

---

## **FERNANDO COSME DA MOTA**

---

Rua Apucarana, 52, Jd. Sabiá, Cotia, São Paulo

Tel: 11 4243-1748 Cel: 11 99570-7313

fernando.c.mota@hotmail.com

### **EXECUTIVO DE RELACIONAMENTO AO CLIENTE / COMERCIAL**

Carreira desenvolvida em empresas como Sul América Seguros e Previdência e Unimed Paulistana

---

#### **Resumo de Qualificações**

---

- ✓ Executivo Sênior, com mais de 19 anos de experiência desenvolvida na área da saúde, seguros, previdência e cooperativas.
- ✓ Gestão de carteira com 2500 médicos e mais de 3500 pontos de atendimento (consultórios, clínicas e laboratórios)
- ✓ Elaboração, implementação e gerenciamento de processos de gestão de carteira de associados para maior controle da massa;
- ✓ Elaboração e implantação de projetos de comunicação e relacionamento visando a retenção e captação de novos associados;(Assembleias, feiras, reuniões de especialidades)
- ✓ Elaboração e gerenciamento de projeto de canal de atendimento virtual e telefônico;
- ✓ Negociação de parcerias em diversos segmentos: educação, prestação de serviços de MKT, fornecimento de suplementos da área da saúde, contratos em geral;
- ✓ Liderança de equipes de atendimento e relacionamento ao cliente (telefônico e presencial);
- ✓ Elaboração e aplicação de treinamentos e cursos operacionais;
- ✓ Gestão de núcleo de normatização de estatuto social.
- ✓ Suporte a conselhos de administração, fiscal e técnico em questões relacionadas a estatuto social e normas regimentais de cooperativa de saúde;

---

#### **Formação Acadêmica e Idiomas**

---

- Graduação em Planejamento Estratégico Empresarial, 2007 – Universidade Nove de Julho.
- Inglês Básico

---

#### **Realizações Profissionais**

---

##### **Relacionamento ao Cliente**

- Gestão de equipes de atendimento presencial e telefônico (30 colaboradores), promovendo a readequação de processos e o aumento de produtividade.
- Criação de núcleo especializado de atendimento a clientes diferenciados (Alô Doutor).
- Liderança operacional de comitês; reformas de estatutos, regimentos e especialidades médicas.
- Atuação direta no escopo, criação e implantação de ferramenta de autorização eletrônica de atendimentos (Autorizador UP) o que resultou em mais de 2000 pontos de atendimento implantados e 2000 participantes treinados.
- Definição de políticas e práticas de integração de novos sócios de cooperativa (comunicação, eventos, remuneração, atendimento, benefícios, seguros).
- Desenvolvimento de canal de relacionamento virtual com pontuação e benefícios ("Tô Plugado"). Programa aproximou os sócios e garantiu uma rápida atualização de cadastros junto à empresa no prazo de 30 dias.
- Criação e aplicação de treinamentos de RN TISS 3.02 ANS, visando à aderência de rede credenciada a nova padronização nas transações entre as operadoras de saúde e a Agência Nacional de Saúde. Realizados aprox. 30 treinamentos com mais de 700 participantes.
- Aplicação de palestras operacionais para implantação de novos associados a operadora de saúde. Foram realizadas mais de 50 palestras para mais de 500 associados.
- Aplicação de treinamento comportamental a grupos de secretárias de consultórios e colaboradores de operadora de saúde. 20 treinamentos a mais de 300 participantes.
- Definição e aplicação de Projeto para aderência a RN 259 ANS, em 48 horas foi criado um cadastro com mais de 300 pontos de atendimento médico de curto prazo.

## **Comercial**

- Definição de metas e avaliação de programa de captação de novos associados com resultado de captação de mais de 300 sócios gerando a integralização de mais de R\$ 12 MM em cotas.
- Elaboração e execução de plano de comercialização de plano de seguros e previdência para associados, em parceria com o Itaú e Icatu (Paulistana Previdência com mais de 2000 adesões).
- Desenvolvimento, implantação de parcerias estratégicas com instituições financeiras (Itaú, Icatu, Santander e Sicredi) visando captação de recursos e concessão de benefícios.
- Desenvolvimento e implantação de parcerias educacionais (Faap, São Camilo, Nobre) resultando a aplicação de Cursos de MBA e Pós Graduação e de qualificação a mais de 300 participantes.
- Parceria com empresa de conectividade (Orizon) para prestação de serviços de transações eletrônicas de atendimento.
- Elaboração e execução de plano de captação de aporte financeiro (R\$ 50 MM em 180 dias) visando a maior liquidez de empresa na área da saúde.
- Gestão de carteira de mais de 2000 clientes diferenciados visando estreitamento de relacionamento comercial junto à operadora de saúde.

## **Histórico Profissional**

---

### **Unimed Paulistana**

*Cooperativa de Saúde*

**Gerente de Relacionamento ao Cliente (Jul/2014 - Ago/2015)**

**Coordenador de Relacionamento ao Cliente (Jul/2012 - Jul/2014)**

**Líder de Relacionamento ao Cliente (Jan/2007 – Jul/2012)**

**Assistente de Relacionamento ao Cliente Sr (Fev/2002 – Jan/2007)**

### **Pró Consult**

*Análise de Materiais Hospitalares*

**Analista de contas (Mai/2001 – Fev/ 2002)**

### **Sul América Seg. e Previdência**

*Seguradora*

**Analista de Contas Médicas – Faturamento Hospitalar e Clínicas. (Mar/1996 - Out/1999)**

## **Cursos Complementares**

---

- Gestão Estratégica na Área de Negociação com Operadoras e Prestadores – 08hs – Abrange - 2014.
- Formação Curso de Conselheiro Fiscal – 08hs – SESCOOP – 2015.
- Conferência eSocial – 4hs – Thomson Reuters 2014.

Brasileiro, Divorciado, 01 filho, 37 anos.