

PORTFÓLIO PROFISSIONAL

Ana Beatriz Balbino de Paula

Administrativo • Atendimento • Relacionamento com clientes • Organização

Sobre mim

Profissional com experiência em atendimento e relacionamento, organização de demandas e comunicação com diferentes públicos. Tenho facilidade para lidar com rotinas administrativas, acompanhar solicitações, elaborar comunicações profissionais e utilizar ferramentas do Google Workspace.

Experiência representada neste portfólio

Os exemplos abaixo são demonstrativos e foram criados para apresentar minhas habilidades profissionais, sem utilização de dados ou documentos confidenciais de empresas anteriores.

01 — Comunicação profissional	Elaboração de comunicados, avisos e mensagens formais, com linguagem clara, objetiva e adequada ao público.
02 — Atendimento e relacionamento	Organização de solicitações, acompanhamento de demandas e contato com clientes, buscando compreender a necessidade e direcionar a solução.
03 — Organização administrativa	Controle de informações, acompanhamento de prazos, organização de tarefas e atualização de registros.
04 — Google Workspace	Utilização de Google Docs, Google Sheets, Google Drive e outras ferramentas para organizar informações e rotinas.

Projetos demonstrativos

Exemplos criados para apresentar competências profissionais

Projeto 1 — Comunicado profissional

Objetivo: transmitir uma informação de forma clara e profissional.

Exemplo: “Prezados, informamos que a solicitação recebida foi registrada e está em acompanhamento. Nossa equipe realizará as verificações necessárias e retornará assim que houver uma atualização. Agradecemos pela compreensão e permanecemos à disposição.”

Competências demonstradas: comunicação escrita, clareza, cordialidade e organização.

Projeto 2 — Controle de demandas

Objetivo: organizar solicitações e facilitar o acompanhamento das atividades.

Demanda	Status	Prazo	Próxima ação
Solicitação de cliente	Em andamento	26/08	Acompanhar retorno
Envio de comunicado	Concluído	25/08	Arquivar registro
Atualização cadastral	Pendente	27/08	Solicitar informação

Competências demonstradas: organização, acompanhamento, controle de prazos e atenção aos detalhes.

Projeto 3 — Atendimento ao cliente

Situação: um cliente entra em contato solicitando atualização sobre uma demanda.

Conduta profissional: ouvir atentamente, confirmar as informações, registrar a solicitação, verificar o andamento, orientar o cliente sobre os próximos passos e acompanhar até a conclusão.

Competências demonstradas: escuta ativa, empatia, resolução de problemas e acompanhamento.

Projeto 4 — Organização no Google Workspace

Aplicação: criação e organização de documentos, planilhas e arquivos para facilitar o acesso às informações e manter uma rotina administrativa mais eficiente.

Competências demonstradas: domínio de ferramentas digitais, organização e produtividade.

Objetivo profissional

Busco uma oportunidade em que possa aplicar minha experiência em atendimento, relacionamento e rotinas administrativas, continuar desenvolvendo minhas habilidades e contribuir para os resultados da empresa.