



Cristiane Amador Silva

Informações pessoais: *Estado civil:* Casada
Nacionalidade: Brasileira
Idade: 37 Anos
Naturalidade: Brasília/DF
Filiação: Lúcia Amador Silva
José Gomes da Silva
Possui: CNH

Objetivo: *Ter uma oportunidade para mostrar meu potencial, possibilitando desenvolver um excelente trabalho junto a Equipe.*

Formação: *Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos (Cursando – Segundo Semestre)- Faculdade Anhanguera*

Cursos

- ⇒ **Informática – o Básico (Microsoft Word – Excel e Access)**
Instituição: Cyber Net
 - ⇒ **Curso de Técnicas de Atendimento** **Instituição:** Invista Consultoria e Treinamento Organizacional
 - ⇒ **Curso de Redação**
Instituição: Integração Consultoria e Treinamento
 - ⇒ **Redação Institucional**
Instituição: e-ProInfo - Programa de Educação Corporativa
 - ⇒ **Treinamento Arquivo de Documentos**
Instituição: Ministério da Saúde (Estágio)
 - ⇒ **Educação Financeira**
Instituição: Unigeap (Educação a Distância)
-

Experiência Profissional

Empresa: Colégio Olimpo

Período: 18/10/2016 até a presente data

Cargo: Atendente

Tarefas Realizadas:

- ⇒ *Atendimento ao Público*
- ⇒ *Atendimento Telefônico*
- ⇒ *Divulgação dos Cursos Regulares: Ensino Fundamental II e Ensino Médio*
- ⇒ *Divulgação dos Cursos: Pré-Vestibular e Preparatório IME/ITA*
- ⇒ *Realizo agendamento com a Equipe Pedagógica (Ingresso de novos alunos)*
- ⇒ *Utilização diária do Sistema TOTVS*
(Realização de Matrículas, Emissão de Lista de Presença, Lista de Controle de Tarefa dos alunos, Lançamentos de Ocorrência de Aluno, Lançamento de Notificações de aluno, entre outros)

Empresa: Companhia Energética de Brasília - CEB

Período: 18/09/2014 até 15/01/2015

Cargo: Recepcionista/Secretária

Tarefas Realizadas:

- ⇒ *Atendimento ao Público*
- ⇒ *Atendimento e transferência de ligações telefônicas*
- ⇒ *Agendamento de Reunião*
- ⇒ *Reserva de Sala de Reunião*
- ⇒ *Suporte a Diretoria*

Empresa: Vanerven Solutions

Setor: Call Center – Ouvidoria do GDF

Período: 17/10/2013 até 05/04/2014

Cargo: Operadora de Telemarketing

Tarefas Realizadas:

- ⇒ *Registrava reclamações, solicitações e elogios.*

Empresa: GEAP - Fundação de Seguridade Social

Setor: Assessoria de Desenvolvimento de Produtos aos Clientes-ASP&C

Período: 18/08/2008 até 18/08/2011

Cargo: Assistente Administrativo

Tarefas Realizadas:

- ⇒ *Análise de Convênios de Adesão celebrada entre a GEAP e as Patrocinadoras; Análise de Termo Aditivo ao Convênio de Adesão das Patrocinadoras; Negociação de repactuação junto aos Órgãos conveniados a GEAP.*
- ⇒ *Organização de Agenda da Assessora; Agendamento de Reuniões; Organização de Encontros com Representantes das Patrocinadoras.*
- ⇒ *Suporte via telefone e e-mail's, para as Unidades Regionais da GEAP nos Estados.*
- ⇒ *Sistema de Protocolo (Recebimentos e Envios de documentos, Arquivamento de Número de Protocolo de Documentos).*
- ⇒ *Arquivo de Documentos.*

Empresa: GEAP - Fundação de Seguridade Social

Setor: Coordenadoria de Arrecadação - CORREC

Período: 02/05/2005 até 15/08/2008

Cargo: Técnico de Administração e Atendimento

Tarefas Realizadas:

- ⇒ *Suporte por telefone as SUPES/REPES;*
- ⇒ *Análise e Preparo de Resposta de Processos, CI's, Cartas, Ofícios e Notificações (PROCON e ANS) referentes a situações de assistidos nos planos de Saúde oferecidos pela GEAP.*
- ⇒ *Estornos de TCB, Baixa Manual de Receita, Resolução de Conciliação, Inclusão de receita na Ficha Financeira de Clientes, Alteração e Cancelamento de Parcelamento de Débito de Assistido*
- ⇒ *Geração do Banco de Cobrança de Per Capita e Preparo do Arquivo de Cobrança para enviar as Patrocinadoras; Lançamento (Manual) de Cobrança Retroativa de Per Capita das Patrocinadoras;*
- ⇒ *Análise de Solicitação correspondente a Autorização de Glosa do Per Capita das Patrocinadoras (via e-mail e/ou Carta);*
- ⇒ *Utilização do Sistema de Protocolo (Recebimentos e Envios de documentos, Arquivamentos de documentos).*

Empresa: GEAP - Fundação de Seguridade Social

Setor: Diretoria de Administração e Finanças-DIAFI

Período: 17/06/2002 até 01/05/2005

Cargo: Secretária

Tarefas Realizadas:

- ⇒ *Suporte via telefone e e-mail as Unidades Regionais da GEAP nos Estados;*
- ⇒ *Atendimento ao público via telefone;*
- ⇒ *Organização de Agenda do Diretor (Reuniões, consultas médicas, assunto particular);*
- ⇒ *Sistema de Protocolo;*
- ⇒ *Entrega e Recebimento de documentos;*
- ⇒ *Arquivo.*