# Joselaine Moraes de Oliveira Ferreira, 33 anos, brasileira, casada

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **R. Helio Ifran Pires, nº656; Santa Rita; Guaíba**  **F: 51-81074123; 51-34010480** | | | [josi.mferreira@hotmail.com](mailto:josi.mferreira@hotmail.com) |
| Formação | | |
|  | * *Universidade Norte do Paraná (Unopar)*   Gestão de Recursos Humanos – 3º semestre em andamento   * Escola Gomes Jardim   Técnico em Administração de Empresas   * Cursos de aperfeiçoamento: Gestão de Call Center; Excelência no Atendimento em Planos de Saúde de Autogestão; Empreendedorismo; Windows e Pacote Office | |
| Experiência | | |
|  | * ***2008 - 07/2013*** *-* ***Sindicato dos Eletricitários do RS – SENERGISUL***   **Cargo exercido: Coordenadoria de Atendimento ao Cliente**  **Atribuições:** Recrutamento, seleção e treinamento de pessoal; Gerência do setor de Relacionamento com o Cliente (Capital/Interior) e Prestador de Serviço; Controle de resultados da equipe; Desenvolvimento e liderança da equipe; Coleta, análise e controle dos dados estatísticos dos atendimentos realizados; Alimentação das informações do site da Empresa bem como monitoramento e atendimento das demandas do mesmo; Assessoria as empresas mantenedoras; Credenciamentos; Negociações de consultas; Assessoria a direção/gerência; Entre outras rotinas administrativas.   * ***2002-2008 – Sindicato dos Eletricitários do RS – SENERGISUL***   **Cargo exercido: Auxiliar Administrativo**  **Atribuições:** Atendimento pessoal e telefônico a usuários; Autorizações de exames, procedimentos ambulatoriais médico-hospitalares e internações; Controle dos processos de autorizações dos usuários; Atendimento ao prestador de serviço; Comercialização do plano de saúde; Encaminhamento de processos cadastrais dos usuários; Composição das informações para IRPF; Cálculos de mensalidades, negociação de inadimplentes e demais assuntos ligados a área de cobrança; Análises de solicitações de ressarcimentos.   * **2001-2002 – Sindicato dos Eletricitários do RS – SENERGISUL**   **Cargo exercido: Atendente**  **Atribuições:** Liberação via telefone de consultas médicas | |
| Outras Informações | | |
|  | * 08 anos de experiência profissional adquirida na área da Gestão, liderando equipes de atendimento e administrativas. Tais atividades me propiciaram a habilidade na comunicação e em estabelecer relacionamentos interpessoais. * Possuo noções sobre faturamento: Fechamento de contas hospitalares; estudos de faturas médicas; Controle de relatórios; Conferências, arquivo de faturas. * Atuação na área de credenciamento de prestador de serviço. | |