



By Susana Dourado

📞 (351) 925 530 089

✉️ ola@bysusanadourado.pt

📍 Ermesinde - Porto

🔗 [www.linkedin.com/in/susana-dourado](https://www.linkedin.com/in/susana-dourado)

Susana Dourado

ASSISTENTE VIRTUAL / GESTÃO  
DA OPERAÇÃO, AGENDA E  
ATENDIMENTO PROFISSIONAL

## PERFIL PROFISSIONAL

Licenciada em Direito, com mais de 15 anos de experiência em contextos exigentes de gestão de clientes, coordenação administrativa e comunicação profissional.

Atualmente, aplico este percurso como Assistente Virtual, apoiando profissionais independentes e pequenos negócios na gestão da agenda, atendimento e organização da operação diária, em modelo de acompanhamento contínuo.

Trabalho com rigor, disciplina e critério, criando estrutura e previsibilidade para que os meus clientes possam focar-se no essencial do seu negócio.

## COMPETÊNCIAS

- Gestão de Operação • Organização de Agendas
- Atendimento ao cliente (email, telefone e mensagens)
- Organização administrativa e de processos
- Acompanhamento operacional contínuo
- Comunicação clara e profissional
- Gestão de prioridades e follow-up
- Confidencialidade e compliance (RGPD)

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### Gestora de Operação, 2025 - Presente

- Acompanhamento administrativo mensal de profissionais independentes
- Gestão da agenda, marcações, confirmações e reagendamentos
- Atendimento profissional e acompanhamento de clientes
- Organização de processos administrativos e rotinas internas
- Apoio contínuo à operação diária, com foco em previsibilidade e clareza

### Gestora de Clientes – Private, Costa Duarte Corretor de Seguros | Porto, 2024– 2025

- Gestão e acompanhamento de carteira de clientes empresariais e particulares
- Atendimento consultivo e comunicação personalizada
- Intermediação e acompanhamento administrativo de processos

### Gestora de Clientes – Vitorino Seguros | Vila Nova de Gaia, 2022 – 2023

- Atendimento ao público e gestão de carteira de clientes.
- Acompanhamento de renovações e propostas comerciais.
- Resolução de questões administrativas e de sinistros.

## FORMAÇÃO ACADÉMICA

Licenciatura em Direito – Universidade de Coimbra



## FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

- Curso de Conformação para Mediadores de Seguros e Resseguros (Ramos Vida e Não Vida) – APS
- First Certificate in English – Bristol School
- Gestão de Redes Sociais (Certificação DGERT)
- Legislação Laboral
- Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
- MBA em Gestão de Recursos Humanos

## COMPETÊNCIAS TÉCNICAS / FERRAMENTAS

- Microsoft Office 365 • Notion • CRM • LastPass • WhatsApp Business
- Zoom / Google Meet / Microsoft Teams

## IDIOMAS

- Inglês - nível intermédio
- Espanhol - nível básico
- Francês - nível básico

### Gestora de Clientes – Seguramos Corretores Seguros, Porto | 2019 – 2022

- Gestão de carteira e coordenação de rede de agentes.
- Formação e integração de novos agentes.
- Acompanhamento contínuo e retenção de cliente

### Administrativa – Liftech SA, Maia | 2017 – 2019

- Gestão de Recursos Humanos e implementação de RGPD.
- • Gestão de frota, telecomunicações e custos operacionais.
- Atendimento e gestão de reclamações.

### Gestora de Clientes / Sinistros – PortoSeguro SA, Porto | 2009 – 2016

- Gestão de clientes na área comercial e de sinistros.
- Resolução de problemas e acompanhamento de processos complexos.
- Atendimento presencial e telefónico.

### Gestora de Clientes / Sinistros – Willis Towers Watson | Porto, 2005 – 2009

- Gestão de sinistros automóvel e apoio à rede comercial.
- Produção de contratos e acompanhamento de clientes.

### Gestora de Sinistros – Companhia de Seguros Sagres, Porto | 2003 – 2004

- Gestão de sinistros automóvel e contacto direto com clientes.

### Administrativa – Companhia de Seguros Tranquilidade, Porto | 2002 – 2003

- Apoio administrativo em sinistros automóvel e processos de contencioso.