

ISABELA APARECIDA ALMEIDA SOUZA

Casada, brasileira, 32 anos

Rua França Campos, Nº 66 – Industrial – Contagem – MG

Tel. Celular: [\(31\) 98770-6634](tel:(31)98770-6634) / [\(31\) 97159-3195](tel:(31)97159-3195)

E-mail: isabelassouza7@gmail.com

Habilitação: B

Escolaridade e Cursos Complementares

- * Ensino Superior (Processos Gerenciais) – Conclusão Jun/21
- * Informática avançada.
- *Curso de Cobrança Avançada (Crédito e Cobrança) - Conclusão: 08/2019
- * Técnico em Segurança do Trabalho (Cesboc) - Conclusão: 05/2015
- *Rotina Financeira (Mastermaq) - Conclusão: 11/2012
- * Rotina Departamento De Pessoal (Mastermaq) - Conclusão: 11/2012

Experiências Profissionais

- **Jan/2021 - Andamento - HAPPYNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

Função: Gerente Administrativa

Emissão de nota fiscal, Boleto, Reversão, E-mail, Criação de Cadastro, Cobranças, Agendamento e Reagendamento de Ordem de serviço, Atendimento em Geral, feedbacks, Whatsapp, Controle de Indicadores e Relatórios, Suporte ao setor Comercial.

- **Out/2020 - Dez/2020- JUSTWEB TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

Função: Gestora de Atendimento

Responsável por: Auxiliar a Coordenação, Escala de Folga, Acompanhamento de Horas: Interno (Positiva /Negativa), Acompanhamento da Produtividade, Whatsapp, Treinamento, Atendimento presencial e por telefone, Monitoria de ligação e Métrica de desempenho, Feedback.

- **Jul/2016 - Ago/20- SPEEDNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

Função: Gestora de Cobrança/Atendimento

Responsável por: Emissão de nota fiscal, Boletão, Reversão de cancelamento, E-mail, Revisão de Contrato , Cobranças, Distribuição de Tarefa, Reagendamento de Ordem de serviço, Geração de ordem de serviço, Protocolos, Escala de Folga, Acompanhamento de Horas: Interno e Externo (Positiva /Negativa), Acompanhamento de Meta, Acompanhamento da Produtividade, responsável pelo setor de sucesso ao cliente, Whatsapp.

- **Jan/2013 – Jan/2014 –TELEMONT TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

Função: Assistente Operacional

Supervisionar técnicos, orientando sobre procedimentos operacionais, oferecendo suporte técnico aos mesmos. Reportar aos encarregados e supervisores sobre os andamentos dos técnicos, metas e serviços realizados verificando prazos e dando soluções de logística.

- **Jun./2012 – Set/2012 – C&A MODAS LTDA**

Função: Operadora de caixa.

Operadora de caixa, auxiliar de loja.

- **Dez. /2011 – jun./2012 – ATENTO BRASIL S/A**

Função: Assistente de suporte técnico Junior

Teste em linhas telefônicas da VIVO, diagnosticar os problemas e enviá-los ao técnico.

- **Out. /2009 – jun./2011 – AeC CENTRO DE CONTATOS S/A**

Função: Atendente Júnior:

Retenção de Clientes operadora Claro.

- **Nov./2007 – abr./2009 – AUTO ÔNIBUS NOVA SUÍÇA**

Função: Auxiliar de tráfego Monitoramento de câmera, controlar a gratuidade do transporte coletivo, captação de dados e geração de relatório para a BHTRANS, Leitura de Tacógrafo.