

# ANDRESSA NERES

## ANALISTA DE RELACIONAMENTO / NEGÓCIOS

Sou uma profissional comprometida, com uma abordagem rápida na resolução de problemas, estou sempre em busca de novos desafios para contribuir de forma significativa para o crescimento das empresas. Minha habilidade em trabalho em equipe, gerenciamento de múltiplas tarefas e capacidade de aprendizado rápido me tornam ativa e valiosa para equipes dinâmicas. Sou comunicativa, autodidata, dinâmica e proativa, e acredito no poder da aprendizagem mútua.



(11) 91030-5559



Avenida Vila Ema, 4793. São Paulo-SP



andressaneres124@gmail.com

## HABILIDADES

- Trabalho em equipe
- Liderança
- Pensamento criativo
- Resolução de problemas
- Programação
- Habilidades em autogestão
- Capacidade de monitorar
- Comprometimento

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### Safe Care

Analista de Relacionamento - maio 2023-jul 2024

- Encarregado de um guia de atendimento, com foco em pacientes crônicos, gestantes e aqueles em tratamento oncológico.
- Principal responsabilidade acolher e auxiliar esses indivíduos, buscando agilizar consultas e exames e procedimentos cirúrgicos.
- Atuei na assistência à área de Gestão de Saúde e Bem-Estar, agendando e orçando palestras e atividades para cada contrato dentro das demandas individuais de cada empresa.
- Plantões presenciais, com intuito de sanar duvidas e também palestras mensais.

### Prevent Senior

Concierge Hospitalar • Jan 2019-Jan 2023

- Missão do concierge é melhorar a experiência do cliente e facilitar o acesso às soluções e serviços oferecidos no local em que atua.
- O objetivo de contar com esse profissional é reduzir possíveis atritos, ou seja, obstáculos que possam prejudicar a qualidade da experiência.
- O serviço de concierge hospitalar é uma forma de atendimento personalizado para pacientes e visitantes. Esse serviço envolve fornecer aos pacientes informações sobre os procedimentos médicos, a equipe médica e os serviços oferecidos pelo hospital, além de auxiliar na orientação dentro do próprio hospital. O propósito desse serviço é simplificar o processo de atendimento ao paciente, tornando-o menos estressante e mais eficiente. O concierge é responsável por preencher declarações de óbito e visitar pacientes para acompanhar o tratamento
- realizado pelos demais profissionais, também atua na filtragem de reclamações.

### AACD- Associação de Assistência a Criança Deficiente

Auxiliar Administrativo/ Auxiliar de Faturamento • Jul 2016-Jun 2018

- Atuei na recepção, os meus afazeres eram abrir a ficha do paciente, verificar se o pedido médico estava correto, assinado e carimbado pelo médico solicitante.
- Ligar para o paciente quando houvesse ausência.
- Autorização dos procedimentos junto a cada operadora.
- Solicitar liberação de procedimento junto aos sistema da prefeitura (SIGA).
- Atuei também no faturamento hospitalar de 3 setores (CM, CT, CDI).

### Life Empresarial Saúde

Assistente de Atendimento ao Cliente • Dez 2013-Jan 2016

- Atendimento aos clientes de forma ativa e receptiva.
- Autorização de procedimentos (Eletivo, urgência e emergência).
- Contato direto com auditoria médica, para autorização de casos urgentes.
- Solicitação de remoção área e terrestre, quando necessário.
- Sistema TASY.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Análise e Desenvolvimento de Sistema

Faculdade Estácio • 2024 Cursando

- Análise de Sistema.
- Análise Estatística de Dados.
- Criação e manutenção de Websites.

CURSOS COMPLEMENTARES

Atendimento ao Cliente

UNOVA • 2024

- Identificar as necessidades dos clientes.
- Técnicas de comunicação eficaz para resolver problemas.
- Estratégias para superar objeções e construir relacionamentos duradouros.
- Ferramentas e recursos para automatizar e otimizar o atendimento.

Análise de Dados

Santander Open Academ. • 2024

- Análise de Sistema.
- Análise de Dados.

Tecnologia da Informação

DavClub • 2024 Cursando

- Desenvolvendo minha paixão por programação.

Excel- Avançado

Grupo Ninja • 2024

- Excel Básico.
- Excel Intermediário.
- Excel Avançado.
- Power BI.

IDIOMAS

Português

Nativo

Inglês

Intermediário