

***Fernanda Gonçalves***

*Brasileira, solteira. Data de Nascimento: 11/03/1981.*

*Rua Diron Torres Paiva, 76. BNH. Magé-RJ. Cep: 25900-541.*

*Telefone: (21) 99812-9355. E-mail: fernandacsj@gmail.com*

**Objetivo:**

Atuar em cargos da área administrativa e comunicação, atendimento, vendas.

**Formação e Qualificações:**

- Curso superior completo na faculdade de Comunicação Social com habilitação em Jornalismo da Universidade Estácio de Sá. Concluído em 07/2007.

- Inglês intermediário.

**Experiência Profissional:**

- Atendente Digital – Grupo Soma.

Contrato de Freelancer pelo período de dois meses (janeiro e fevereiro / 2023).

Atendimento ao cliente via Whatsapp.

- Analista de Sinistros JR – Allianz do Brasil.

Período: 10/2011 – 10/2020.

Funções exercidas: atividades vinculadas à cartela de Auto – Área de Salvados. Responsável por processos de remoção, comparação de laudos, negociações com clientes e prestadores de serviço.

- Executivo de Atendimento JR – Grupo Evoluti (prestando serviços para a Ampla).

Período: 10/2009 – 11/2010.

Funções exercidas: atendimento ao cliente, tratamento de ordens de serviços, recepção, rotinas administrativas e vendas de seguros.

- Auxiliar Administrativo – Escritório de Advocacia Ramos e Gonçalves Associados (Magé – RJ) apenas por contrato de trabalho no período de 04/2008 a 09/2009.

Funções exercidas: rotinas administrativas, arquivo, recepção.

- Assistente de Atendimento ao Cliente – DGM Eletro. Magé – RJ.

Período: 04/2006 – 03/2008.

Funções exercidas: supervisão e apoio à equipe de operadores da Central de Atendimento. Rotinas administrativas, atendimento ao cliente, contatos com fabricantes e fornecedores. Tratamento de Ordens de Serviços referentes a reclamações de produtos e serviços prestados. Pesquisa de satisfação. Controle na qualidade do atendimento.