

Endi Maria de Almeida

Brasileira, 42 anos, Solteira, 1 filho
Rua Barão de Passos 748 – Carmelo – Passos/MG
Cel: (16) 99991-3493 Email: endi.almeida@gmail.com

Escolaridade

Técnica em Massoterapia
Mahadeva Brasil 2019

Perfil Profissional

Ampla experiência em Atendimento e Supervisão de equipes, com maior atuação na área de saúde. Meu objetivo é o crescimento profissional dentro da empresa, exercendo a função a mim destinada de maneira produtiva, agregando valores e qualidades que possibilitarão o meu desenvolvimento e da organização como um todo.

Histórico Profissional

Porto Seguro Cia de Seguros Gerais - de julho/2012 a junho/2013

Analista de teleatendimento – Suporte

Responsável pela gestão de desempenho da Central de atendimento Saúde, por análise e solução de serviços de emergência com grande atuação na administração de conflitos. Suporte a gerência referente a fechamento de folha de ponto, escala, relatório de produtividade e desenvolvimento dos índices de qualidade, elaborando treinamento, monitoria e feedback.

Plano Saúde Itaú - Cerretti Consultoria - de dezembro/2008 a julho/2012

Analista administrativo- Backoffice

Atendimento presencial aos clientes do Plano de Saúde viabilizando a tratativa de acordo com a urgência. Gestão e Análise de atendimentos gerados pela Central, garantindo a qualidade e cumprimento de prazos dos serviços prestados. Suporte aos operadores e equipe, mantendo contato com áreas internas da instituição visando concluir os processos com eficiência, priorizando retorno ao cliente quanto ao andamento e conclusão de sua ocorrência.

Caixa de Assistência Aos Func. Do Banco do Brasil – CASSI - de abril/2000 a outubro/2009

Operador de Teleatendimento Pleno

Atendimento ao cliente por canal de voz, email e site; análise e emissão de senhas de exames, tratamentos seriados, internações, cirurgias, prorrogações e remoções, também atuando na retenção e prospecção de clientes. Substituta de backoffice eventualmente, prestando suporte aos operadores de atendimento, ministrando treinamento de novos colaboradores e operando rotinas administrativas relacionadas a análise, cotação e contratação de serviços de remoção e OPME.

Unimed Paulistana - de junho/2007 a março/2008

Operador de Teleatendimento Junior

Atendimento ao cliente, fornecendo informações gerais, análise e emissão de senhas, contatos médicos e inter-hospitalares para complemento de relatórios e protocolos em sistema.

Do amor que damos, só Amor herdamos ♥