



## INFORMAÇÃO PESSOAL



## Laura Rebimba

 Rua José Joaquim Marques, nº 167, 2870-348 Montijo (Portugal)

 (+351) 965725745

 laura\_rebimba@hotmail.com

Data de nascimento 25/02/1991 | Nacionalidade Portuguesa

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

02/09/2019–Presente

**Gestão de Clientes**

Medempresa, S.A, Lisboa (Portugal)

- Marcação de Consultas e Exames Médicos;
- Gestão de Clientes;
- Gestão e orientação clínica;
- Trabalho administrativo

Tipo de empresa ou setor de atividade Medicina de Empresa e Higiene e Segurança no Trabalho

31/03/2019–30/08/2019

**Customer Service Representative (E-mail e Redes Sociais)**

Teleperformance, Lisboa (Portugal)

- Apoio aos consumidores através de E-mail, Redes Sociais e Live Chat;
- Escalamento interno de situações para resolução de problemas de clientes.
- Suporte ao inbound e a outros serviços de apoio ao cliente (caso necessário).

01/08/2018–15/02/2019

**Customer Service Representative (Backup Supervisor)**

Teleperformance, Lisboa (Portugal)

- Resolução de problemas, coaching, gestão e motivação de equipas (backup de Supervisão).

03/07/2017–30/08/2019

**Customer Service Representative**

Teleperformance, Lisboa (Portugal)

- Atendimento de chamadas de clientes (inbound);
- Escalamento interno de situações (e-mail);
- Resolução de problemas de clientes.

04/04/2016–03/06/2016

**Operadora de Call Center**

Acede, Empresa de Trabalho Temporário S.A, Lisboa (Portugal)

- Apresentação do plano de saúde aos clientes;
- Fidelização de clientes;
- Ir ao encontro da necessidade dos clientes

14/06/2015–24/08/2015

**Comercial de Vendas**

Futurcabo - NOS Comunicações, Faro (Portugal)

- Interacção com os clientes;
- Agendamentos para potenciais vendas do produto;

- Apresentação e descrição do produto com a finalidade de venda.

29/04/2011–Presente

### Madrinha de uma Associação Não Governamental para o Desenvolvimento

Associação Helpo, Cascais (Portugal)

Voluntariado ao Apadrinhamento escolar de uma criança

## EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

04/2017–06/2017

### Formação em Competência e Gestão de Recursos Humanos

Capacidade Lógica, Almada (Portugal)

03/2017–04/2017

### Formação Inicial de Formadores para obtenção do Certificado de Competências Pedagógicas (CCP)

Alamedas Office, Lisboa (Portugal)

06/10/2014–23/01/2015

### Estágio curricular em Neuropsicologia e Psicologia Clínica

Instituto de Psiquiatria - Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, São Paulo (Brasil)

- Consultas de Reabilitação Cognitiva em pacientes com alterações do foro psiquiátrico e lesões cerebrais;

- Avaliação do perfil cognitivo desses pacientes;

16/09/2013

### Mestrado em Neurociências Cognitivas e Neuropsicologia

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve, Faro (Portugal)

- Neurociências Cognitivas;

- Neuropsiquiatria e Neurofarmacologia;

- Neuropsicologia do Desenvolvimento e do Envelhecimento;

- Reabilitação Cognitiva;

- Métodos de Neuroimagem Cerebral

18/09/2010–18/06/2013

### Licenciatura em Psicologia

Universidade do Algarve, Faro (Portugal)

- Psicologia da Motivação e da Emoção;

- Biopsicologia;

- Psicologia Cognitiva;

- Neuropsicologia

- Psicologia do Desenvolvimento I e II

- Estatística I e II;

- Métodos e Técnicas de Investigação;

- Psicologia Social e das Organizações;

15 valores

17/09/2006–15/06/2010

### Ensino Secundário em Ciências Sociais e Humanas

Escola Secundária Pública Hortênsia de Castro, Vila Viçosa (Portugal)

Português, História A, Geografia A, Francês, Matemática Aplicada às Ciências Sociais

## COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Língua materna

Português

## Línguas estrangeiras

|          | COMPREENDER      |         | FALAR          |               | ESCREVER |
|----------|------------------|---------|----------------|---------------|----------|
|          | Compreensão oral | Leitura | Interação oral | Produção oral |          |
| espanhol | B2               | C1      | B1             | B2            | B2       |
| inglês   | B1               | B2      | B1             | B1            | B1       |

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

Excelentes capacidades de comunicação;  
Elevado espírito de equipa e entreajuda;  
Facilidade de interacção com o público;  
Gosto e aptidão pelas relações sociais e interpessoais.

## Competências de organização

Elevado sentido de responsabilidade e de organização no trabalho.

## Competências relacionadas com o trabalho

- Excelente Espírito de Equipa;
- Facilidade de Aprendizagem;
- Proactividade e Dinamismo;
- Muita competência na interacção e no contacto com o público.

## Competências digitais

| AUTOAVALIAÇÃO               |                         |                      |                         |                        |
|-----------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------|
| Processamento de informação | Comunicação             | Criação de conteúdos | Segurança               | Resolução de problemas |
| Utilizador independente     | Utilizador independente | Utilizador básico    | Utilizador independente | Utilizador básico      |

## Competências digitais - Grelha de auto-avaliação

- Domínio do programa Careview (plataforma para gestão do serviço de Saúde e Segurança no Trabalho);
- Domínio do software Office (Word, Excel, PowerPoint e Publisher);
- Domínio do software SPSS (Statistical Package for Social Sciences);
- Bons conhecimentos de informática a nível da óptica do utilizador

## INFORMAÇÃO ADICIONAL

## Certificações

Certificado de Participação de Formação de Vendas Diretas, realizada a 8 e 9 de Julho de 2014, com a duração de 14 horas.

## Conferências

Leccionou uma palestra intitulada de "Neuropsicologia: A ponte entre o cérebro e o comportamento" na Universidade Pitágoras - Linhares, Espírito Santo, Brasil, realizada em Dezembro de 2014

## Publicações

- Publicação de um poster no âmbito do curso de Psicologia, mais especificamente da disciplina de Psicologia Ambiental

## Conferências

- Participação na iniciativa "1º Dia NEPsi", organizada pelo Núcleo de Estudantes de Psicologia, no dia 26 de Outubro de 2010, no Grande Auditório da Universidade do Algarve
- Presença na conferência intitulada "Intervenção na Crise: O Papel do Psicólogo na Emergência Médica", decorrido a 15 de Março de 2012 na Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve
- Presença na palestra "Hipnose Clínica" proferido pela Profª. Doutora Antónia Rós, realizada no dia 20 de Março de 2013 na Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve

- Apresentações**
- Comunicação em poster no âmbito da unidade curricular de Psicologia Ambiental, no VII Dia da Psicologia Social e das Organizações, decorrido no dia 15 de Dezembro de 2011, na Universidade do Algarve
  - Várias apresentações realizadas no âmbito das disciplinas do curso frequentado
- Seminários**
- Presente no VII Dia da Psicologia Social e das Organizações, decorrido no dia 15 de Dezembro de 2011, na Universidade do Algarve
  - Comunicação em poster no âmbito da unidade curricular de Psicologia Ambiental, no VII Dia da Psicologia Social e das Organizações, decorrido no dia 15 de Dezembro de 2011, na Universidade do Algarve
  - Presente no XI Encontro de Psicologia no Algarve subordinado ao tema “Relevância Social da Prática Psicológica”, realizado nos dias 16 e 17 de Maio de 2012, na Universidade do Algarve
  - Presente no XII Encontro de Psicologia no Algarve subordinado ao tema “Saúde e Bem-Estar: Perspectivas Contemporâneas da Psicologia”, realizado nos dias 17 e 18 de Abril de 2013, na Universidade do Algarve
  - Colaboração na organização do Dia Aberto decorrido a 11 de Abril de 2013, na Universidade do Algarve
- Projetos**
- Participante numa investigação experimental no âmbito do reconhecimento de objectos, coordenada pela Prof<sup>a</sup>. Doutora Inês Bramão, realizado na Universidade do Algarve, em 2011
  - Participante numa investigação experimental subordinada ao tema “Preditores da Intenção de Trabalhar com Robôs Sociais”, dirigida pelo aluno responsável, Nuno Piçarra, e coordenada pelo Prof. Jean-Christophe Giger, realizado na Universidade do Algarve, em 2012