



Victoria Mikélem Ferreira

PSICÓLOGA

CRP: 06/175196



Data de Nascimento: 09/02/1997

📍 Endereço: Rua Manoel Parreira, 215 –Jardim das Rosas III
Serrana – SP CEP: 14150-000

☎ Contato: (16) 99229-8479 Recado: (16) 99222-1859

✉ Email: ferreirav09@gmail.com

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Ensino Superior – Graduação em Psicologia
Instituição: Estácio
(Julho/2016 até Julho/2021 – Concluído)

CURSOS COMPLEMENTARES E ÊNFASES

- Informática Básica
I.M.I Digitação, Photoshop CS4 Mod. I e II, Redes de Computadores e Pacote Office.
Instituição: Gigabite Informática.
(Dezembro/2011 – Concluído)
- Morte e Luto – Fenomenológico-Existencial
Instituição: Psicolog-Brasil
(Março/2018 – Concluído)
- Criminologia III Fórum da Associação Internacional de Língua Portuguesa
Instituição: USP
(Maio/2018 – Concluído)
- Primeiros Socorros
Instituição: Lei Lucas Online/Bombeiro Civil Emerson Cavalcante
(Junho/2021 – Concluído)
- Desenvolvimento Líderes que Inspiram (Mentoria para desenvolvimento de liderança)
Instituição: Instituto Franciany Madeira
(Março até Junho/2021 – Concluído)

- Fifelong Learning (Mentalidade de Desenvolvimento Contínuo)
Instituição: PUCRS (Aulas com Leandro Karnal e André Duhá)
(Julho/2021 – Concluído)
-

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Brasil Center Telecomunicações
*Operador de Telemarketing
-Utilização de sistema integrado para agendamento, abertura e encerramento e controle de ordens de serviço;
-Apoio Supervisão e cobertura de faltas de líderes das equipes.
(Novembro/2015 até Janeiro/2018)
- Prefeitura Municipal de Serrana-SP
*Estágio de Psicologia
-Recepção de pessoas;
-Controle de agendamentos;
-Recepção/triagem e acolhimento de pessoas carentes;
-Treinamento para novos estagiários;
-Manutenção de normas e procedimentos;
(Maio/2018 até Dezembro/2019)
- ITS Customer Service LTDA (Antiga IMPERATRIZ TELE SERVIÇOS)
*Supervisor (a) de atendimento 115 DAERP
- Tomada de decisões, viabilização de metas análise e acompanhamento de resultados, produtividade e de qualidade;
-Monitorar, detectar, direcionar e solucionar falhas nos processos operacionais dos operadores, ações corretivas e preventivas;
-Planejamento, organização e desenvolvimento de escalas de trabalhos com turnos diferenciados;
-Elaborações de relatórios, reuniões semanais e mensais com a direção da gerência para traçar metas e objetivos a alcançar;
-Feedbacks, conhecimento das ferramentas da qualidade, desenvolvimento de procedimentos e instruções para alcançar metas e objetivos.
(Dezembro/2019 – Julho/2021)
- Novo Shopping Center Ribeirão Preto
*SAC Controle de Qualidade
- Controlar ocorrências relacionadas com a qualidade, com relatórios demonstrativos de produção;
-Manter controle e organização dos documentos (SAC/CFTV/ISO 9000/Outros) e registros da Qualidade;
-Controle de situações adversas públicas.
(Outubro/2021 – Dezembro/2021)
- Psicologia Clínica
*Atendimento clínico psicológico AUTÔNOMO;
-Ansiedade

- Estresse,
- Consultoria Empresarial;
- Desenvolvimento Pessoal;
- Medos e Fobias;
- Morte e Luto;
- Desenvolvimento de Competências Profissionais;
- Recrutamento e seleção de pessoal;
- Treinamento empresarial.

(Dezembro/2021 – Até o momento)

OBJETIVO

Busco uma oportunidade no mercado onde possa colocar minha capacidade em prática a geração de resultados, tendo o crescimento da organização e o desenvolvimento pessoal e profissional como focos principais.

Sou boa em gerir diferentes tarefas e muito atenta a detalhes, além de organizar meu tempo de maneira muito eficiente. Determinação pelo conhecimento, **personalidade Executivo ESTJ-A**. Minha educação, formação e pontos fortes demonstram que eu sou capaz de realizar qualquer trabalho na minha área desde que eu me dedique.