



LUCIANA CRISTINA SANTOS LIRA

lucianalira458@gmail.com | 81 994826751

Rua Ipojuca , Olinda, PE 53370650

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional eficiente e com boas habilidades de relacionamento interpessoal, que contribuem para a prestação de um serviço de excelência e para o suporte à equipe em tarefas diversas, visando colaborar efetivamente com a rotina de trabalho.

Com histórico de liderança de equipes, capaz de tomar decisões assertivas a fim de alcançar as metas estabelecidas.

Experiência em Saúde Pública e Privada como também Atendimento ao cliente.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

Ouidora | Estado de Pernambuco - Recife, Pe 09/2023 - 04/2025

- Atendimento aos usuários por telefone e meios digitais, registrando as demandas para a abertura de protocolos no sistema estadual de ouvidoria.
- Acompanhamento do andamento das demandas, informando aos usuários a cada etapa atualizada das soluções em desenvolvimento pela equipe.
- Recebimento e cadastro de manifestações, possibilitando o retorno do atendimento aos solicitantes, criando um banco de dados para a elaboração de estratégias de atendimento pelos gestores.

Gerente de regulação de saúde pública | Município Igarassu - Igarassu , Pe 01/2018 - 01/2022

- Monitoramento das operações diárias das unidades, garantindo o acesso adequado aos serviços de saúde.
- Coordenar e pactuar o fluxo de utilização das ofertas contratadas perante os prestadores de serviço de saúde.
- Coordenar a Regulação Assistencial, o programa de Telessaúde que permite o esclarecimento de dúvidas de paciente através da teleconsulta e a elaboração de protocolos de acesso e protocolos clínicos para os serviços disponíveis na rede.
- Organizar a relação entre a oferta e a demanda qualificando o acesso da população aos serviços de saúde no SUS de forma ordenada e equânime, fornecendo subsídios para o planejamento em saúde
- Delegação de responsabilidades aos funcionários, mantendo as tarefas dentro do escopo dos cargos.
- Gerenciamento dos resultados da equipe, realizando reuniões periódicas a fim de solucionar os entraves para o alcance das metas.
- Treinamento e desenvolvimento de equipes, buscando aprimorar

habilidades e competências dos colaboradores.

Secretária Executiva de Saúde | Município - Vitória de Santo Antão , Pe 04/2019 - 12/2020

- Controle de agendas e compromissos do Secretário e diretores coordenando horários e logística, facilitando os processos de trabalho em vista do cumprimento das demandas nos prazos determinados.
- Comunicação com os demais setores da Secretaria, levantando dados, acompanhando as atividades solicitadas pela Secretário e sugerindo melhorias.

Supervisora de call center | Amil - Recife, Pe 09/2006 - 05/2016

- Participação em reuniões com a equipe, alinhando as estratégias de trabalho com as metas de atendimento.
- Liderança e supervisão da equipe de atendimento, incluindo a organização das reuniões, seleção e treinamento dos novos colaboradores, e avaliação do desempenho.
- Atuação direta na rotina da equipe a fim de garantir o cumprimento dos processos operacionais.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Upe, Recife , Pe

02/2012

Administração : Recife

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Atenção para entender e registrar as demandas dos usuários
- Ética e imparcialidade na resolução de problemas
- Capacidade conciliatória para mediação de conflito
- Escuta ativa para entender reclamações
- Agilidade ao fornecer respostas ao público
- Inteligência socioemocional ao lidar com reclamações
- Boa comunicação oral e escrita com clientes e superiores
- Familiaridade com sistemas de gestão de ouvidoria
- Ética profissional e integridade
- Iniciativa para busca de alternativas e soluções aos problemas
- Bom relacionamento interpessoal para atendimento ao público
- Agilidade na tomada de decisões
- Comunicação efetiva para lidar com clientes e parceiros
- Adaptabilidade a diferentes perfis de clientes