

Contatar

11 98184-6694 (Mobile)
jutagliaferro@uol.com.br

www.linkedin.com/in/juliane-rodrigues-tagliaferro-7a080420
(LinkedIn)

Principais competências

Planejamento estratégico

Gestão

Negociação

Juliane Rodrigues Tagliaferro

Analista Administrativo Senior

São José dos Campos, São Paulo, Brasil

Experiência

Comgás

10 anos 2 meses

Analista Administrativo Senior - OUVIDORIA

janeiro de 2013 - junho de 2018 (5 anos 6 meses)

São Paulo e Região, Brasil

Responsável pela equipe e gestão de atendimento e tratamento das manifestações registradas na Ouvidoria,

Elaboração das análises mensais de causa-raiz para divulgação a cia e acionamento das áreas responsáveis,

Propostas de melhoria de processos - First Call Resolution,

Pesquisa de Satisfação,

Gestão do Opex da área,

Relacionamento institucional - site Reclame Aqui, Procons, ARSESP (órgão regulador),

Prêmio Época Reclame Aqui 2015: vencedor na categoria Concessionária de Serviços.

Analista de Comunicação Pleno - OPERAÇÕES

maio de 2008 - dezembro de 2013 (5 anos 8 meses)

São Paulo e Região, Brasil

Gestão da área de Atendimento a Emergências Comgas.

Responsável pela coordenação da área de atendimento (recepção da chamada) até a conclusão do seu atendimento pelos técnicos em campo,

Desenvolvimento, Implantação e treinamento de processos de melhoria,

Suporte a equipes de campo,

Gestão da equipe (própria e terceirizada), escala de trabalho 24 horas 7 dias,

Gestão do OPEX da área.

Sitel Do Brasil

Supervisora de Atendimento

maio de 1999 - junho de 2007 (8 anos 2 meses)

São Paulo e Região, Brasil

Supervisão de equipes de atendimento e backoffice dos Projetos Philips, Directv, Oracle e Siemens.

Formação acadêmica

Escola Superior de Propaganda e Marketing

Curso de extensão em Liderança de Equipes · (2010)

ABRAREC

Curso de Formação de Ouvidores / Ombudsman, Ouvidoria · (2007)

Universidade Estadual de Campinas

Curso para Gestores de CALL CENTER – UNICAMP · (2004 - 2004)

Universidade Metodista de São Paulo

Comunicação Social com Habilitação em Publicidade e Propaganda · (2001)