

Curriculum vitae

Informações Pessoais

Apelido(s)/Nome(s)	Silva Ferro, Joana Filipa
Morada	Rua Inácio Pardelhas Sanchez nº137-A 1070-146 Lisboa
Telemóvel:	968 458 285
E-mail	Joana_ferro@hotmail.com
Nacionalidade /Naturalidade	Portuguese - Lisboa, Freguesia de S. Sebastião da Pedreira
Data de Nascimento	20-03-1991

Experiência Profissional

• Data	Desde Abril 2014
• Empresa	RNA - Rede Nacional de Assistência
• Sector	Assistência em Viagem
• Cargo Ocupado	Desde Janeiro 2018 <ul style="list-style-type: none">• Team Leader• Gestão de Equipa• Responsável pela organização, distribuição e execução de tarefas e esclarecimento de dúvidas• Responsável pela gestão processual e qualidade do serviço prestado• Validação de custos de reboque e táxi• Gestão de eventuais reclamações
• Actividades e Responsabilidades	Assistência em viagem <ul style="list-style-type: none">• Atendimento telefonico• Verificação de custos no accionamento de meios ao local, Estudo processual• Encaminhamento de meios

	<ul style="list-style-type: none"> • Organização de transporte coordenado • Atribuição de Veículos de Substituição quando solicitado pelo cliente • Accionamento de coberturas de pneus quando solicitado pelo cliente, verificação de exclusões e estudo processual • Organização de Técnicos ao abrigo de Assistência Lar
<ul style="list-style-type: none"> • Data • Empresa • Sector • Cargo Ocupado • Actividades e Responsabilidades 	<p>2012 - 2012</p> <p>Famatécnica</p> <p>Reparação e venda de electrodomésticos</p> <p>Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emissão facturas • Encaminhamento ficheiro Saft • Atendimento presencial • Confirmação de custos e calculo de reparações
<ul style="list-style-type: none"> • Datas • Empresa • Sector • Cargo Ocupado • Actividades e Responsabilidades 	<p>2010 - 2012</p> <p>Allianz Seguros</p> <p>Companhia de Seguros</p> <p>Administrativa / Estágio Remunerado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emissão de apólices • Validação de contratos ou possíveis contratos • Arquivação
Educação	
<ul style="list-style-type: none"> • Data • Nome de Organização 	<p>2007 - 2010</p> <p>Sisep</p> <p>Técnico de Seguros e Contabilidade</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Data • Nome da Organização 	<p>Do 1º ao 9º Ano</p> <p>Externato Educação Popular</p>
Linguagem Nativa	Portuguese
	Inglês e Espanhol
<ul style="list-style-type: none"> • Compreensão Oral • Escrita 	<p>Bom</p> <p>Bom</p>

Habilidades e
competências

- Microsoft Windows
- Microsoft Office
- AS400

Habilidades e
competências Sociais

- Membro de Acção humanitária e de Solidariedade;
- Carta de condução (B) desde 2010