

Daniela Ávila Lara de Alcântara

Endereço: Waldemar Bittar, 151

Bairro: Residencial Florida

Cidade: Ribeirão Preto- SP

Idade: 42

Estado civil: Casada

Telefone: (16) 9 81975707

e-mail: dani2avila@yahoo.com.br

Filhos: 1 - 8 anos

Objetivo

Atuação na Área Administrativa: Atendimento ao Cliente –SAC / Ouvidoria, Negociação e Mediação Jurídicas.

Apesar de possuir formação em Direito, sempre gostei de atuar na área administrativa junto a atendimentos voltados a resolução de conflitos, negociações e acolhimento do cliente.

Possuo vasta experiência em ouvidoria e SAC, atuando mais de 10 anos junto a operadora de saúde, sempre comprometida em resolver problemas e mediar conflitos.

Disponibilidade em período integral.

Formação Acadêmica

- Direito – Universidade de Paulista – UNIP
Início 2005 a 2010

Curso Extra:

- Curso de Mediação e Conciliação Tribunal de Justiça de São Paulo
- Curso de Ouvidora IBRC (Instituto Brasileiro de Relacionamento com o Cliente)
- Informática – pacote office

Experiência Profissional

Esselense Day Hospital Ltda.- (Centro Médico Ribeirão Shopping) – Secretária

Principais atividades: elaboração de contratos e prestação de serviços médicos, emissão de Notas Fiscais, recebimento de valores (contas a receber), compras, liberação de guias junto

aos convênios diversos, agendamentos de consultas exames e internações, apresentação de indicadores.

Período: 18/03/2019 a 20/10/2019

Hospital São Francisco – Analista de Ouvidoria:

Principais atividades: Atendimento ao Cliente e resolução de conflitos, análise de contratos, liberação de guias do plano de saúde conforme cobertura contratual do cliente, agendamentos e acompanhamentos de cirurgias, exames e consultas

Acompanhamento e resolução de reclamações que expunham a marca, recebimento e resoluções de notificações judiciais e extrajudiciais atuando como facilitadora junto aos setores, preposta da empresa em audiências trabalhistas, mediadora junto aos PROCON do Brasil para resolução de CIPs e demais conflitos, Ouvidora responsável perante órgão regulamentador ANS, apresentação de indicadores, acompanhamento de treinamentos e implantações nas unidades de Saúde..

Período 15/03/2006 à 04/09/2015

Indústria de Papel Ribeirão Preto – Auxiliar Administrativo.

Principais atividades: atendimento ao cliente, emissão de notas fiscais, planejamento e estratégia de frota, auxílio de compras de manufaturas de papel .

Recepcionista: atendimento ao cliente interno e externo, agendamentos de voos e reservas em hotéis, recebimento e despacho de mercadorias (carga e descarga)

Período 21/05/2001 à 31/07/2004