

## GESTOR ADMINISTRATIVO

### RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

---

Com mais de 35 anos de experiência no setor bancário, possui vasta expertise nas rotinas administrativas, desde análise de documentos a construção de relatórios. Está sempre em busca de aprimorar suas habilidades em todas as funções atribuídas. Comunicativo e com forte relacionamento interpessoal, prioriza um ambiente de trabalho acolhedor e de processos burocráticos simplificados. Sua abordagem é flexível e colaborativa, com um espírito de liderança focado no bom funcionamento de todas as etapas do atendimento e na satisfação de todas as partes envolvidas, desde os clientes até os funcionários e a empresa em si.

#### Diferenciais:

- ✓ Habilidade de comunicação e capacidade de ouvir os clientes, entendendo suas necessidades e preocupações;
- ✓ Gerenciamento de crises e conflitos, para lidar com situações difíceis e garantir a satisfação do cliente;
- ✓ Forte compromisso com a ética e a transparência, para garantir a confiança dos clientes na empresa.

#### Resultados Interessantes:

- ✓ Devido a uma excelente habilidade em comunicação e relacionamento interpessoal, destaca-se na resolução de pendências patrimoniais em conjunto com prefeituras, cartórios e órgãos públicos, agilizando a regularização dos bens da empresa. Adicionalmente, sua vasta experiência em leilões e vendas diretas de imóveis penhorados possibilitou recuperar mais de 70% do patrimônio imobilizado do banco, demonstrando sua competência e expertise na área patrimonial.

### ESCOLARIDADE

---

- ✓ Bacharel em Ciências Contábeis – UNIT - 2006

### INFORMÁTICA

---

- ✓ Pacote Office Básico

### EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

---

#### 04/1987 – 06/2022 BANCO DO ESTADO DE SERGIPE - BANESE

Ampla experiência no setor bancário, tendo trabalhado por 35 anos no Banco do Estado de Sergipe, onde pôde aplicar suas habilidades em diversas áreas.

#### 2021 - 2022 GERENTE DA ÁREA PATRIMONIAL

- ✓ Gerenciamento do patrimônio do banco, incluindo a gestão de ativos financeiros e imobiliários;
- ✓ Desenvolvimento de estratégias para maximizar a rentabilidade dos investimentos em imóveis, títulos e outros ativos;
- ✓ Coordenação de equipes de profissionais da área patrimonial;
- ✓ Elaboração de relatórios e análises para apresentação à diretoria e conselho do banco;
- ✓ Garantia de conformidade com as políticas e regulamentações do banco e do mercado financeiro em geral.

#### 2015 - 2020 GERENTE DE ATENDIMENTO

- ✓ Gerenciava equipes de atendimento ao cliente, garantindo que as metas e objetivos fossem alcançados;
- ✓ Monitorava a qualidade do atendimento prestado pelos funcionários e fornecia feedbacks para melhorias;
- ✓ Assegurava que todos os processos e procedimentos de atendimento estivessem sendo seguidos corretamente;
- ✓ Análise, relatórios e indicadores de desempenho para identificar tendências e oportunidades de melhoria.

#### 2005 - 2015 COORDENADOR DE ATENDIMENTO

- ✓ Supervisionava a equipe de atendimento, orientando os colaboradores em relação às práticas e políticas da empresa;
- ✓ Identificava necessidades e oportunidades de melhorias no atendimento ao cliente, propondo soluções e coordenando a implementação de mudanças;
- ✓ Participação de reuniões de alinhamentos para definição de metas e estratégias com foco no atendimento e melhor experiência do cliente;
- ✓ Garantir que os procedimentos e normas de segurança bancária estejam sendo seguidos pela equipe de atendimento.

#### **1999 - 2005 CAIXA EXECUTIVO**

- ✓ Realização de operações financeiras, como abertura e fechamento de contas, depósitos, saques, transferências, pagamentos de contas, entre outros;
- ✓ Verificar a autenticidade de documentos e informações fornecidas pelos clientes;
- ✓ Preparar e fornecer relatórios de movimentações financeiras realizadas ao final do expediente;
- ✓ Controlar a entrada e saída de numerários e documentos diversos em seu caixa.

#### **1994 - 1999 AGENTE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS**

- ✓ Atendimento ao cliente: prestar informações sobre serviços bancários, esclarecer dúvidas, receber pagamentos, realizar transferências e saques, entre outras operações bancárias;
- ✓ Abertura de contas: orientar o cliente sobre os tipos de contas disponíveis, documentos necessários, preenchimento de formulários e demais procedimentos para a abertura de uma conta bancária;
- ✓ Vendas de produtos e serviços: ofertar produtos e serviços financeiros, tais como seguros, cartões de crédito, empréstimos e investimentos, consoante as necessidades e perfil do cliente;
- ✓ Suporte administrativo: auxiliar em atividades administrativas, como arquivamento de documentos, preenchimento de planilhas e relatórios, entre outras tarefas.

#### **1987- 1994 DIGITADOR**

- ✓ Digitar dados de cheques, depósitos e outras transações bancárias;
- ✓ Verificação a precisão dos dados inseridos e corrigir eventuais erros;
- ✓ Atualização e manutenção de registros de clientes e contas bancárias;
- ✓ Verificação e reconciliação de extratos bancários e informações financeiras;
- ✓ Realização outras tarefas administrativas relacionadas ao processamento de transações bancárias.

#### **CURSOS COMPLEMENTARES**

---

- ✓ Análise de Crédito de Pessoas Físicas e Micro e Pequenas Empresas – 8h - (Academia Serasa Experian), 2018.
- ✓ Prevenção a fraudes e documentoscopia – 8h - (Academia Serasa Experian), 2014.
- ✓ Capacitação de facilitadores em treinamento e desenvolvimento – 80h - (Imagemdomínio: Treinamento em desenvolvimento de pessoas), 2012.
- ✓ Exame de certificação na Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais - (Ambima), 2011.
- ✓ Curso de venda direta – Segmentos: Seguros, Vida e Previdência e Capitalização - 68h - Fundação Escola Nacional de Seguros (Funenseg), 2010.
- ✓ 3º Encontro Sergipano de Estudantes de Ciências Contábeis – 12h - (Centro Acadêmico Hilário Franco), 2003.

#### **OUTRAS INFORMAÇÕES**

---

Posso fazer viagens, se necessário.