

# PATRÍCIA NOGUEIRA ALVES

Avenida Pio XII, 619 – Progresso – Sete Lagoas/MG

(31) 98813-1759

e-mail: pnogueira.alves@yahoo.com.br

---

## HISTÓRICO PROFISSIONAL

### INSTRUÇÃO

Graduada em Comunicação Social – **Habilitação Relações Públicas**  
Instituição: Unicentro Newton Paiva

*Brud's Bag LTDA – Uncle K (Shopping Sete Lagoas)*

**Vendedora**, outubro 2010 – março 2011

- Realização de vendas e cadastro de clientes
- Recebimento, registro e administração de pagamentos

*Brasil Telecomunicações – NET/ASTRO (TV e Internet a Cabo)*

**Assistente Administrativo**, maio 2003 – setembro 2010

- Realização de vendas TV/Internet e produtos agregados
- Levantamento estatístico (por meio de planilha e gráficos) diário de vendas, por produto e por vendedor bem como análise crítica dos resultados
- Apresentação dos resultados de vendas a supervisão da unidade
- Recebimento, registro e administração de pagamentos efetuados por clientes
- Administração de contas a receber, incluindo a emissão de boleto bancário
- Análise de crédito dos clientes e registro em planilha de controle
- Controle de entrada e saída de equipamentos em comodato junto a clientes
- Controle diário de transmissão dos canais de TV
- Cadastro de propostas
- Registro de alteração de titularidade dos contratos atuais
- Atendimento ao cliente na recepção e por telefone
- Administração condominial da unidade
  - Contas a pagar e manutenção predial

*W@y TV*

**Operadora de telemarketing**, novembro de 2000 – dezembro 2002

- Atualização de script utilizado pelo *Call Center*
- Monitoramento da atuação dos operadores
- Criação, controle e aprimoramento dos procedimentos para atendimento ao cliente e operação do sistema do *Call Center*.
- Controle dos indicadores relativos a satisfação de clientes, números de ligações recebidas, número de solicitações atendidas e não atendidas
- Análise do desempenho dos indicadores, abertura de planos de ações e acompanhamento visando o cumprimento das metas
- Atendimento ao cliente para esclarecimentos de dúvidas e oferecimentos de produtos da empresa

*Jornal o Debate LTDA*

**Relações Públicas** (estágio), agosto de 1997 – dezembro de 1998

- Criação, produção e coordenação de eventos para a divulgação dos serviços da empresa
- Desenvolvimento e realização de pesquisa de satisfação de clientes
- Organização do cadastro de clientes (*main-list*)
- Controle de tráfego de informações e reportagens de interesse da empresa
- Preparação de material de mídia
- Manutenção de acervo de fotografias
- Criação, controle e distribuição de *releases*

### APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL

Inglês – básico - Wizard

Técnicas de Redação – Unicentro Newton Paiva

Carteira de Habilitação – Categoria B