

Jorge Ricardo Oliveira

Brasileiro
32 Anos
Habilitação AB.

São Pedro/SP
Telefone: 019 99341 8325
jorgericardooliveira@outlook.com

ÁREA DE INTERESSE

Atuar na Área Operacional para o encantamento e fidelização de clientes

RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

No Segmento Hospitalar, minhas atribuições são/foram:

- Coordenar unidades como Recepção de Pronto Atendimento, Eletivas, Recepção de Serviços de Imagem, Setor de Internação, Higiene, Portaria, Rouparia e Plano de Gerenciamento de Resíduos;
- Acompanhar processos de recrutamento, avaliação de desempenho, demissão e outras decisões relativas à gestão de pessoas;
- Responsável em planejar e executar treinamentos aos colaboradores dos departamentos de minha responsabilidade - LNT;
- Elaborar e reformular rotinas e procedimentos operacionais das unidades;
- Organizar e acompanhar o processo de inventário, para posterior orçamento e aquisição de materiais necessários;
- Responsável por assegurar a qualidade no Acolhimento dos Clientes e serviços oferecidos e prestados;
- Responsável por acompanhar e avaliar os serviços das prestadoras terceiros;
- Responsável por acompanhar as normas de qualidade afim de mantê-la em constante evolução;
- Acompanhar a movimentação financeira do departamento para cumprir com os resultados de acordo com o provisionamento;
- Participar da elaboração do Plano de Ação e Planejamento Estratégico;
- Elaborar Estudos de Viabilidade com foco em resultado e redução de Custo;
- Participar na elaboração de documentos e relatórios técnicos;
- Atuar em Comissões Internas que promovam segurança do paciente, melhoria dos processos e evolução contínuas.

No Segmento Hoteleiro, minhas atribuições foram:

- Realizar *Check in* e *Check out*;
- Recepcionar Clientes Internos e Externos;
- Recepcionar Eventos;
- Abrir e Fechar PDV da Gestão Financeira;
- Realizar Reservas em Sistemas Informatizados, acordar depósito para confirmação e No Show;
- Cadastrar Empresas no Sistema, realizar atendimentos e direcionar aos respectivos setores;
- Atuar em área administrativa a fim de realizar conferência de caixa, contas a pagar, lançamentos de notas fiscais, manutenção de prontuário de pessoal, controle de banco de horas e revisão e agendamento de exames do colaborador.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Pós-Graduação em Administração de Empresas | FGV Piracicaba.
Piracicaba | Conclusão em 06/2019
- Graduação em Hoteleira | Centro Universitário SENAC.
Campus Águas de São Pedro | Concluído em 2012.

TRAJETÓRIA PROFISSIONAL

- 10/2018 - 02/2019 - Unimed Rio Preto
SJ Rio Preto/SP. Cargo: Supervisor de Atendimento ao Cliente.
- 09/2017 - 10/2018 - Santa Casa de Misericórdia de Araraquara.
Araraquara/SP. Cargo: Coordenador de Hotelaria Hospitalar.
- 01/2015 – 09/2017 – Hospital Fornecedores de Cana de Piracicaba.
Piracicaba/SP. Cargo: Supervisor Hoteleiro Operacional.
- 06/2013 – 01/2015 – Hospital Fornecedores de Cana de Piracicaba.
Piracicaba/SP. Cargo: Assistente de Hotelaria.
- 10/2009 – 12/2012 – LS Villas Hotel & SPA.
Águas de São Pedro/SP. Cargo: Recepcionista de Hotel e SPA.

CURSOS E ESPECIALIZAÇÕES

- Curso de Lean Six Sigma – Metodologia para o Desenvolvimento de Projetos voltados a otimização de resultados através da redução de custo e eliminação de

desperdícios nos processos operacionais com foco nas atividades que agreguem valor ao cliente.

- Capacitação em **Hoteleria Hospitalar** com foco em Hospitalidade e Humanização, Controles de Leito, Limpeza Hospitalar, Lavanderia Hospitalar, Importância da Lavanderia Hospitalar, Enxoval, Tecidos e Processos, Custos, Processos e Acreditação.
- Sistema de Gestão Stratws, Sistema de Controle de Ponto Sisqual e Sênior.
- Conhecimento e utilização dos sistemas: **Soul MV, CM Net, HM Gestão Hospitalar, Net Hotel, Ópera, Resa-web, APP Sistemas e TASY.**

OUTRAS INFORMAÇÕES

- Facilidade para trabalhar em equipe, boa dicção, capacidade de concentração e lidar com o público. Sou disciplinado e tenho facilidade e disposição para aprender diversas funções.
- Disponibilidade geográfica, disponível a trabalhar e fixar residência em outras localidades.
- Facilidade para atuar em ambientes diversificados.