de natureza prudencial em matéria de capital e liquidez;
 - avaliação da política de remuneração;
 - operações significativas;
 - risco operacional e risco de tecnologias de informação e comunicação (TIC);
 - riscos não financeiros (reputacional, estratégia, ESG, outros);
 - outras actividades no âmbito da gestão interna ou do quadro regulamentar em matéria de gestão de risco.
- Promover a incorporação ou adaptação, para os normativos internos da CCAM que beneficia dos serviços comuns, da legislação e regulamentação aplicáveis à função de controlo em causa:
 - identificar políticas, normativos ou regulamentos específicos da CCAM e que careçam de ajustamento, no sentido de incorporar legislação e regulamentação aplicáveis no âmbito da actividade da FGR.
 - diligenciar para que sejam efectuados os ajustamentos necessários nas respectivas políticas, normativos ou regulamentos.
 - diligenciar para que os referidos documentos, depois de ajustados, sejam adequadamente divulgados por todos os colaboradores da CCAM.
 - Acompanhar a implementação das medidas destinadas à correção de deficiências detectadas: monitorizar aquelas cujos prazos limite de resolução estão a findar naquele mês e nos dois meses subsequentes, articulando com o 'issue owner', no sentido de aferir eventuais dificuldades de resolução, facilitar o processo de registo da resolução na *Metric Stream* ou identificar eventual necessidade de prorrogação do prazo de implementação dos planos de acção, devendo as prorrogações ser devidamente justificadas pelo 'issue owner' e, previamente, aprovadas junto do Órgão de Administração da CCAM.
 - Comunicar ao responsável dos serviços comuns da FGR da Caixa Central eventuais deficiências que detecte: comunicar, por escrito, à USC-FGR sempre que sejam detectadas deficiências na CCAM (e.g. pelo próprio Interlocutor da FGR, por outro Colaborador).

NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L., Ref.ª EOCCAM



Crédito Agrícola

1.032

2022

Am

4.4. COMPLIANCE

4.4.1 Missão

Gestão da Função Compliance da CCAM, garantindo o adequado cumprimento da regulamentação aplicável e a Prevenção de Crime Financeiro.

4.4.2 Actividades

- Assegurar a implementação dos normativos de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (PBC/FT) e dos respectivos controlos, assim como todos os procedimentos operativos associados a esta matéria.
- Assegurar o acompanhamento, a avaliação e adequação dos procedimentos do Sistema de Controlo Interno, procurando mitigar os riscos de incumprimento das obrigações legais e deveres da Instituição.
- Analisar os Relatórios disponibilizados no PIN Controlo com vista a identificar e mitigar situações de risco de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.
- Aplicar as funcionalidades da aplicação *Smart PBC* na gestão e controlo do risco de Compliance, e na prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, nomeadamente a gestão de casos, a gestão de alertas, a produção de relatórios e exploração de informação, a gestão de contrapartes e a quarentena.
- Efectuar o tratamento das tarefas /detecções geradas na ferramenta Siopeia para a atribuição da qualidade de PEP, SIP e sancionado, no âmbito do dever de diligência e do KYC (*Know Your Customer*).
- Efectuar o acompanhamento de clientes com grau de risco médio ou elevado tendo por base o mapa CF 257 - Grau risco alterado.
- Acompanhar os graus de risco automaticamente atribuídos aos novos clientes e aos clientes que alteram os seus dados, corrigindo-os manualmente caso se justifique.
- Efectuar a análise de documentos para abertura ou actualização de conta, identificação de beneficiários efectivos e declarações de justificação de origem e destino de fundos.
- Efectuar a análise e exame de operações suspeitas de acordo com as orientações da Direcção de Compliance.
- Promover a resposta a solicitações apresentadas por Tribunais e outras autoridades judiciais, ao abrigo do dever de colaboração a que o Crédito Agrícola está obrigado para com as autoridades judiciais e as autoridades de supervisão e é desenvolvida em estreita articulação com a Direcção

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



de Compliance.

- Detectar e analisar situações susceptíveis de utilização ilícita dos produtos e serviços disponibilizados ao público pelo Crédito Agrícola, com vista à prevenção da sua ocorrência.
- Caso tenham ocorrido, efectuar o reporte de informação sobre Fraudes com Instrumentos de Pagamento (cartões, cheques, débitos directos e transferências) à Direcção de Compliance.
- Efectuar o registo de deficiências do Sistema de Controlo Interno identificadas, a nível interno, pelas funções de controlo e Órgãos Sociais e, externamente, pelo Revisor Oficial de Contas, auditor externo e BdP, garantindo que é definido um plano de acção para a sua resolução com identificação das medidas correctivas e respectivo prazo de implementação e designação dos responsáveis pela resolução – Ferramenta sistema aplicacional de gestão de deficiências (ISM).
- Efectuar a monitorização e acompanhamento das deficiências específicas de resolução local identificadas e reportadas no Relatório Anual de Auto-avaliação (RAA), bem como as que sejam identificadas após a data de referência do mesmo, visando assegurar o cumprimento dos prazos de implementação das respectivas medidas.
- Garantir a gestão e dos planos de acção para resolução das deficiências identificadas em conjunto com as áreas responsáveis pela implementação das correspondentes medidas correctivas e a recalendarização das mesmas, sempre que necessário.
- Dar resposta a solicitações do Gabinete de Controlo Interno, na sequência de pedidos de esclarecimento do Banco de Portugal sobre situações identificadas no âmbito da análise ao RAA.
- Reportar periodicamente ao Conselho de Administração o estado de implementação das medidas correctivas e respectivo calendário, identificando eventuais desvios ou novas necessidades e intervenção sempre que necessário.
- Elaborar o RAA da CCAM, em articulação com a o Gabinete de Controlo Interno.
- Apoiar actividades inspectivas de entidades de Supervisão, nomeadamente satisfação de pedidos de informação, definição de medidas correctivas e respectiva calendarização e implementação.
- Efectuar a publicação/actualização de normativos diversos da CCAM com o intuito de uniformizar procedimentos e dar resposta a obrigações regulamentares.
- Acompanhar a informação relativa a legislação, regulamentação, recomendações, *guidelines* ou boas práticas nos principais órgãos de informação oficiais e/ou públicos, susceptível de ter impacto na actividade da CCAM, sendo dada particular relevância à informação que é difundida pela Direcção de Compliance da Caixa Central.

NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L., Ref.ª EOCCAM



4.5. ASSESSORIA JURÍDICA E CONTRATAÇÃO

4.5.1 Missão

Coordenação e supervisão funcional da actividade jurídica da CCAM, nas vertentes de Assessoria Jurídica e Contratação, assegurando o apoio jurídico do Conselho de Administração, a correcta formalização das operações e um processo célere nas execuções judiciais.

4.5.2 Actividades

A actividade de Assessoria Jurídica da CCAM é prestada pela Direcção de Assuntos Jurídicos da Caixa Central no âmbito da formalização e contratação dos processos de crédito, em particular os que necessitam de minutas contratuais específicas, respostas a reclamações e emissão de pareceres sobre matérias diversas, ou por Advogados externos da CCAM, principalmente no âmbito do acompanhamento da actividade de recuperação judicial de crédito.

Assessoria Jurídica

- Promover a actuação judicial nos processos distribuídos para esse efeito, acompanhando-os, nomeadamente nas acções e outros processos forenses, recursos, alegações e outros, acautelando prazos de prescrição e garantindo intervenções em tempo útil.
- Assistir juridicamente os vários órgãos da CCAM, emitindo pareceres ou propondo o recurso a Colaboradores especialmente qualificados, quando conveniente.
- Promover a actuação judicial noutros âmbitos, nomeadamente representar a CCAM, sempre que solicitado, em processos de recuperação e renegociação de créditos, falência ou recuperação especial de empresas.

Contratação

- Preparar e assegurar a correcta formalização e a realização de contratos e escrituras das operações de crédito.
- Elaborar ou dar parecer sobre contratos e garantias das operações financeiras realizadas pela CCAM.
- Validar e aplicar novas minutas de contratos e garantir a sua divulgação.

NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L., Ref.ª EOCCAM



4.6. GESTORES DE CLIENTES EMPRESA

4.6.1 Missão

Posicionamento e gestão comercial do negócio bancário da CCAM no segmento de Pequenas e Médias Empresas e Clientes Institucionais.

4.6.2 Actividades

Gestão Comercial

- Promover a recolha de informação (externa e interna) sobre potenciais clientes, com vista a incrementar o negócio do segmento empresas.
- Efectuar a gestão da sua carteira de clientes visando a consecução dos objectivos comerciais deste segmento.
- Assegurar o esforço comercial para angariar novos clientes e a colocação de produtos no mercado.
- Recolher informações complementares para avaliação do potencial comercial dos clientes.

Concessão de Crédito

- Negociar operações e limites e preparar propostas de crédito e de limites adequadas ao cliente, no sentido de contribuir para a correcta gestão do risco de crédito dos clientes empresa da CCAM, recolhendo os elementos necessários à análise de risco e formalização dos processos e elaborando propostas nos *workflows* de crédito.
- Apoiar a Área de Análise de Risco de Crédito no acompanhamento e contacto com os clientes, para obtenção de informação adicional de suporte aos processos das operações de crédito.

Recuperação de Crédito

- Gerir a negociação e elaboração de propostas de renegociação.
- Colaborar com a Área de Recuperação de Crédito na aplicação dos planos de acção de recuperação de crédito.

Gestão Operacional

- Efectuar a gestão diária dos clientes empresa da CCAM e correspondentes operações.

NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L., Ref.ª EOCCAM



Crédito Agrícola

1-032

Dea022
Gry

4.7. ÁREA COMERCIAL

4.7.1 Missão

Gestão da política comercial da CCAM com especial enfoque nas vertentes de marketing e gestão das áreas de negócio, visando a sua dinamização e optimização em todas as vertentes: captação de clientes, captação e aplicação de recursos, concessão de crédito, comercialização de produtos e serviços do Grupo Crédito Agrícola e apoio a Associados.

4.7.2 Área Funcional de Planeamento, Apoio e Controlo Comercial e de Seguros

4.7.2.1 Actividades

Gestão Comercial

- Coordenar as estruturas comerciais da CCAM, nas vertentes promocional, operacional, de organização e de recursos humanos afectos, assegurando a operacionalidade global das actividades de “front office”.
- Articular as políticas operacionais das Agências com as orientações do Conselho de Administração, vertidas no Plano de Actividades, e com as outras áreas da CCAM, visando a prossecução dos objectivos.
- Coordenar a execução dos objectivos comerciais, em conjugação com as Agências, e identificar as acções, recursos e competências necessárias para a sua prossecução.
- Analisar periodicamente a execução do Plano Comercial, os principais indicadores comerciais e a sua evolução, sugerindo medidas correctivas e preventivas quando necessário, realizando reuniões e briefings para partilha de informação e definição de estratégia, com periodicidade mínima semanal, podendo ser mais frequente, dependendo das necessidades das equipas.
- Elaborar o Plano da CCAM definindo os Clientes Prioritários para acções de retenção e ou vinculação (i.e., aumento do número e valor dos produtos detidos), os Segmentos de mercado prioritários para acções de captação de novos clientes e os Produtos prioritários para apoio das acções de retenção, vinculação e captação de novos clientes.
- Assegurar, em conjugação com os Coordenadores das Agências, uma avaliação sistemática do desempenho das Agências, propondo as acções necessárias que visem a melhoria do desempenho e o cumprimento dos objectivos.
- Garantir a comunicação entre os elementos das estruturas comerciais e os restantes serviços da CCAM.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



- Assegurar os contactos com Instituições Locais e Regionais e Órgãos de Comunicação Social, no âmbito de acções de parceria, apoio ou patrocínio.
- Analisar e apresentar ao Conselho de Administração as propostas de promoção da CCAM, fomentando a divulgação da imagem e notoriedade da Instituição.

Gestão de Clientes

- Efectuar contactos com clientes especiais para negociação de operações e contrapartidas e exploração de novas oportunidades de negócio.
- Avaliar novas necessidades dos clientes actuais e potenciais, no sentido de criar e adequar a colocação de produtos e serviços de acordo com as suas propensões.
- Desenvolver acções concretas para restabelecer a relação com clientes inactivos com potencial;
- Analisar e decidir propostas de derrogação ao preçário e tabela de comissões.

Concessão de Crédito

- Emitir parecer sobre propostas de crédito ou atribuição/renovação de limites de crédito, nas operações de crédito propostas pelas Agências, de acordo com a Delegação de Competências da Norma de Concessão de Crédito.
- Autorizar operações ao abrigo da Delegação de Competências e submeter as operações fora do limite de competências aos Conselhos de Crédito, solicitando quando necessário, ou quando o entender, o parecer da Área de Análise de Risco.
- Proceder à abertura de propostas de crédito em Profile em situações excepcionais que não tenham o devido enquadramento nas plataformas de workflow de crédito, desde que devidamente autorizadas.
- Articular com a Área de Acompanhamento e Recuperação de Crédito os pedidos de avaliações e reavaliações dos colaterais de crédito.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



Recuperação de Crédito

- Acompanhar periodicamente situações de incumprimento, contactando directamente os clientes, registando as acções desenvolvidas tendendo à sua recuperação e coadjuvando a Recuperação de Crédito no sentido do seu esclarecimento e resolução.

Gestão da Equipa

- Assegurar a aplicação dos sistemas de avaliação de desempenho e de desenvolvimento de competências.
- Assegurar, em conjugação com os Coordenadores das Agências, uma avaliação sistemática do desempenho das equipas e dos Colaboradores.
- Analisar e validar os mapas de férias das Agências.
- Propor e definir, em colaboração com os Coordenadores das Agências, as normas e procedimentos relativos ao funcionamento comercial.
- Divulgar e assegurar a implementação das normas e procedimentos aplicáveis.

Outras Actividades

- Apoio administrativo e operacional ao Gestor de Clientes Empresas (GCE) e Área Comercial – Agências e também, elo de ligação entre os Serviços Centrais e as Agências.
- Realização de estornos e devoluções de comissões devidamente autorizados no âmbito da Delegação de Competências em vigor.
- Realização de movimentos de regularização solicitados pelas Agências e devidamente autorizados no âmbito da Delegação de Competências em vigor.
- Encerramento de contas e contas cartão.
- Tratamento das transacções SIBAL 0260 – Compensação Rejeitados e 0261 – Contas para Análise c/ Compensação, de todas as Agências.
- Emissão de cartas de decisão manuais para processos de crédito cuja emissão não ocorra de forma automática ou, ocorrendo, não enquadrem especificidades da decisão.
- Solicitar ao arquivo central documentação relativa às Agências e GCE, que se encontre à sua guarda.
- Proceder às respostas decorrentes da recirculação de saldos de clientes.
- No âmbito do Portal Banca (SGM) e Portal do Turismo, apoiar e acompanhar todas as linhas

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



protocoladas.

- Controlo dos Contratos de Intermediação de Crédito bem como validação das comissões a pagar aos angariadores.
- Articular com as Agências a organização e submissão para validação dos dossiers de abertura/actualização de clientes e contas.
- A pedido das Agências ou da Área de Recuperação de Crédito assegurar a organização dos processos e a preparação para pré-contencioso.
- Catalogar e validar os processos físicos de crédito recebidos das Agências e para arquivo pela Área de Processamento.
- Recolher, organizar e disponibilizar toda a documentação solicitada pelas restantes áreas da CCAM no âmbito de auditorias externas e internas, Tribunais, Polícia Judiciária, etc..
- Abertura dos clientes em Profile, organização e submissão para validação dos dossiers de abertura/actualização de clientes e contas angariados pelo GCE, bem como regularização dos processos sem Beneficiário Efectivo.
- Tratamento e acompanhamento da emissão de novas apólices de seguros de vida e não vida dos clientes da carteira do GCE.
- Carregamento de dados na Central de Balanços quer dos clientes das Agências quer dos clientes da carteira do GCE.
- Tratamento da solicitação e validação dos relatórios de avaliação relativos à carteira do GCE.
- Formalização dos processos de crédito empresas, da carteira do GCE, nas plataformas de WFC PGP e CA Flow Empresas.
- Proceder ao controlo da emissão e entrega de distrates dos clientes empresa.

4.7.3 Área Funcional Agências

4.7.3.1 Actividades

Gestão Comercial

- Assegurar a execução da política comercial aos vários níveis, promovendo o alargamento sustentado do negócio e a adequada gestão e actualização da base de clientes.
- Promover a divulgação e comercialização de produtos e serviços do Grupo Crédito Agrícola, fomentando as actividades de venda cruzada, de acordo com os objectivos traçados.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



Handwritten signature and initials: 1.032, BEA022, and a signature.

- Colaborar nas acções de promoção local, nomeadamente nas que impliquem contactar clientes.
- Identificar acções específicas para promover os produtos da CCAM junto dos vários tipos de clientes.
- Promover a recolha de informação (externa e interna) sobre potenciais clientes, com vista a incrementar o negócio.
- Emitir pareceres de índole comercial para suportar e fundamentar propostas e pedidos dos Clientes, recolhendo toda a documentação necessária para a análise.
- Definir e concretizar planos de visita e acompanhamento comercial, visando a angariação e retenção de clientes.
- Desenvolver acções concretas para restabelecer a relação comercial com clientes inactivos com potencial.
- Avaliar e analisar a actividade da concorrência no mercado local.
- Realizar semanalmente reuniões e briefings com a equipa de trabalho, para análise de actividade, estabelecendo planos de acção e metas a concretizar até à próxima reunião, identificando potenciais clientes-alvo e estudando as suas necessidades antes de os contactar.

Concessão de Crédito

- Atender e informar clientes, no âmbito de processos de crédito, efectuando simulações a pedido, recolhendo os elementos necessários à análise de risco e formalização dos processos e elaborando propostas nos *workflows* de crédito.
- Analisar e elaborar pareceres sobre as operações de crédito, apurando e recolhendo todos os elementos necessários à adequação da decisão comercial e à constituição dos dossiers.
- Apoiar a Área de Análise de Risco de Crédito no acompanhamento, na evolução e no contacto com os clientes, para obtenção de informação adicional de suporte aos processos.

Recuperação de Crédito

- Assegurar os contactos iniciais com clientes com crédito em atraso, procurando a resolução imediata das situações.
- Negociar e elaborar propostas de renegociação de crédito.
- Facilitar interacções com o cliente na implementação e controlo dos planos de recuperação da Área de Recuperação de Crédito.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



Logística e Património

- Garantir o correcto funcionamento da Agência e controlar e avaliar a prestação dos fornecedores de serviços nessa vertente.
- Apoiar a Área de Suporte na gestão e comercialização de propriedades sob gestão da CCAM, que se situem na sua área geográfica.

Gestão Operacional

- Efectuar o processamento, controlo e acompanhamento das operações passivas realizadas com os clientes.
- Garantir a correcta documentação e actualização dos dados dos Clientes, contribuindo para a Qualidade de Dados em articulação com a área de Apoio e Controlo Comercial e de Seguros.
- Garantir a salvaguarda do arquivo e actualidade da documentação nas Agências, em articulação com as estruturas centrais responsáveis pela sua gestão.

4.7.4 Área Funcional de Seguros

4.7.4.1 Actividades

Gestão Operacional

- Assegurar o acompanhamento comercial dos processos junto da CA Seguros e CA Vida.
- Assegurar a ligação com a CA Vida em matérias operacionais e de gestão de sinistros.
- Assegurar a ligação com a CA Seguros em matérias operacionais e de gestão de sinistros.
- Assegurar todos os procedimentos para o correcto lançamento das apólices de seguros (Ramo Vida e Reais): recolha documental, manutenção de arquivo e controlo de comissões.

Apoio Comercial às Agências

- Efectuar a gestão e negociação das grandes carteiras.
- Assegurar o esclarecimento dos colaboradores das Agências e clientes em caso de dúvidas, ou ocorrência de sinistros.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



- Prestar atempadamente informações às Agências, resultantes do acompanhamento dos processos em curso, bem como efectuar simulações a pedido, preenchendo as respectivas propostas (produtos e competências fora do âmbito dos balcões).
- Participar na promoção de acções de formação, apresentando propostas de actuação neste domínio, quando justificado.

Gestão Logística e do Património

- Garantir a efectiva existência, validade e actualização da carteira de seguros da própria CCAM, nomeadamente dos seguros de valores, equipamentos, património móvel e imóvel.

4.8. ÁREA DE ANÁLISE DE RISCO

4.8.1 Missão

Análise de risco de operações de crédito, assumindo uma visão centralizada do risco de exposição a clientes e sectores assegurando o cumprimento das regras e políticas de Gestão de Risco de Crédito.

4.8.2 Actividades

- Analisar e dar parecer sobre as propostas de crédito, devidamente formalizadas pela Área Comercial e com base em modelos definidos superiormente ou disponibilizados pela Caixa Central (incluindo análises de viabilidade económico financeira e análises de Projectos de Investimento).
- Efectuar/validar processos de atribuição de Rating ou de alteração ou constituição de Grupos Económicos de Risco.
- Solicitar e fornecer informações comerciais e consultar as bases de dados de informação financeira - Central de Riscos do Banco de Portugal, Central de Balanços, Informa D&B e outras.
- Assegurar a correcta formalização das avaliações e das garantias, bem como a sua actualização.
- Propor acções e medidas tendentes à redução dos riscos de crédito da CCAM.
- Participar na promoção de acções de formação de Risco de Crédito, apresentando propostas de actuação neste domínio, quando justificado.
- Articular com a Função Gestão de Riscos os impactos da avaliação do Risco de Crédito na estrutura financeira da CCAM (Imparidades, Consumo de Capital, etc.).
- Assegurar o cumprimento da Norma de Crédito da CCAM e do Manual de Risco de Crédito da Caixa Central.
- Articular com a DRC da Caixa Central em processos de interesse comum ou de especial complexidade.
- Articular com a DR da Caixa Central no âmbito do crédito agenciado.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



4.9. ÁREA DE ACOMPANHAMENTO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

4.9.1 Área Funcional de Acompanhamento de Crédito

4.9.1.1 Missão

Acompanhamento da qualidade da carteira de crédito, monitorizando os níveis de apetência ao risco de crédito e de concentração de crédito individual e sectorial dos clientes, em linha com a Política de Gestão de Risco de Crédito e estratégia em vigor em cada momento. Apoio na definição/revisão da apetência pelo risco de crédito e limites de risco de crédito, a definir pelas áreas competentes.

4.9.1.2 Actividades

- Monitorizar o cumprimento de obrigações contratuais pelos mutuários e da sua situação financeira, em linha com uma análise agregada que possibilite a identificação da exposição a factores de risco significativos por produto, canal, área de actividade, localização geográfica do mutuário ou da caução, sector económico e sector institucional a que o mutuário pertence, objectivo da operação e características da caução.
- Assegurar os procedimentos de reporte no contexto do acompanhamento e monitorização da carteira de crédito estabelecidos na Norma Vinculativa de Acompanhamento de Crédito.
- Revisão regular das relações de influência directa e indirecta entre Clientes, em articulação e com o contributo da estrutura comercial.
- Análise individual de imparidade de clientes individualmente significativos e a actualizar a notação de rating dos Clientes.
- Monitorizar os níveis de concentração de crédito individual e sectorial em linha com o quadro de apetite ao risco, com reporte periódico ao Conselho de Administração.
- Monitorizar e reportar a evolução de indicadores de alerta precoce sobre o comportamento de clientes e recomendar estratégias de actuação e planos de mitigação, em linha com a Política de Risco de Crédito.
- Avaliar regularmente a eficácia das estratégias de actuação, com reporte periódico ao Conselho de Administração.
- Monitorizar a carteira de créditos não produtivos (NPL), renegociados ou reestruturados por dificuldades financeiras, com reporte periódico ao Conselho de Administração.
- Acompanhar as actividades de análise de indicadores de alerta precoce e de recuperação desenvolvidas pela Área Comercial, com reporte periódico ao Conselho de Administração.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



- Efectuar a gestão dos peritos avaliadores, solicitando as avaliações e reavaliações de colaterais e/ou imóveis em balanço, em articulação com a área comercial e de suporte, assim como a validação da qualidade dos relatórios de avaliação.
- Controlar a actualidade e validade das avaliações dos colaterais via Ferramenta de Gestão de Garantias (FGG), identificando situações de avaliações desactualizadas, de acordo com os critérios descritos na Norma Vinculativa de Acompanhamento de Crédito.

4.9.2 Área Funcional de Recuperação de Crédito

4.9.2.1 Missão

Gestão da carteira de crédito vencido, assegurando o cumprimento das regras e políticas de Gestão de Risco de Crédito.

4.9.2.2 Actividades

- Assegurar a negociação e recuperação de processos de crédito vencido há mais de 90 dias.
- Assegurar todos os procedimentos relativos ao processo de recuperação de crédito.
- Acompanhar as rotinas administrativas e informáticas de controlo de crédito em incumprimento.
- Implementar medidas de reestruturação extrajudicial, acompanhando a implementação dos acordos formalizados.
- Assegurar a organização dos processos e a preparação para contencioso.
- Manter o acompanhamento de Clientes em insolvência, PER, e outros processos judiciais ou extrajudiciais.
- Analisar e propor, no que respeita à regularização de créditos, a sua liquidação judicial ou extrajudicial, constituição e/ou reforço de garantias;
- Efectuar o controlo dos processos entregues a Advogados externos e a gestão da informação recebida sobre os processos.
- Assegurar o cumprimento das orientações da Norma de Recuperação de Crédito e do Manual de Risco de Crédito e a articulação com as estruturas de Recuperação de Crédito do SICAM, nomeadamente a DREC da Caixa Central.
- Produção, análise e reporte de informação de gestão no âmbito da Recuperação de Crédito.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



4.10. ÁREA DE SUPORTE

4.10.1 Missão

Processamento e suporte às operações bancárias; registo, controlo e reporte Contabilístico, Financeiro e Patrimonial; gestão e rentabilização dos activos Financeiros da CCAM; segurança e manutenção de equipamentos e instalações; gestão e alienação de imóveis, assistência técnica, gestão de fornecedores e arquivo e gestão de competências e o processamento administrativo dos Recursos Humanos.

4.10.2 Área Funcional de Operações Bancárias

4.10.2.1 Actividades

Gestão de Associados

- Receber, preparar os pedidos de admissão e demissão de associados, aumento, endosso e redução de capital, recolhendo as assinaturas necessárias do Conselho de Administração, para processamento das instruções recebidas.
- Garantir a actualização dos dados de associados para efeitos de reporte e de agendamento de Assembleias Gerais.

Processamento

- Verificar a documentação e os requisitos definidos nos processos de crédito, nomeadamente os despachos de decisão.
- Registar e abrir processos de crédito no Sistema Informático.
- Lançar planos de reembolso.
- Assegurar a manutenção dos dossiers das operações de crédito processadas e a guarda das garantias recebidas.
- Executar os cativos de garantias de depósitos, fundos, títulos e efectuar o devido registo informático.
- Lançar todos os movimentos de concessão, amortização e liquidação de crédito na conta do cliente.
- Assegurar os procedimentos de administração de letras, garantias e contas caucionadas (cálculo de juros e comissões, amortizações, renovações, liquidações, actualizações, etc.).
- Manter actualizado o arquivo dos processos de crédito vivo e de crédito liquidado.
- Assegurar todos os procedimentos inerentes a operações de crédito com o estrangeiro, remessas, créditos documentários, garantias bancárias, créditos em Sindicato e contratos de agência.

NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L., Ref.ª EOCCAM



- Acompanhar o processamento de crédito agenciado promovendo todos os processos e procedimentos necessários para tal.
- Acompanhar a evolução dos processos de crédito vencido e respectivos procedimentos informáticos.
- Efectuar o carregamento e libertação de garantias na FGG (Ferramenta de Gestão de Garantias).
- Verificar a correcta formalização das operações, incluindo a análise dos documentos e garantias e a sua conformidade com os despachos de aprovação dos diversos níveis de decisão.

Operações Gerais

- Lançar transferências e cobranças diversas.
- Processar nas contas dos clientes da CCAM, todos os movimentos a débito e a crédito oriundos do sistema bancário relativos a cheques, transferências, pagamento de serviços periódicos ou eventuais.
- Acompanhar e assegurar o processo de gestão e controlo dos Utilizadores de Risco do Banco de Portugal, bem como assegurar o relacionamento com a Direcção de Operações da Caixa Central e com o Banco de Portugal sobre esta matéria.
- Assegurar a gestão de Penhoras e bloqueio de contas por solicitação da Autoridade Tributária e Aduaneira e da Segurança Social.

Qualidade de Dados

- Efectuar a validação dos Dossiers de Abertura/Actualização de Clientes e Contas.
- Garantir a qualidade e fiabilidade da informação constante nas Bases de Dados de Clientes e Contas.
- Servir de interlocutor do Gabinete de Protecção de Dados da Caixa Central em todas as matérias relacionadas com a protecção de dados pessoais da CCAM.

Gestão de Reclamações

- Garantir uma intervenção activa da CCAM nos processos de reclamação e a prestação de uma resposta directa aos Clientes.
- Garantir que as respostas enviadas sejam adequadas e contenham as informações exigíveis.
- Assegurar que, quer os reclamantes quer as Entidades de Supervisão, recebem uma resposta no

NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L., Ref.ª EOCCAM



- Manter actualizados os dados de imobilizado e património que permitam os registos contabilísticos.
- Manter actualizado o arquivo de contabilidade e reporte.
- Elaborar relatórios sobre a situação evolutiva dos custos de funcionamento e custos de investimento, reportando os desvios verificados face ao Orçamento.

Fiscalidade

- Assegurar o atempado cumprimento das obrigações legais e fiscais da CCAM.
- Assegurar o adequado tratamento fiscal das operações e actividades da CCAM, de modo a reduzir os riscos de situações contingentes ou a otimizar situações ineficientes.
- Identificar acções ou iniciativas de natureza contabilística conducentes à introdução de eficiência fiscal nas contas da CCAM.
- Articular as matérias de Fiscalidade com a área de Fiscalidade da DCF da Caixa Central.

Gestão Financeira

- Assegurar a Gestão Financeira dos recursos da Instituição nomeadamente no que respeita à gestão dos saldos de caixa e à constituição e mobilização de aplicações na Caixa Central.
- Assegurar uma gestão eficaz dos excedentes e das necessidades de tesouraria da CCAM.
- Controlar a gestão de tesouraria das Agências.
- Definir saldos médios de caixa, cofre e ATM a manter em cada Agência em colaboração com o seu Coordenador e com a Coordenação Comercial, atentos os valores seguros.

Facturação

- Assegurar a emissão das facturas da CCAM e certificar-se do seu pagamento.
- Assegurar o registo de facturas de fornecedores bem como a sua classificação contabilística.
- Assegurar o controlo, processamento e pagamento de facturas aos fornecedores de bens e serviços e proceder à imputação dos custos aos utilizadores respectivos.
- Conferir o pagamento de facturas relacionadas com a prestação de serviços, consumíveis, fornecimento de água, electricidade, comunicações, etc., bem como de outras de funcionamento das estruturas, ficando também estabelecida a conferência do pagamento de todas as facturas relacionadas com contratos devidamente protocolados e cujo pagamento deva ser efectuado de

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



tempo legal e/ou regulamentar, após prévia validação do Gabinete de Provedoria do Cliente da Caixa Central.

- Assegurar ao Conselho de Administração, informação de reporte, quer sobre informações casuísticas que careçam de validação superior, quer, regularmente, dados globais de actividade e relatórios de tendências, recomendações ou sugestões.
- Proceder ao registo, tratamento estatístico e acompanhamento dos processos de reclamação, quer os externos, oriundos das Entidades de Supervisão ou de Livro de Reclamações, ou de outras vias, quer os internos, apresentados, por qualquer via, directamente à CCAM.
- Articular com regularidade as suas actividades com as funções de Compliance e Interlocutores das Funções Gestão de Riscos e Auditoria da CCAM.
- Perante a análise das reclamações e sempre que tal se justifique ou seja suscitado, promover o encaminhamento de informações ou sugestões para estruturas conexas, nomeadamente as referidas no ponto anterior.
- Dinamizar acções informativas e pedagógicas junto das Agências e Serviços relativamente às temáticas da qualidade dos serviços, atendimento, reclamações e sugestões.

4.10.3 Área Funcional de Contabilidade e Fiscalidade

4.10.3.1 Actividades

Contabilidade e Reporte

- Assegurar o registo e controlo contabilístico-patrimonial fiável da actividade da CCAM, conforme o normativo aplicável e dentro dos prazos previstos.
- Efectuar regularizações e lançamentos que impliquem movimentação de contas contabilísticas.
- Preparar o fecho de contas, as reconciliações de contas bancárias e contabilísticas, a especialização de custos e proveitos, a mensualização e controlo diário dos movimentos informáticos com incidência contabilística.
- Elaborar as demonstrações financeiras da CCAM e apoiar a preparação dos relatórios e contas e orçamentos.
- Proceder à elaboração da informação de reporte obrigatório, e demais informações que se incluam no âmbito da supervisão e reporte contabilístico (Banco de Portugal, DAS, DCF e outras Direcções da Caixa Central).

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



forma recorrente ao abrigo dos mesmos.

4.10.4 Área Funcional de Logística e Património

4.10.4.1 Actividades

Logística

- Assegurar a aquisição de equipamentos, produtos e serviços, implicando o controlo de pedidos internos, a prospecção do mercado, a consulta de fornecedores, a gestão dos stocks e imputação de custos, de acordo com as necessidades e/ou instruções superiores.
- Assegurar os recursos informáticos necessários ao funcionamento eficiente.
- Servir de interlocutor junto da CA Serviços e CA Informática, no âmbito de projectos relacionados com equipamentos informáticos e de comunicações, bem como matérias adjacentes.
- Assegurar que as regras de organização de arquivo, o seu correcto ordenamento e identificação de forma a garantir a disponibilidade e recuperação dos documentos, assim como das condições de conservação e manutenção são cumpridas.

Gestão do Património

- Gerir a manutenção e conservação do equipamentos e instalações sob gestão da CCAM, incluindo os que não estão afectos à exploração garantindo o asseio, pequenas reparações ou manutenções ou recorrendo aos respectivos serviços de limpeza e assistência, supervisionando os trabalhos realizados.
- Prestar apoio à negociação dos contratos de construção, manutenção e assistência e respectiva verificação e controlo.
- Promover a venda de património não afecto à exploração, dos móveis e imóveis adquiridos em recuperação de crédito dentro dos valores entretanto fixados pelo Conselho de Administração e em articulação com as Agências, Prestadores de Serviços externos e CA Imóveis.
- Gerir o arquivo geral das Agências e o arquivo morto, garantindo a sua correcta identificação, recolha, armazenamento, preservação e posterior destruição, após o cumprimento dos prazos legais e salvaguardando as questões de sigilo bancário e protecção de dados pessoais.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



Segurança

- Assegurar o controlo de entradas e acessos e o funcionamento dos equipamentos de alarme e videovigilância dos edifícios da CCAM e respectivas Agências, por forma a garantir a adequada segurança de pessoas e bens.
- Verificar e emitir pareceres sobre as condições de segurança dos estabelecimentos e instalações, em articulação com a Direcção de Segurança Bancária da Caixa Central.
- Assegurar a permanente actualização dos seguros adequados para reduzir o risco de perdas de bens.
- Manter actualizados os dados de imobilizado e património que permitam o seu correcto registo contabilístico.
- Assegurar que os bens patrimoniais sejam devidamente identificados, registados e actualizados relativamente ao seu valor.

4.10.5 Área Funcional de Recursos Humanos

4.10.5.1 Actividades

Gestão de Recursos Humanos

- Apoiar o Conselho de Administração em matéria de definição de práticas de Recursos Humanos, promovendo a sua implementação em alinhamento com a estratégia definida pela CCAM e com as orientações divulgadas pela Caixa Central nesta matéria.
- Propor e implementar as acções superiormente aprovadas no sentido de assegurar os Recursos Humanos necessários ao funcionamento da CCAM, por mobilidade interna ou por recrutamento externo seguindo, neste caso, o Normativo aplicável e as orientações da Caixa Central.
- Apoiar o Conselho de Administração na elaboração e arquivo dos processos de avaliação dos Titulares de Funções Essenciais, dando cumprimento ao previsto na respectiva Política.
- Assegurar a implementação da política remuneratória e de incentivos, de acordo com as disposições legais e regulamentares e com as orientações da Caixa Central.
- Analisar, propor e promover a aplicação das políticas de Recursos Humanos, nomeadamente ao nível das necessidades de formação, desenvolvimento, processo de acolhimento e integração de novos Colaboradores, retribuição e progressão na carreira, assegurando a manutenção e actualização dos planos de sucessão de colaboradores da CCAM.
- Assegurar a gestão do processo de avaliação e gestão de desempenho da CCAM, coordenando e

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



Crédito Agrícola

1032
26/10/22
LM

apoando a sua execução, a definição, a mensuração dos objectivos e a análise e tratamento dos resultados finais.

- Propor e assegurar os processos relativos ao incentivo ao mérito, nomeadamente prémios e promoções de acordo com a Política de Remuneração e o Modelo de Carreiras aprovado para o SICAM.
- Propor e acompanhar a instauração de processos prévios de inquérito e procedimentos disciplinares a Colaboradores.
- Assegurar que a concessão de crédito a habitação e crédito individual a Colaboradores é realizada de acordo com os normativos em vigor.
- Assegurar, controlar e manter actualizada a informação sobre os acessos de cada Colaborador em termos de sistema informático, bem como gerir os pedidos de criação, alteração e remoção de utilizadores da CCAM, dando conhecimento à Auditoria Interna, após autorização da Coordenação respectiva.
- Implementar e acompanhar as orientações divulgadas pela Direcção Central de Recursos Humanos da Caixa Central no âmbito da Gestão de Recursos Humanos, designadamente quanto às matérias previstas nos pontos anteriores.

Formação

- Apoiar o Conselho de Administração em matéria de definição de práticas de Recursos Humanos, promovendo a sua implementação em alinhamento com a estratégia definida pela CCAM e com as orientações divulgadas pela Caixa Central em matéria de formação.
- Efectuar o diagnóstico de necessidade de formação em articulação com as Coordenações das Áreas e com o Centro de Formação da Direcção Central de Recurso Humanos da Caixa Central e elaborar o respectivo Plano, no qual deverá ser considerada a necessidade de ser promovida formação inicial, de desenvolvimento e aquela que decorre da regulamentação em vigor.
- Organizar, implementar e acompanhar o Plano de Formação de acordo com as estratégias aprovadas.
- Organizar administrativamente a formação, nomeadamente quanto à divulgação interna dos cursos organizados pelo Centro de Formação ou empresas de formação externas, às inscrições e às avaliações.
- Elaborar e organizar todas as acções de suporte à formação, nomeadamente quanto aos espaços

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



físicos destinados à mesma, condições tecnológicas necessárias, organização de ficheiros, registo de presenças, avaliação de acções de formação e arquivo e envio de certificados aos participantes.

- Controlo das horas de formação legalmente exigidas e validade das certificações obrigatórias.
- Efectuar a gestão do arquivo, circulares informativas e os manuais de formação.
- Implementar e acompanhar as orientações, divulgadas pela Direcção Central de Recursos Humanos da Caixa Central no âmbito da Formação.

Gestão Administrativa de Recursos Humanos

- Garantir o cumprimento da legislação laboral e do previsto no Acordo Colectivo de Trabalho das Instituições de Crédito Agrícola, nomeadamente no que respeita às obrigações da CCAM na qualidade de entidade empregadora.
- Garantir o cumprimento das orientações e normativos da Caixa Central em matérias relacionadas com a Gestão Administrativa de Recursos Humanos.
- Assegurar o correcto processamento administrativo de salários, abonos, descontos legais e convencionais e outros benefícios.
- Assegurar as actualizações decorrentes de aumentos salariais e promoções obrigatórias.
- Acompanhar a aprovação, implementação e gestão dos mapas de férias dos Colaboradores das diferentes Áreas, nomeadamente no que respeita ao controlo das substituições e ausências.
- Ser o interlocutor privilegiado da Segurança Social, APB, INE, SAMS, Sindicatos e Empresa de Medicina, Higiene e Segurança no Trabalho.
- Assegurar os procedimentos relacionados com a higiene, segurança e medicina no trabalho, bem como promover orientações e implementar medidas e procedimentos no âmbito dessas matérias.
- Assegurar a Gestão Administrativa das diferentes vertentes de Recursos Humanos, servindo de interlocutor privilegiado junto da Direcção Central de Recursos Humanos da Caixa Central.
- Elaborar informação de gestão relacionada com os recursos humanos, bem como outras informações obrigatórias ou facultativas para organismos oficiais.
- Gerir e articular com a Direcção Central de Recursos Humanos toda a informação em matéria de Fundo de Pensões relativa a pensões de reforma (velhice e invalidez), de sobrevivência e pré-reformas.
- Recolher, tratar e manter actualizada a informação referente aos dados de cadastro de todos os

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top right and initials 'AM' at the bottom right.

Colaboradores da CCAM.

- Preparar e gerir toda a actividade relacionada com a contratação de Colaboradores e respectivas vicissitudes contratuais.
- Implementar as orientações da Direcção Central de Recursos Humanos da Caixa Central no âmbito da Gestão Administrativa de Recursos Humanos.
- Solicitar, sempre que necessário, assessoria jurídico-laboral à Direcção Central de Recursos Humanos da Caixa Central.

**NORMA DE ESTRUTURA E ORGÂNICA DA
CCAM DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, C.R.L.,
Ref.ª EOCCAM**



5. GOVERNAÇÃO DA NORMA

- Compete ao Gestor do Quadro Normativo da CCAM efectuar a revisão desta norma, com periodicidade mínima anual, submetendo ao Conselho de Administração as propostas de alterações necessárias.
- É da exclusiva competência do Conselho de Administração a apreciação e aprovação das propostas de alteração da presente Norma e Anexos relacionados.

6. CONTROLO DE VERSÕES

Versão	Autor	Alterações
01/2022	CCAM de Trás-os-Montes e Alto Douro, C.R.L.	Versão inicial

Anexo à Norma de Estrutura e Orgânica da CCAM de Trás-os-Montes e Alto Douro, C.R.L.
Identificação dos Responsáveis e número de pessoas de cada Estrutura

Estrutura	Responsável	Reporte	nº de pessoas que compõem a Estrutura
Compliance (<i>Compliance Monitor</i>)	Renato Ferreira	Reporta administrativamente ao Conselho de Administração da CCAM e funcionalmente à Direcção de Compliance da Caixa Central	1
Assessoria Jurídica e Contratação	n.a.	Conselho de Administração da CCAM	n.a.
Área de Gestores de Clientes Empresa	Bruno Gonçalves	Conselho de Administração da CCAM	1
Área Comercial	Ana Isabel Correia	Conselho de Administração da CCAM	44
Área de Análise de Risco	Rui Teixeira	Conselho de Administração da CCAM	2
Área de Acompanhamento e Recuperação de Crédito de Crédito	Edite Pires	Conselho de Administração da CCAM	3
Área de Suporte	M ^{te} Dulce Pires	Conselho de Administração da CCAM	4

Função	Responsável
Interlocutor da Função de Auditoria Interna	Hermínia Luísa Rego
Interlocutor da Função de Gestão de Riscos	Rui Teixeira

Versão 01/2022

18/08/2022


1.032
De 10/22
