

PATRICIA HELENA KETTERMANN

Montenegro/RS

Tel.: (51) 98159 9066; 99281 9204

E-mail: phkettermann@gmail.com linkedin.com/in/patricia-kettermann

Objetivo

**Área administrativa e financeira/ Negócios / Tesouraria
Contas a Pagar e Receber/ Crédito**

Qualificações

- Profissional com mais de 17 anos de experiência na área financeira em empresas de médio e grande porte do segmento de instituição financeira (Santander e Sicoob) e cosméticos (Mix Use); sólida vivência na área de tesouraria e operacional de agência e também experiência em gestão do caixa;
- Experiência em gestão de empresa familiar no ramo da alimentação, 10 anos de administração (2009 a 2019), tomada de decisões, recrutamento/seleção e contratações, controle de cartão ponto e escalas, controle financeiro de contas a pagar e contas a receber, rotinas de licenças e documentação, contato com fornecedores;
- Habilidade para fazer a gestão, coordenação e colaboração de equipe, condução de atividades, acompanhamento de metas;
- Forte atuação em negociações de produtos com clientes, sempre de forma íntegra e responsável, conhecimento em processos da área financeira junto aos Bancos, fornecedores, facilidade para atender e negociar prazos e valores de renegociação de dívida, análise de crédito;
- Foco em atendimento ao público como coordenadora de atendimento e experiência na realização de ações de encantamento.

Realizações

- Atuei como substituta de gerente de atendimento de agência, gestão de atendimento respondendo pela agência em relação a área de atendimento, retorno e resolução de manifestações de clientes, orientar equipe de atendimento, acompanhar resultado e metas, orientação e estratégia para o cumprimento. Coordenar e acompanhar horários dos funcionários e estagiário, abertura e fechamento de agência.
- Adequei as despesas de materiais de escritório na vivência em empresa, como resultado houve a redução de custos, sendo assim reconhecida e premiada na empresa.

Histórico Profissional

- Sicoob 07/2021 – 11/2022
- Caixa/Tesoureira – atendimento de caixa, controle de tesouraria, cadastro de clientes, implantação de proposta de crédito, visita e prospecção.
- Banco Santander (Brasil) SA. 08/2007 – 11/2020
- Gerente de negócios e serviços 05/2019 – 11/2020
Conquista de cliente, gerenciamento e rentabilização da carteira de clientes, potencializando a oferta de produtos e serviços, fomento de digitalização de clientes, relacionamento resolutivo. Gerenciamento da

carteira de cliente pessoa física e micro empreendedor individual, contato com clientes, abertura de contas, orientação financeira e quanto aos meios de pagamento, cobrança de clientes. Gerenciamento de contas e metas. Atuei com venda de produtos como consórcios, seguros, títulos de capitalização, cartão de crédito, empréstimo consignado, financiamento de veículos e desenvolvimento de propostas de crédito pessoal. Prospectei novos clientes para a carteira e também atuei na retenção. Atingimento da meta acima de cem por cento com recorrência em clientes vinculados. Evolução constante no NPS da agência. Experiência na gestão de numerário e tesouraria e compensação de cheques.

- Coordenadora de atendimento 10/2010 – 04/2019

Responsável por coordenar as atividades de equipe controlando os índices de atendimento, propondo melhorias no processo de atendimento, planejamento e organização do atendimento em dias de pico na agência bancária, foco no caixa e gestão de tempo de espera, filtro de atendimento, relacionamento com clientes. Prevenção a lavagem de dinheiro, prevenção a fraudes. Cumprimento de normas e regulamentos, consultas e pesquisas cadastrais, abertura de contas, exclusão de cheques CCF, sustação de cheques, solicitações e controle de talões de cheques, comercialização de produtos do banco como títulos de capitalização, cartão de crédito, seguros de vida, seguros residenciais e auto, crédito pessoal. Controle da tesouraria e contas contábeis, atendimento no caixa. Suprimento de valores em caixas eletrônicos, agendamentos e controle de suprimento e recolhimento de numerário com carro forte, conferência de envelopes de depósitos em caixas eletrônicos. Contratação de serviços para manutenção da agência e orçamento, lançamento de notas de pagamento a fornecedores, realização de pedidos de material da agência. Aplicação de dinâmicas de grupo, organização de evento com cliente e confraternizações da equipe.

- Caixa 09/2008 – 09/2010

Atendimento no caixa, rotinas de saques, depósitos, pagamentos e recebimentos, conferência de relatórios, cumprir exigências regulatórias.

- Estagiária 08/2007 – 08/2008

Atendimento ao cliente.

- Talentus cosméticos Ltda. 06/2003 – 07/2007
 - Auxiliar administrativo financeiro – responsável pelas contas a pagar, fluxo de caixa, emissão de certidões e documentos em geral, emissão e conferência de extratos bancários, arquivo de documentos e envio de documentos a contabilidade, cadastro junto a fornecedores e relacionamento com bancos, redução de custo operacional, lançamento de pedidos, conferência de boletos e prazos de vencimento, controle de custos fixos.
- Infocoop – Coop. Prof. Prest. Serviços Ltda. 10/2001 – 06/2003
 - Digitadora – Cooperativa de prestação de serviços junto a CEF, serviços de digitação, solicitação de cartões de crédito e cartão cidadão, compensação de cheques, termos de verificação de valores, conferência de contratos de acordo com manual normativo.
- Caixa Econômica Federal 12/1999 – 10/2001
 - Estagiária – auxiliar no atendimento ao cliente, atendimento telefônico, preenchimento de relatórios, conferência de contratos, arquivo de documentos, consultas e pesquisas cadastrais.

Formação Acadêmica

- Pós-Graduação em Gestão de Recursos Humanos – Feevale – 2015
- Graduação em Administração – Universidade de Caxias do Sul – 2010

Cursos Complementares

- Excel avançado – Senac, 2021
- CPA10 – ANBIMA certificação e educação, 2017
- RH estratégico – SESC, 2012

- Como investir na bolsa de valores – XP investimentos, 2009
- Matemática Financeira – UCS, 2003

Trabalhos Voluntários

- Instituto Sicoob – Programa Voluntário Transformador, contação de história sobre finanças e Palestras sobre Cooperativismo, desde 2021, em escolas do município.
- Projeto Escola Brasil (PEB) Banco Santander – Cultura de doação e engajamento social. 2010 - 2020