

JOSEANE BISPO DOS SANTOS

Periperi - Salvador - Bahia 🏠
71 99119-5429/ 99124-0684 📞
joseanebispo02@gmail.com ✉️

📋 OBJETIVO

Atuar na área Administrativa / Recursos Humanos.

🎓 FORMAÇÃO

Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos | Unijorge
08/2019 – 08/2021

Superior em Administração | IFBA
03/2023 – TRANCADO

🎓 CURSOS COMPLEMENTARES

Rotinas Trabalhistas | IFRS
CARGA HORÁRIA 30H

Administração Estratégica | IFRS
CARGA HORÁRIA 40H

Administração Financeira | IFRS
CARGA HORÁRIA 40H

📁 EXPERIÊNCIAS

Atendente de Controle e Agendamento | Gilnet

02/2023 – Presente

- Atendimento ao cliente através do whatsapp e PABX;
- Responsável pela agenda diária dos técnicos, auxiliando no romaneio das atividades;
- Responsável por entrar em contato com os clientes nos processos de agendamento e reagendamento;
- Realizar atendimento ao técnico para redução de visitas improdutivas;
- Monitoramento da execução das ordens de serviço e SLA de atendimento.

Gestora de Qualidade | Marktec Telecomunicações Eireli

07/2021 – 11/2022

- Responsável pelo cumprimento as normas e padrões de qualidade estabelecidos;
- Desenvolver e acompanhar colaboradores em suas determinadas atribuições, com ações focadas em análise de perfil e feedback;
- Responsável pela elaboração de materiais de treinamentos e ministração dos mesmos;
- Gestão e desenvolvimento de equipes;
- Avaliação dos resultados das ações de melhoria implementadas;
- Apresentação de Resultados para gerência e diretoria;
- Gestão de folha de ponto;
- Monitoramento das plataformas de atendimento PABX e Smartzap, para análise dos indicadores TMA e TME;
- Recrutamento e seleção;
- Detectar e corrigir falhas nos atendimentos realizados pelas equipes da área técnica e da central de atendimento;
- Realização de auditorias;
- Criação de campanhas motivacionais.

Auxiliar de Monitoria | Marktec Telecomunicações Eireli

02/2021 – 06/2021

- Monitoria dos atendimentos realizados;
- Análise do comportamento do atendente com o cliente;
- Preenchimento de formulário para aplicação de feedback;
- Atualização do manual de qualidade no atendimento;
- Aplicação de pontos de atenção;
- Realização de dinâmicas motivacionais.

Auxiliar Administrativo | Femme – Núcleo de Saúde da Mulher Eireli

01-2019 – 02/2021

- Atendimento presencial e telefônico;
- Controle de pagamentos;
- Elaboração de orçamentos;
- Organização de arquivos;
- Controle de estoque;
- Emissão de nota fiscal;
- Organização de agenda diária;
- Orientação ao paciente;
- Auxílio em consultório.

Assistente Financeiro | Clínica Deise Monteiro

01-2017 – 10/2018

- Controle de contas a pagar e a receber;
- Pagamento de colaboradores;
- Atendimento;
- Atualização de planilhas de despesas;
- Organização de arquivos;
- Controle de estoque;
- Orçamentos e compras;
- Emissão de nota fiscal.

Auxiliar de Escritório | Patamares Praia Hotel

06/2014 – 03/2015

- Elaboração de escala de trabalho;
- Cálculo de hora extra;
- Controle de folha de ponto;
- Pagamento de transporte e alimentação;
- Entrega de contracheque;
- Conferência de caixa diário;
- Auxiliar de cobranças;
- Arquivamento e digitação.



COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

- Paciência;
- Capacidade de análise;
- Aplicação de feedback;
- Boa comunicação;
- Foco em resultados;
- Liderança;
- Gestão de pessoas.