

Vanessa Marinho Borges

Brasileira, Casada, 34 anos

SHPS Qd 108 conjunto K Casa 27

Ceilândia - Brasília – Distrito Federal

Telefone:(61) 9.81083526

E-mail:vanessa-killy@hotmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/vanessa-marinho-452285287>



Resumo Profissional:

Graduada em Administração, possuo mais de 10 anos de experiência na área de atendimento ao público, tendo dedicado os últimos 9 anos à área hospitalar. No âmbito hospitalar, fui responsável por liderar e guiar a equipe de recepcionistas do ambulatório do hospital, sempre priorizando a comunicação eficaz entre os pacientes e a equipe, bem como a interação assertiva com os médicos. Sou apaixonada pelo universo administrativo e pelo atendimento ao cliente, sendo estimulada pelos desafios diários e motivada pelo desejo de evolução contínua na minha carreira.

Qualificações Profissionais:

- Excelente atendimento ao público em geral;
- Capacidade de adaptação;
- Proatividade;
- Desenvoltura para enfrentar situações adversas;
- Ótimo relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho;
- Resolutividade;
- Eficiência na realização de tarefas com precisão;
- Cumprimento de tarefas em tempo hábil;
- Espírito de equipe;
- Liderança e autoconfiança.

Experiências Profissionais:

Empresa: Hospital São Francisco - Grupo Kora Saúde

Data Início: setembro de 2015 a julho 2023

Cargo Inicial: Recepcionista Hospitalar

Último Cargo: Supervisora de Atendimento

Descrição:

- Supervisionar e orientar a equipe de atendimento ao paciente para garantir um atendimento de alta qualidade.

- Resolver queixas e preocupações dos pacientes de forma eficaz e eficiente.
- Coordenar a comunicação entre pacientes, médicos, enfermeiros e outros profissionais de saúde.
- Monitorar o fluxo de pacientes, desde a recepção até o consultório, garantindo uma transição suave.
- Identificar e implementar treinamentos para a equipe, visando melhorar a qualidade do atendimento.
- Participação do processo de contratação, treinamento e avaliação da equipe de atendimento.
- Elaborar e monitorar os indicadores de desempenho da área de atendimento.
- Gerenciar escalas de trabalho, folgas e férias, garantindo a cobertura adequada de pessoal.
- Participar de reuniões de gestão para traçar estratégias e objetivos da área de atendimento ao paciente.
- Desenvolver e implementar políticas e procedimentos de atendimento, garantindo a conformidade com as normas regulatórias.
- Acompanhar o orçamento da área, controlando gastos e identificando oportunidades de economia.
- Colaborar com outros departamentos para garantir a integração e eficácia dos processos hospitalares.
- Organizar e documentar os registros de atendimento e feedback dos pacientes.

Empresa: Clínica Santa Rita

Data Início: junho 2014 a fevereiro de 2015

Cargo Inicial: Estagiária Administrativa

Último Cargo: Atendente

Descrição

Atendente:

- Recepcionar e acolher os pacientes, garantindo um atendimento cortês e eficiente.
- Agendar, reagendar e cancelar consultas conforme demanda.
- Atualizar e manter registros dos pacientes no sistema da clínica.
- Esclarecer dúvidas dos pacientes sobre procedimentos, horários e outras informações.
- Organizar e arquivar prontuários e documentos relacionados ao atendimento.

Estagiária Administrativa:

- Emitir notas fiscais para pacientes e convênios.
- Analisar e verificar guias médicas e seus respectivos procedimentos.

- Enviar guias para os convênios e acompanhar a aprovação ou recusa dos procedimentos.
- Organizar e arquivar comprovantes de atendimentos faturados.
- Realize o fechamento mensal do faturamento, conferindo todos os valores e lançamentos.
- Emitir recibos para os pacientes após o pagamento.

Empresa: Antônio Soares Imóveis (Imobiliária)

Data Início: Agosto 2013 a Janeiro de 2014

Cargo Inicial: Auxiliar de escritório em geral

Descrição:

- **Gestão de Documentos:** Organizar, arquivar e gerenciar documentos relacionados a propriedades, contratos de locação, vendas e outros documentos pertinentes ao negócio imobiliário.
- **Atendimento ao Cliente:** Atender telefonemas de clientes interessados em imóveis, registrando detalhes e encaminhando para os corretores responsáveis.
- **Correspondência:** Receber e enviar correspondências relacionadas a propriedades, contratos, notificações, entre outros.
- **Agendamento:** Marcar visitas aos imóveis para os corretores e clientes potenciais, e organizar uma agenda de reuniões.
- **Emissão de Documentos:** Preparar e digitar contratos, aditivos, propostas e outros documentos relacionados a transações imobiliárias.
- **Atualização de Listas:** Mantenha atualizada a lista de propriedades disponíveis para venda ou locação, registrando qualquer alteração de status.

Formação Acadêmica:

- Ensino Superior Completo - Faculdade Anhanguera - Curso de Administração.

Cursos de Aperfeiçoamento:

- Curso de computação (Pacote Office);
- Recursos Humanos;
- Brigadista e Socorrista.