

# ROSANGELA RODRIGUES PERALTA

Brasileira – Casado

Mrechal Hermes, Rio de Janeiro - RJ

(21) 9.8703-1078 – rosangela.peralta1970@gmail.com

---

## Escolaridade:

### Curso Superior:

Tecnologia em Processos Gerenciais – Universidade Castelo Branco

Concluído – – 2014

### Curso Técnico:

Técnico em Administração de Empresas – Colégio Estadual Marques Rabelo

Concluído – – 2010

### Ensino Médio:

Colégio Professor Casanova

Concluído – – 1990

## Experiência Profissional:

AeC Centro de Contatos S/A De Março/2024 - operador de telemarketing ativo e receptivo para operadora de plano de saúde Bradesco Saúde Atendimento as pessoas de todo o território nacional para diversos tipos de solicitações que variam de uma segunda via de cartão, verificar liberação de reembolsos, liberação de senhas para procedimentos , redes credenciadas dentre tantas outras. Nesta função tive experiências significativas e grandes aprendizados, sejam na área de como funciona os planos de saúde, suas leis e que o senso de urgência varia de pessoa para pessoa, e que a dor é sentida de forma diferente para cada um. URMI - Urgências Médicas Integradas (temporário) De Outubro/ 2023 a Janeiro/ 2024 - Atuava como telefonista no agendamento de consultas e exames. Atento Brasil S/A De Novembro/2020 a Outubro/2023 - Também fui operador de telemarketing ativo e receptivo para a Unimed Rio. Atendia pessoas de todo o território nacional para diversos tipos de solicitações que variam de uma segunda via de cartão, verificar liberação de reembolsos, liberação de senhas para procedimentos , redes credenciadas dentre tantas outras. Nesta função tive experiências significativas e grandes aprendizados, sejam na área de como funciona os planos de saúde, suas leis e que o senso de urgência varia de pessoa para pessoa, e que a dor é sentida de forma diferente para cada um. Contax S/A De Agosto/2018 a Maio/ 2020 - Fui operador de telemarketing ativo e receptivo de cartões de passagens Riocard. Nesta função o atendimento era para todas as faixas etárias, desde o estudante passando pelo funcionário de empresa a pessoas enfermas, que necessitavam de se deslocar para seus atendimentos médicos. A atividade desempenhada era desde a informação de utilização, como solicitar o desbloqueio, como para uma empresa solicitando orientação de como incluir um colaborador e até uma segunda via de um cartão. Nesta ocupação desenvolvi a percepção de que algo que pode ser simples para mim, pode ser muito complexo para o outro; que um sorriso na voz, dita todo o atendimento. Gi Group Brasil Recursos Humanos Ltda De Junho/2016 a Julho/2016 - Trabalhei como atendente no stand Deodoro nas Olimpíadas de 2016. Nesta função realizava atendimento de cliente nacionais e internacionais para venda de produtos diversos. Nesta função foi muito interessante o contato com outras culturas, aguçou-me o interesse em aperfeiçoar e aprender novos idiomas. O trabalho em equipe foi muito importante, a importância de respeitar os horários, o quanto um sorriso é um meio de comunicação universal. Vulcan Material Plástico S/A De Junho/2009 a Agosto/2015 - Trabalhei como assistente administrativo na área comercial nacional e de exportação, onde era responsável pela carteira de cliente, onde dava suporte aos representantes comerciais e diretamente aos clientes das América do Sul. Na função eu administrava a entrada dos pedidos em sistema até a entrega no cliente. Já para os pedidos de exportação, além dessa rotina cita, havia a coordenação de os despachantes referentes a documentação para o desembaraço das mercadorias, a parte de logista de liberação da carga para os seus destinos e por fim organização e envio de documentos ao corretor de câmbio para a transferência do valor na conta da empresa (A mercadoria somente era liberada após a confirmação do pagamento). Nesta função, desenvolvi a habilidade de pro atividade, senso crítico, atenção aos prazos, o interesse na inteligência cultural, ao trabalho em equipe, a atenção ao cliente externo e também a interno e que mais do que tudo, temos que registrar tudo.

## Trabalho Voluntário:

De Junho/2012 a Agosto/2023 / De Março/2024 - Voluntária como professora de adolescente na igreja cristã Maranata, onde ensino a doutrina bíblica à Luz da Palavra do Senhor (a Bíblia). Neste trabalho desenvolvi habilidades de comunicação, didática, trabalho em equipe e falar em público.

De Março/2024 - Trabalho voluntariamente como secretária de grupo e igreja. Nesta função está sendo aperfeiçoado a importância de prazos, a comunicação, o relacionamento interpessoal, a empatia e trabalho em equipe.

**Idiomas:**

Espanhol - Eu falo, escrevo e leio em nível avançado. A experiência com este idioma iniciou em 1985, por causa de uma banda de jovens porto-riquenhos, onde me incentivou a aprender essa língua, onde estudei no curso American English School, de 1986 a 1989 adquirindo o diploma. Inglês - Tenho conhecimento intermediário, onde iniciou no ensino fundamental, passei por cursos presenciais. Hoje o estudo na Faetec e on line pelo Duolingo. Francês - Iniciando neste novo idioma. Estudo presencialmente na Faetec. O interesse por esta língua iniciou em um curso de turismo o qual havia essa necessidade de aprendê-lo. LIBRAS - Básico - Faetec - Existe a necessidade de incluirmos pessoas não ouvintes em nossa sociedade onde a grande maioria é ouvinte.

**Cursos Complementares:**

O processo de tomada de decisões - Univ. Corp. do Administrador Gestão de pessoas - Univ. Corp. do Administrador Sistema gestão de qualidade - Univ. Corp. do Administrador Pacote office ( Intermediário )