**ALESSANDRA MENEZES DA SILVA**

Sepetiba | Rio de Janeiro| RJ

(21) 96827-5519 (contato e whatsapp)

(21) 99225-2634 (recado)

ams191278alessandramenezes@gmail.com
Perfil LinkedIn: [in/alessandra-menezes-da-silva](https://www.linkedin.com/in/alessandra-menezes-da-silva)

**OBJETIVO PROFISSIONAL**

ANALISTA OU SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO, SAC E/OU OUVIDORIA.

**RESUMO PROFISSIONAL**

Profissional com mais de 20 anos de experiência no setor de energia elétrica, focada na supervisão e gestão de equipes de atendimento ao cliente em 36 agências e ouvidoria. Hábil na elaboração e análise de relatórios sobre indicadores de desempenho, no acompanhamento do cumprimento dos padrões de atendimento e regulatórios, no desenvolvimento e implementação de processos para aprimorar os resultados e assegurar a excelência no serviço ao cliente. Experiente em conduzir situações críticas resultantes de reclamações de clientes, com habilidades comprovadas na resolução de questões complexas e na promoção da satisfação do cliente. Experiente nos setores de qualidade, faturamento, cobrança, atendimento à agência comercial, agência móvel, relacionamento com PROCON e órgãos públicos, além do cálculo e cobrança de Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) e ouvidoria. Possui amplo conhecimento das regulamentações de defesa do consumidor e práticas de ouvidoria, incluindo normas do Procon e REN - Resolução Normativa ANEEL No 1000.

**FORMAÇÃO ACADÊMICA**

**Graduação em Gestão Comercial** | Estácio de Sá, previsão de conclusão em 07/2025.

**EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS**

**LIGHT SESA S/A** 10/2023 – 02/2024

Empresa de grande porte do segmento energia elétrica.

**SUPERVISOR DE OUVIDORIA**

* Coordenação da análise e resolução de casos críticos, garantindo a conformidade com os padrões de qualidade e regulatórios.
* Realização de análises de causa raiz para identificar e solucionar as origens das reclamações de clientes.
* Atuação como ponto focal em auditorias externas e internas.
* Interface com diversas áreas da empresa para a melhoria contínua dos processos de atendimento ao cliente.
* Gerenciamento da relação com o PROCON para alinhamento e atualização dos processos de ouvidoria.
* Desenvolvimento e treinamento de equipes de atendimento ao cliente.
* Elaboração e análise detalhada de relatórios de indicadores de desempenho, visando a otimização de processos e a apresentação de resultados à gestão.
* Gestão de demandas e reclamações recebidas, priorizando ações e assegurando a eficiência no atendimento e a satisfação dos clientes.

**SUPERVISOR DE CONTRATO** 12/2019 – 09/2023

* Liderança e desenvolvimento de equipes de atendimento, promovendo treinamento contínuo e avaliação de desempenho para garantir excelência no serviço ao cliente.
* Monitoramento e análise de indicadores de desempenho, utilizando dados para direcionar melhorias em processos e aumentar a eficiência operacional.
* Resolução de casos críticos, assegurando a rápida solução de problemas e a satisfação dos clientes conforme padrões de qualidade.
* Realização de auditorias regulares dos processos de qualidade para garantir a conformidade com as normas internas e regulatórias.
* Supervisão e adequação do layout das agências comerciais, assegurando a conformidade com as regulamentações e melhorando a experiência do cliente.
* Avaliação contínua da performance dos colaboradores, fornecendo feedback construtivo e identificando oportunidades de desenvolvimento profissional.

**SUPERVISOR DE ATENDIMENTO** 10/2014 – 11/2019

* Coordenação do fluxo operacional da agência, assegurando que todos os procedimentos de atendimento estejam alinhados com as políticas da empresa e as regulamentações do setor energético.
* Mediação direta em situações de alta complexidade e urgência, garantindo resolução eficiente de interrupções ou problemas no fornecimento de energia.
* Monitoramento constante das atividades da equipe para garantir a aderência aos padrões de qualidade e prazos de resposta estipulados pela agência reguladora.
* Desenvolvimento de iniciativas para a capacitação contínua dos colaboradores em temas relacionados ao setor energético e técnicas de atendimento ao cliente.

**ATENDENTE COMERCIAL** 03/2004 – 09/2014

* Atendimento de consultas e reclamações de clientes, provendo informações precisas sobre serviços, tarifas e questões técnicas relacionadas ao fornecimento de energia.
* Administração de contratos de serviços, incluindo a abertura, alteração e finalização de contas de consumo, bem como o processamento de pagamentos e a negociação de acordos de pagamento.
* Manutenção de registros detalhados das interações com clientes, atualização de dados no sistema da empresa e elaboração de relatórios sobre as atividades comerciais.

**QUALIFICAÇÕES**

* Excel, PowerPoint, Word – Nível Intermediário.
* Análise de Power BI.
* Conhecimento do SAP CRM/CCS
* Office 365
* Conhecimento Proconsumidor (sistema interligado ao PROCON).