

ADRIANA SEDA DA SILVEIRA

48 anos – 01 filho

Rua General Roca nº 161/303 – Tijuca – Rio de Janeiro

Celular: (21) 99228-7669

E-mail: adrianaseda20@gmail.com

QUALIFICAÇÕES

- ✓ Experiência em seleção, treinamento e desenvolvimento de equipes de atendimento.
- ✓ Experiência em coordenação e supervisão de equipes de atendimento.
- ✓ Experiência em implantação e gestão de processos de Ouvidoria
- ✓ Ouvidora Certificada pela ABO – Associação Brasileira de Ouvidores.
- ✓ Em todas as avaliações anuais de desempenho, as metas estabelecidas foram alcançadas.

FORMAÇÃO

MBA em Marketing - FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

Graduada em Pedagogia com Habilitação em Treinamento e Desenvolvimento - UNIVERSIDADE GAMA FILHO

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Grupo Fleury

Coordenadora de Atendimento

De abril de 2019 a fevereiro de 2021.

Responsável pela Coordenação de um dos laboratórios do grupo Fleury (marca Labs a+)

- Responsável pela gestão, treinamento e desenvolvimento das equipes de Recepção, Coleta e Assistentes de Sala.
- Responsável pela gestão de relacionamento com médicos internos e médicos parceiros.
- Responsável pela gestão de resultados (Balance Scorecard -BSC).
- Responsável por identificar novas oportunidades mercadológicas, propondo ações para melhorar o desempenho econômico da Unidade.
- Responsável pela elaboração de relatórios e reportes gerenciais.
- Responsável por garantir a manutenção e a infraestrutura da Unidade.
- Responsável por assessorar a gerência de operações por meio de informações que auxiliem nas tomadas de decisões estratégicas.

Resultados alcançados: Como apenas um ano e cinco meses coordenando uma Unidade Nova (em run up), nos últimos 04 meses a Unidade atingiu 120% da meta de receita bruta estabelecida, mantendo seu Nível de serviço acima de 90%.

Prudential do Brasil Seguros de Vida S.A.

Analista Ouvidoria. De junho 2017 até abril de 2019

- Responsável por analisar e tratar as reclamações dos segurados com autonomia e alçada para decisão;
- Responsável por identificar processos que necessitassem ser aperfeiçoados com a elaboração de documentação interna para análise e possível implantação das áreas envolvidas.
- Responsável pelo monitoramento e tratamento de reclamações oriundas de Mídias Sociais.
- Responsável pela relação com departamento jurídico com o objetivo de reduzir demandas judiciais.

Analista de Reclamação. De junho de 2016 a junho de 2017

- Responsável por analisar e tratar as reclamações dos segurados;
- Responsável por avaliar qualitativamente o posicionamento das áreas em relação às demandas oriundas de clientes, mediando decisões/conflitos e retornando ao cliente com posicionamento da Organização.

Unimed-Rio- Cooperativa de Trabalho Médico

Analista de Ouvidoria Sênior e Coordenadora interina.

De novembro de 2007 a dezembro de 2015.

- Participação no projeto de implantação da Ouvidoria em janeiro de 2008.
- Responsável por receber, classificar e direcionar as demandas de clientes para tratamento das áreas, internamente.
- Responsável por avaliar qualitativamente o posicionamento das áreas em relação às demandas oriundas de clientes, mediando decisões/conflitos e retornando ao cliente com posicionamento da Organização.
- Responsável por identificar processos que necessitavam ser aperfeiçoados com a elaboração de documentação interna para análise e possível implantação das áreas envolvidas.
- Responsável pela relação com departamento jurídico com o objetivo de reduzir demandas judiciais.
- Participação no projeto de implantação do sistema CRM (Siebel) na Ouvidoria.
- Participação no planejamento do projeto de implantação da Ouvidoria no novo Hospital da Unimed-Rio.
- Responsável pela coordenação interina da equipe de analistas

PROTESTE – Associação Brasileira de Defesa ao Consumidor

Supervisora de Atendimento ao Cliente - De fevereiro de 2006 / agosto de 2007

- Responsável pela implantação do atendimento ativo, tendo como objetivo a elaboração de estratégias de treinamento, prospecção e fidelização, obtendo resultados de até 95% na retenção de clientes.
- Responsável pela busca e acompanhamento de novos parceiros que pudessem suportar tal operação.
- Responsável pela elaboração de relatórios, consolidando informações e dados, bem como pela gestão de equipes, promovendo treinamentos e campanhas motivacionais.

CLARO – Telefonia Celular De agosto de 2000 / dezembro de 2005

Supervisor de Relacionamento com Cliente

Supervisor de Televendas

Gerente de Canais Indiretos

- Responsável pelo Gerenciamento de Dealers (agentes autorizados), selecionando suas equipes de vendas, treinando e monitorando o atingimento de metas. Tendo batido minha meta já no segundo mês de gerência.
- Responsável pela implantação do processo e gestão da equipe de Back Office Corporativo (PJ), monitorando todo o processo de venda (input do pedido – Ativação e Pós-venda), buscando a melhoria de processos, obtendo já no primeiro mês a redução de mais de 40% dos prazos antes estabelecidos. Ao final de três meses já apresentávamos uma redução de 90%.
- Responsável pela implantação do projeto-piloto de Televendas Ativo. Após seis meses do projeto e pelos resultados favoráveis, o grupo de Televendas Ativo que era terceirizado foi totalmente integralizado ao quadro de funcionários.
- Responsável por assegurar a seleção, capacitação e motivação de equipes de atendimento,

IDIOMA – Inglês (intermediário)

CURSOS RECENTES

- DL – Desenvolvimento em Liderança – INEXH
- Lean six sigma White belt (em andamento)

PROJETOS SOCIAIS

- TETO - www.techo.org
- NÓS – Grupo de apoio a pessoas em situação de rua