



BRUNADIONICE@GMAIL.COM



94992153907



RUA 16, QD 50, LT 41 BAIRRO  
JARDIM EUROPA, CANAA DOS  
CARAJAS, PARÁ 68356484



AB



Solteiro(a)

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

TECNOLOGO, GESTÃO  
AMBIENTAL

ESTACIO, PARÁ

Janeiro 2023 - Junho 2025

Status – Cursando

Magistério 2003-2006

Escola Estadual Nilo de  
Oliveira

# DIONICE LIMA DIAS

## OBJETIVO

Estou em busca de uma nova oportunidade para desenvolver e melhorar meus conhecimentos, e também algo que possa me instruir de forma crescente e contínua, visando sempre o crescimento entre mim e a empresa.

## HISTÓRICO PROFISSIONAL

Dezembro 2023 - Julho 2024

**CGB ENERGIA - SUPERVISOR DE AGÊNCIA**, CANAA DOS CARAJAS, PARÁ

Gerenciamento dos resultados da equipe, identificando antecipadamente situações que impactassem o atingimento das metas estabelecidas.

- Implementação de processos operacionais eficientes, contribuindo para a otimização dos fluxos de trabalho dentro da agência e para a garantia de um atendimento de qualidade aos clientes.
- Realização de reuniões com a equipe, contribuindo para o alinhamento de estratégias e para a promoção de ações focadas no atingimento das metas.
- Gestão de equipes, distribuindo tarefas, acompanhando o desempenho e promovendo o desenvolvimento dos colaboradores.
- Aumento dos índices de produtividade da empresa, orientando os funcionários quanto aos protocolos internos.

Novembro 2022 - Dezembro 2023

**REDE D'OR - LÍDER DE ATENDIMENTO**, CANAA DOS CARAJAS, PARÁ

- Liderança e supervisão da equipe de atendimento, incluindo a organização das reuniões, seleção e treinamento dos novos colaboradores, e avaliação do desempenho.
- Supervisão dos processos de atendimento, acompanhando a equipe de perto e buscando analisar a qualidade de cada etapa, incluindo a solicitação do cliente, resolução do problema e pesquisa de satisfação, providenciando as melhorias necessárias.
- Atualização e treinamento da equipe sobre novos procedimentos, oferecendo materiais que garantissem uma mudança efetiva nas especificações dos processos e produtos.
- Elaboração de relatórios de desenvolvimento dos profissionais, monitorando resultados e oferecendo feedbacks, implementando ações motivacionais, se necessário.
- Atuação direta na rotina da equipe a fim de garantir o cumprimento dos processos operacionais e o aumento do número de cadastros na base de clientes, mitigando problemas de comunicação.
- Planejamento de horários e escalas de atendimento da equipe, fazendo uso inteligente do banco de horas e mantendo a comunicação constante com o setor de RH.
- Implementação de sistemas de gestão de qualidade para garantir a excelência na prestação de serviços, assegurando que atendessem aos padrões definidos.

- Análise de indicadores de desempenho para identificar áreas de melhoria e implementar ações corretivas eficazes, contribuindo para o aprimoramento contínuo das operações.

Dezembro 2021 - Novembro 2022

**REDE D'OR - Auxiliar administrativo, CANAA DOS CARAJAS, PARÁ**

- Expedição de documentos internos e externos, físicos ou eletrônicos, realizando os protocolos de controle para consulta, caso necessário.
- Responsável pela conferência de documentos que entrassem e saíssem da empresa, de forma a identificá-los e dar prosseguimento aos processos.
- Organização de arquivos físicos e registros, digitalizando-os para fácil acesso pelos membros da equipe.
- Atendimento on-line, por telefone e presencial aos clientes, esclarecendo dúvidas e fornecendo informações detalhadas.
- Controle das informações do sistema interno da empresa, mantendo o cadastro de clientes e o banco de dados atualizados.
- Elaboração de relatórios e planilhas, colaborando com o controle administrativo da empresa.

Setembro 2020 - Dezembro 2021

**PRO SAUDE - Recepcionista, CANAA DOS CARAJAS, PARÁ**

- Atendimento inicial para prestação de informações gerais, fornecendo os esclarecimentos necessários quando solicitados.
- Acolhimento e encaminhamento de clientes, visitantes e pacientes, tirando dúvidas e resolvendo problemas, com o objetivo de zelar pelo conforto de todos.
- Atendimento e direcionamento de visitantes e colaboradores, facilitando a localização e o acesso às dependências do local.
- Recebimento dos valores de consultas e procedimentos por diversos meios de pagamento, garantindo o cálculo e o registro corretos no sistema.
- Realização de múltiplas tarefas, incluindo recepção do público, atendimento de chamadas telefônicas, recebimento e envio de documentos e atualização de contatos, com dinamismo e rapidez.
- Manutenção e limpeza da recepção, proporcionando um ambiente organizado e agradável a todos.
- Acompanhamento e controle da rotina da recepção, buscando soluções eficientes para situações imprevistas.

---

## HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- |   |   |
|---|---|
| • Conhecimentos em Excel e Word para controle de planilhas e relatórios | • Liderança para gerenciar e motivar equipes      |
| • Conhecimento em sistema SAP, PROAMB, DGS-WPD, Pacote office           | • Inteligência emocional para gestão de conflitos |
| • Visão estratégica para realizar planejamentos                         | • Foco no alcance de metas e resultados           |

---

## CERTIFICAÇÕES

- Gestão da qualidade percebida
- Desenvolvimento de competências de liderança.
- Informática Básica e Avançada.
- CNH A/B

• LGPD