

## INFORMAÇÃO PESSOAL



## Claudia Sofia Nascimento Correia

📍 Quinta do Souto, Rua B, Nº 20, Paçô, 4970-243 Arcos de Valdevez (Portugal)

📞 912022632

✉ claudiasofiacorreia@hotmail.com

Sexo Feminino | Data de nascimento 16/03/1982 | Nacionalidade Portuguesa

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

02/09/2019–Presente

## Técnico administrativo

SEGFORHIG - Segurança e Saúde do Trabalho e Formação, Lda., Arcos de Valdevez (Portugal)

- Organizar e executar tarefas relacionadas com o expediente geral da empresa;
- Organizar e executar tarefas relacionadas com o expediente geral da empresa;
- Planear, organizar, executar e controlar tarefas relacionadas com o expediente geral da empresa;
- Atender e informar os clientes;
- Efetuar a gestão do economato da empresa;
- Planear, organizar, executar e controlar todas as tarefas administrativas de apoio à atividade da empresa;
- Executar tarefas de contabilidade geral da empresa;
- Executar tarefas administrativas de apoio à gestão de recursos humanos.

02/2017–12/2018

## Directora e coordenadora

Esquadria Dinâmica, Lda - Élogico Imobiliária, Braga (Portugal)

- Atendimento, recepção e seleção de clientes ou vendedores;
- Recrutamento e selecção de novos funcionários para a empresa;
- Organização de toda a documentação e arquivos da empresa;
- Reuniões com clientes particulares em conjunto com o comercial;
- Visitas com clientes vendedores e compradores acompanhada de um comercial;
- Realização de angariações em conjunto com os comerciais;
- Controlo e inserção de todos os contratos de mediação no CRM, respectivo arquivamento e registo;
- Controlo e inserção de todos os clientes e vendedores no CRM;
- Controle de estoque e produção de toda a publicidade, marketing e merchandising da empresa;
- Responsável na decoração dos espaços, atualização e organização de todos os espaços da empresa;
- Responsável pela relação cliente e as entidades bancárias;
- Gestão de todas as plataformas online da empresa;
- Gestão da plataforma Melon do Leroy Merlin com o qual temos uma parceria como instaladores;
- Responsável por toda a orçamentação de construção civil na plataforma do Leroy Merlin (Melão);

01/2016–01/2017

## Coordenadora

ComprarCasa Braga, Braga (Portugal)

- Atendimentos, recepção e encaminhamento de clientes;
- Recrutamento de novos funcionários para a empresa;

- Organização do Arquivo da loja;
- Recebimento e encaminhamento de chamadas;
- Controlo e inserção de contratos de mediação imobiliária;
- Registo e atribuição de clientes aos diversos comerciais;
- Responsável pelo controlo de stocks e produção de todos os meios de publicidade da loja,

**01/2013–12/2015    Técnica de recursos humanos e administração**

J. Gonçalves & C<sup>a</sup> Lda., Arcos de Valdevez (Portugal)

- Responsável pelo atendimento de fornecedores, entidades entregues como, juntas de freguesias assim como também do cliente final;
- Ajuda no processamento de dados, mapas de férias, horários e faltas;
- Processamento de toda a parte administrativa (pagamento de faturas e encomendas, pagamentos de fornecedores, faturamento de clientes, mapas de impostos mensais);
- Conferir e armazenar encomendas;
- Responsável pela revisão das normas de higiene e segurança;
- Realização e elaboração de orçamentação para entidades publicas e privadas.

**09/2010–12/2012    Responsável de Recepção, Spa e atendimento ao publico**

WellDomus Fitness & Spa, Serviços, Porto (Portugal)

- Responsável pela supervisão da higiene, organização e decoração de todos os espaços adjacentes aos complexo antes da abertura ao cliente;
- Responsável pelas sugestões e reclamações dos clientes do ginásio e spa;
- Responsável pela compra e venda de diversos artigos desportivos, como vestuário, suplementos alimentares venda na nossa recepção;
- Responsável pelo atendimento e acompanhamento dos clientes "VIP" do complexo;

**09/2009–09/2010    Consultora Financeira**

PLANOVIÁVEL, Porto (Portugal)

- Análise do orçamento familiar;
- Avaliação do perfil financeiro e nível de endividamento do cliente;
- Ajuda na redução dos encargos e despesas mensais das famílias com objectivo de recuperar o seu equilíbrio financeiro;
- Responsável pela reeducação financeira das famílias para uma utilização responsável do crédito, ensinando-as a gerir o orçamento familiar, os prazos e planos de pagamentos, alertando-as para as desvantagens de um consumo excessivo;
- Negociação de dívidas ao estado de forma a evitar sanções e penhoras;

**07/2008–07/2009    Técnica de Recursos Humanos (Estagio profissional)**

Merenda, Produtos Alimentares, Lda., V.N. Gaia - Porto (Portugal)

- Diversas atividades administrativas;
- Responsável pelos Recursos Humanos da empresa;
- Responsável pela elaboração diária da folha de produção;
- Responsável pela cobrança do contencioso da empresa;
- Organização e elaboração do evento Picnic do Continente em Lisboa no ano da fundação;
- Ajuda na fiscalização da higiene e segurança da empresa, com ajuda do engenheiro alimentar da mesma;
- Organização e criação de um arquivo com todos os dados dos trabalhadores da empresa, em

suporte digital e físico. Uma base de dados de todos os funcionários da empresa;

- Ajuda no processo de implementação de medicina no trabalho;

07/2006–09/2006

### Promotora de produtos financeiros

Santander & Totta, Arcos de Valdevez (Portugal)

- Promoção e venda produtos financeiros;
- Promoção de campanhas de verão;
- Promoção da campanha “Emigrante”;
- Atendimento ao público em geral;
- Funções de caixa;
- Realização de diversas tarefas administrativa do balcão.

07/2005–09/2005

### Promotora de produtos financeiros

Santander & Totta, Arcos de Valdevez (Portugal)

- Promoção e venda produtos financeiros;
- Promoção de campanhas de verão;
- Promoção da campanha “Emigrante”;
- Atendimento ao público em geral;
- Funções de caixa;
- Realização de diversas tarefas administrativa do balcão;

## EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

04/07/2019–04/08/2019

### Código dos contratos públicos: a execução dos contratos

Nível 4 QRQ

Três R's - Formação, Turismo e Lazer, Lda., Ponte de Lima (Portugal)

- A formação dos contratos públicos
  - Cumprimento das obrigações de transposição das Diretivas Comunitárias
  - Identificação das decisões a tomar (critérios de escolha), tipos de peças do procedimento e suas fases
- Noção e natureza dos contratos administrativos
  - Distinção entre contrato público e administrativo
  - Reconhecimento e aplicação dos índices de administratividade do CCP
  - Distinção entre contratos de colaboração e de atribuição
- Aspectos fundamentais dos contratos administrativos em geral
  - Formalidades da celebração dos contratos
  - Actos e declarações negociais na fase da execução
  - Violação das cláusulas do contrato (atrasos e incumprimentos)
  - Procedimentos de aplicação de sanções ao co-contratante
  - Actos e forma das notificações na fase de execução
- Os contratos administrativos em especial
  - Contratos empreitadas de obras públicas
  - Contratos de concessões de obras públicas e de serviços públicos
  - Contratos de aquisição de bens
  - Contratos de aquisição de serviços

07/05/2019–28/05/2019

### 0707 UFCD Legislação fiscal

Nível 4 QRQ

Três R's - Formação, Turismo e Lazer, Lda., Ponte de Lima (Portugal)

- Conceito de direito fiscal
- Fontes do direito fiscal
- Imposto sobre o Rendimento Singular (IRS)
  - Implicações para o sujeito passivo
  - Repercussão na empresa
  - Estrutura deste imposto
  - Determinação do rendimento colectável
- Imposto de selo
- Contribuição para a segurança social

06/05/2019–27/05/2019

### 9899 UFCD Primeiros socorros psicológicos

Nível 4 QRQ

Três R's - Formação, Turismo e Lazer, Lda., Ponte de Lima (Portugal)

- Conceitos enquadramentos da psicologia de emergência
  - Stresse: conceito e modelo compreensivo
  - Stressores nos bombeiros
  - Incidentes críticos e traumáticos
- Comportamento humano em situação de emergência
  - Crise psicológica
  - Fatores mediadores de impacto
  - Reações normais de stresse face ao incidente potencialmente traumático Vs reações patológicas
- Primeiros socorros psicológicos
  - Princípios básicos dos primeiros socorros psicológicos
  - Primeiros socorros psicológicos vs psicoterapia
  - Recomendações na aplicação dos primeiros socorros psicológicos
- Técnicas de comunicação de suporte
  - Valores presentes na comunicação de suporte
  - Competências para a comunicação de suporte
  - Práticas de comunicação de suporte: escuta ativa, responder, questionar, gerir silêncios
- Técnicas de intervenção em primeiros socorros psicológicos
  - Intervenção psicossocial
  - Modificação das ativações fisiológicas, emocionais e cognitivas
  - Práticas de intervenção: Relaxamento respiratório, estabilização emocional e distração cognitiva e *grounding*

02/04/2019–25/04/2019

### 1531 UFCD Gestão de Conflitos

Nível 4 QRQ

Três R's - Formação, Turismo e Lazer, Lda., Ponte de Lima (Portugal)

- Efeitos positivos e negativos dos conflitos
- Causas dos conflitos
- Causas de tensões
- Comunicação assertiva
- Modos de lidar com conflitos
- Competências de análise e diagnóstico de situações
- Componentes da gestão emocional
- Quadro de competência emocional

- Caracterização, conceito e tipologia da negociação
- O acordo e o compromisso como técnicas de negociação
- Gestão construtiva de desacordos

01/04/2019–24/04/2019

### 2659 UFCD Higiene e segurança alimentar e sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points)

Nível 4 QRQ

Três R's - Formação, Turismo e Lazer, Lda., Ponte de Lima (Portugal)

- Noções de microbiologia dos alimentos
  - Introdução
  - Notas históricas
  - A microbiologia e a higiene alimentar
  - Influência dos microrganismos nos produtos alimentares
  - Os microrganismos - definição e acção
  - Alguns grupos de microrganismos de interesse na área alimentar – bactérias, fungos, vírus, parasitas
  - Factores Intrínsecos de desenvolvimento – pH, atividade da água, aW e tipo de alimento
  - Factores extrínsecos – temperatura, humidade relativa
  - Deterioração e conservação dos produtos alimentares
  - Bactérias agentes de toxinfecções alimentares - *Clostridium botulinum*, *staphylococcus aureus*, *salmonella*, *clostridium perfringens*
- Noções de higiene
- Conservação e armazenamento de géneros alimentícios
- Noções de limpeza e desinfecção
- Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)
- Garantia da segurança alimentar (*HACCP*)
  - Introdução
  - Princípios e conceitos
  - Terminologia
  - Regulamentação
- Etapas de aplicação do sistema
  - Estudos de casos

07/03/2019–28/03/2019

### 0591 UFCD Legislação laboral

Nível 4 QRQ

Três R's - Formação, Turismo e Lazer, Lda., Ponte de Lima (Portugal)

- Reconhecer o conceito e os princípios do direito do trabalho.
- Identificar os objectivos e as actividades da função pessoal.
- Identificar e descrever os fundamentos do contrato de trabalho.
- Descrever e aplicar os princípios do sistema de segurança social.

07/02/2019–28/02/2019

### 8534 UFCD Sistema de segurança social

Nível 4 QRQ

Três R's - Formação, Turismo e Lazer, Lda., Ponte de Lima (Portugal)

- Caracterizar o sistema de segurança social em Portugal.
- Caracterizar os regimes de relação jurídica de vinculação e contributiva.
- Interpretar a documentação obrigatória do sistema social.
- Novo regime de Recibos Verdes

17/12/2018–28/01/2019

### 8607 UFCD Língua francesa - atendimento

Nível 4 QRQ

CENFIM - Centro de Formação Profissional da Indústria Metalúrgica e Metalomecânica - Arcos de Valdevez (1015082), Viana do Castelo (Portugal)

- Aplicar vocabulário específico da língua francesa na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.

19/11/2018–17/12/2018

#### **5447 UFCD Língua francesa - relações laborais - iniciação**

Nível 4 QRQ

CENFIM - Centro de Formação Profissional da Indústria Metalúrgica e Metalomecânica - Arcos de Valdevez (1015082), Viana do Castelo (Portugal)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua francesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de negociação coletiva, direito do trabalho e comunicação institucional.

09/2012–11/2012

#### **5427 UFCD Legislação laboral - contrato de trabalho / direitos individuais**

Nível 4 QNQ

EPRALIMA - Escola Profissional do Alto Lima, Arcos de Valdevez (Sede) (0883), Viana do Castelo (Portugal)

- Identificar os princípios do contrato de trabalho.
- Identificar as formas de celebração e cessação de um contrato individual de trabalho.
- Reconhecer os regimes especiais aplicáveis aos trabalhadores

09/2011–11/2011

#### **3274 UFCD Primeiros socorros - tipos de acidentes e formas de actuação**

Nível 4 QRQ

EPRALIMA - Escola Profissional do Alto Lima, Arcos de Valdevez (Sede) (0883), Viana do Castelo (Portugal)

- Primeiros socorros – fundamentos
  - Atuação refletida rápida e adequada face às diferentes situações
  - Limites da acção
- Acidentes de pele – formas de atuação
  - Feridas
  - Picadas
  - Queimaduras
- Acidentes do esqueleto – formas de atuação
  - Entorse
  - Luxação
  - Fractura
- Acidentes digestivo – formas de atuação
  - Indigestão
  - Obstipação
  - Intoxicação
  - Envenenamento
- Acidentes circulatórios – formas de atuação
  - Hemorragias
  - Síncope
  - Golpe de ar: geral ou de frio
- Acidentes respiratórios – formas de atuação
  - Asfixia
  - Dificuldades respiratórias
- Outros tipos de acidentes – formas de atuação e prevenção

- ☐ Acidentes por corrente eléctrica
- ☐ Técnicas de imobilização
- ☐ Prevenção de contaminação
  - - Microbiana
  - - Viral
  - - Parasitária
- Primeiros cuidados em situações específicas
  - ☐ Atitudes e primeiros cuidados face a situações específicas
    - - Etfílica
    - - Epiléptica
    - - Convulsiva
    - - Depressiva
- Mala de primeiros socorros e medicamentos
  - ☐ Organização da mala de primeiros socorros
  - ☐ Medicamentos
    - - Localização, organização e segurança
    - - Conservação, prescrição e eliminação
    - - Emprego abusivo

06/2011–07/2011

### 213 UFCD Áudio – Visuais e Produção Dos Medias

Nível 4 QNQ

EPRALIMA Escola Profissional do Alto Lima C.I.P.R.L., Arcos de Valdevez (Portugal)

- Concepção de cartazes;
- Concepção e tratamento de imagens;
- Concepção e tratamento de imagens 3D;
- Concepção de ilustrações digitais;
- Projecto de folhetos e desdobráveis;
- Paginação, composição de texto, arquitectura do livro, desenho e arranjo gráfico da letra;

11/2009–11/2009

### Formação Profissional no Curso de Atendimento de Excelência

INEDEM - Instituto de Estudos para o Desenvolvimento Empresarial, Lda., Porto (Portugal)

- Noções de Atendimento de Excelência;
- Imagem e postura do pessoal de atendimento;
- A comunicação e a sua importância na interacção com o cliente;
- Orientação para o cliente;

2005–2008

### Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

ISMAI - Instituto Universitário da Maia, Porto (Portugal)

Competências transversais:

Cultura geral, práticas de organização do trabalho pessoal; relacionamento interpessoal e trabalho em equipa, domínio de técnicas de comunicação e expressão verbal, aplicação de técnicas de resolução de problemas/conflitos, aplicação de técnicas de tomada de decisão, adaptabilidade a novos ambientes e contextos organizacionais, consciência social e orientação ética, competências de gestão, visão e integração estratégicas e orientação para a investigação científica aplicada.

Competências Específicas em Gestão de Recursos Humanos:

Conhecimentos de gestão, procedimentos administrativos de gestão de Recursos Humanos, recrutamento e selecção, planeamento de recursos humanos, compensações e benefícios, avaliação de desempenho, gestão de carreiras, análise e gestão de competências, processos de comunicação interna, relações laborais, gestão da diversidade, aplicações de gestão financeira na gestão de

recursos humanos, aplicações de noções fundamentais de Direito e concepção e gestão da formação.

20/10/2008–31/10/2008

## Curso de Direito do Trabalho e Práticas Administrativas dos Recursos Humanos

CERTFORM - Escola de Formação Prática, Porto (Portugal)

- Aplicação de conhecimentos de Leis de Trabalho;
- Fazer cálculos de remunerações aplicando as regras de retenção na fonte e a incidência da Segurança Social;
- Processamentos salarial no Software Sageinfologia.

## COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Língua materna português

Línguas estrangeiras

	COMPREENDER		FALAR		ESCREVER
	Compreensão oral	Leitura	Interação oral	Produção oral	
espanhol	C2	C2	C2	C2	C2
inglês	B2	B1	A2	A2	A1
francês	A1	A1	A1	A1	A1

Níveis: A1 e A2: Utilizador básico - B1 e B2: Utilizador independente - C1 e C2: Utilizador avançado  
Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas

## Competências de comunicação

- Comunicação não verbal;
- Escuta activa;
- Objectividade;
- Simpatia;
- Empatia;
- Respeito;
- Confiança;
- Feedback.

## Competências de organização

- Capacidade de gestão e projectos;
- Gestão de equipas;
- Gestão do tempo;
- Sentido de organização;
- Flexibilidade;
- Delegação de tarefas;
- Pontualidades;
- Sentido de responsabilidade;

## Competências relacionadas com o trabalho

- Trabalho em equipa;
- Tomar decisões e solucionar problemas;
- Planeamento e organização;
- Comunicação;
- Compreensão;
- Analisar dados quantitativos;



- Conhecimento tecnológico;
- Influenciar pessoas;
- Criar ou/ e editar relatórios.

## Competências digitais

AUTOAVALIAÇÃO				
Processamento de informação	Comunicação	Criação de conteúdos	Segurança	Resolução de problemas
Utilizador avançado	Utilizador avançado	Utilizador básico	Utilizador básico	Utilizador avançado

### Competências digitais - Grelha de auto-avaliação

- Bom domínio do software Office <sup>TM</sup> (Word <sup>TM</sup>, Excel <sup>TM</sup> e PowerPoint <sup>TM</sup>)
- Conhecimentos básicos das aplicações gráficas (Adobe Illustrator <sup>TM</sup>, PhotoShop <sup>TM</sup>)
- Internet na óptica do utilizador;
- Bom domínio e conhecimento dos CRM (Imokapa, Centralimo, Imporxy, Ego Real State e Melon plataform);
- Bom conhecimento em Sage Retail e PHC

## Carta de Condução

AM, A1, B