

ADM - Indicações Diretas
10:00h

Luciana Gouveia dos Santos

Contatos: (11) 98112-2586 / (13) 991242651 ou E-mail: gouveialu@hotmail.com

PERFIL PROFISSIONAL: Dinâmica, transformo idéias em resultados, sou apaixonada por aprender, resolver problemas e gerar impacto, comunicativa acredito que bons resultados vêm da combinação entre estratégia, curiosidade e execução bem-feita, pró ativa, pontual, assiduidade.

FORMAÇÃO:

- MBA Liderança e Desenvolvimento de Pessoas – Universidade Estácio de Sá – Concluído Setembro/24
- Tecnologia Logística - UniABC – Concluído Junho/2010

CURSOS COMPLEMENTARES:

- Liderança Feminina – Fluxos - Novembro 2024
- Gestão de pessoas - Unova cursos online (40 horas) – Abril 2022
- Cuidado Centrado no Paciente e Times de Alta Performance – PCCS Setembro 2021
- Técnicas de faturamento e recurso de glosas – SENAC – Maio 2015
- Entenda E - Social – SINCOFARMA – Maio 2015
- Gestão de faturamento Hospitalar – IEPAS – Maio 2014
- 10 passos para um faturamento eficaz – IEPAS – Abril 2013
- Rotinas administrativas – Microlins – Fevereiro 2013

HISTORICO PROFISSIONAL

Ímpar Serviços Hospitalares – Fevereiro/2023 a Março/2025

Supervisor de Operações (Atendimento/ADM) Gestão de equipe (35 colaboradores) nos setores pré faturamento, recepção do centro cirúrgico e controle de permanência nas UTIs. **Líder de Atendimento** – Organização de fluxos de processos, distribuição ordenada de colaboradores para cobertura de postos de atuação 24 horas. Controle de pontos, gestão de absenteísmo, programação de férias, escalas de postos.

ESHO -- Serviços Hospitalares – Fevereiro/2018 a Fevereiro/2023

Analista Administrativo Jr. (Janeiro 2021 – Atual) Atuando com equipe médica na área da oncologia, gerenciamento de consultórios, controle de agendas abertura e bloqueios (ausências e férias), cadastro de médicos novos em sistema, programação e disponibilidade de início de atendimento, suporte no envio de pedidos de cirurgia, solicitação de exames específicos da indústria, etc. Na parte Administrativa do atendimento suporte a supervisão com gestão/liderança de equipe. (cerca de 30 colaboradores) **Assistente de Atendimento** (Fevereiro 2018 a Dez. 2020) - Atendimento a pacientes oncológicos, agendamento de consultas e retirada de medicamentos orais, suporte e retorno de e-mails, solicitação de documentos a médicos quando necessário, etc.

Centro de Diagnósticos Bresser – Junho/2012 a Fevereiro/2017

Supervisor Administrativo - Março 2015 - Acompanhamento e auxílio aos médicos integrantes do corpo clínico, controle de agendas, canal de comunicação entre a diretoria e médicos, etc. **Auxiliar Administrativo** - Junho 2012 – Lançamento e envio de boletos bancários, emissão de notas fiscais, *faturamento de contas médicas*, conhecimento em medicina ocupacional com visitas a empresas junto ao médico do trabalho, atendimento ao cliente, abertura de ficha de consultas e exames.

Saint Gobain – Abril/2010 a Janeiro/2012 – Produção (material encapsulado)

Fidelity BPO Brasil – Março/2004 a Fevereiro/2009 - Processamento bancário em geral.

Geração Consultoria de Crédito e Cobrança - Dezembro/1997 a Agosto/2003 - Controle e arquivo de cheques programados, atendimento pessoal e telefônico, recebimento em caixa, cadastro de grande volume de dados de clientes, emissão de boletos bancários, etc.