

**Elisangela Gomes Ferreira**  
**Rio de Janeiro – RJ**  
**Telefone: (21) 96929-1927**  
**E-mail: elisgomesf@gmail.com**

**Idade:49 anos**

**Objetivos:**

**Profissional extremamente responsável, competente e comunicativa, busca por oportunidade de trabalho a fim de somar conhecimentos e gerar resultados qualitativos e quantitativos para a empresa, objetivando o crescimento mútuo.**

**Formação Acadêmica:**

- Ensino Superior – Bacharelado em Comunicação Social - Publicidade e Propaganda - Centro Universitário Moacyr Sreder Bastos – (2000 a 2003)**
- Ensino Médio – Centro Interescolar Estadual Miécimo da Silva - Curso Técnico de Contabilidade**

**Experiência profissional:**

**Empresa: Atento Brasil S/A**

**Cargo: - Supervisor de Call Center (Período de Abril de 2015 a 06 de Julho de 2023).**

**Principais responsabilidades:**

**Supervisionar as atividades da área de atuação, definindo as funções e atribuições de cada membro da equipe, monitorando o desempenho e os resultados obtidos, visando a otimização dos objetivos e metas;**

**Desenvolvimento de pessoas; Recrutamento e seleção;**

**Campanhas de incentivo;**

**Dinâmicas;**

**Apresentação de resultados;**

**Aplicação de um atendimento de excelência com a finalidade de fidelização do cliente, reduzindo o número de reclamações;**

**Acompanhamento estratégico para a redução do absenteísmo e tratamento de folha de ponto.**

**Empresa anterior: Sociedade Comercial e Importadora Hermes S/A - (Período de dezembro de 1995 a junho de 2013)**

**• Último cargo: Coordenadora de Atendimento BackOffice - (março de 2011 a junho de 2013)**

**Principais responsabilidades: Responsável pelos trâmites de entrada dos pedidos dos clientes na empresa, desde sua captação, análise de riscos, liberação para faturamento, expedição e entrega.**

**Responsável pela área de atendimento BackOffice e clientes E-commerce, identificando as demandas específicas de um SAC com características singulares.**

**Realizar o pós-venda, bem como, o acompanhamento logístico e solução das entregas, coletas e devoluções de mercadorias, propondo medidas para a correção e prevenção de possíveis problemas junto às áreas da empresa, garantindo sempre a visão principal “Cliente”, nas tomadas de decisões.**

**Atuar com liderança, gestão estratégica, treinamentos, campanhas de incentivo, acompanhando na íntegra o desenvolvimento da equipe.**

**Criar e definir procedimentos, regras e metas para o “melhor” e “diferencial” atendimento ao cliente, revendo permanentemente as rotinas/processos da área, trabalhando para garantir agilidade, qualidade no atendimento e solução das demandas.**

**Desenvolvimento de pessoas, recrutamento e seleção.**

**Experiências anteriores na empresa (Período de dezembro de 1995 a fevereiro de 2011:**

**Varejo, Conferência, Devolução, Estoque, Digitação e SAC – (Atendente e supervisora).**

**Qualificações:**

- **Curso Técnicas Básicas de Prática em Departamento Pessoal – Simonsen/RJ**
- **Curso Excel Intermediário – SOS Computadores**