

Conceição Peres da Silva

Vera Cruz - Mongaguá - SP

(11) 96119-8495

e-mail: conceicao-peres@hotmail.com

linkedin: [linkedin.com/in/conceicao-peres-da-silva](https://www.linkedin.com/in/conceicao-peres-da-silva)

github: github.com/conceicao-peres

portfólio tecnologia: conceicao-peres.github.io/Portfolio-Conceicao

RESUMO

Sou formada em Sistema de informação, possuo experiência profissional em análises de dados para planejamento estratégico (médio e longo prazo). Estudos, análises e apoio às equipes nas confecções de capacity planning, forecast e dimensionamento. Extração, análise e apresentação de relatórios operacionais e gerenciais. Confecção, administração e otimização das escalas de trabalho. Gestão de metas operacionais a fim de garantir a confiabilidade e qualidade no atendimento. Monitoração de ambientes e acompanhamento a incidentes com ênfase na identificação de causa raiz. Identificar oportunidades e indicar planos de contingências para garantir a entrega do NS e demais indicadores. Ferramentas de controle (CMS, Avaya, Genesys, KPIs). Atendimento ativo/receptivo/SAC (cobrança).

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

Banco Santander (08/2012 - 05/2019)

Cargos: Assistente administrativo, Analista de Planejamento, Assistente Relatórios, Analista Real Time.

Atividades desenvolvidas: Previsão de demanda (volume e TMA). Avaliação da curva e normatização de comportamentos atípicos. Dimensionamento receptivo para garantir a quantidade necessária de recursos no momento correto para atendimento do volume previsto e para atingir as metas acordadas (NS, TMA). Confecção e gestão de escalas para alocar os agentes de forma que fiquem aderentes às premissas definidas no forecast e a curva de necessidades. Extração, análise e apresentação de relatórios operacionais e gerenciais que consolidam informações de tráfego de todas as operações, oferecendo insumos detalhados sobre indicadores, facilitando a gestão de SLAs e tomadas de decisões. Controle e acompanhamento de intyradays operacionais em tempo real, comparando o forecast e dimensionamento previsto x realizado, identificando oportunidades e indicando planos de contingências a fim de garantir a entrega do NS e demais indicadores. Registro, acompanhamento e direcionamento de incidentes sistêmicos para equipes responsáveis, assegurando que fossem identificados e tratados no menor tempo possível. Registro e acompanhamento em diário de bordo. Testes de performance.

Voran Tecnologia (08/2011 – 08/ 2012)

Cargos: Operador de computador/microcomputador, Analista de Control Desk.

Atividades desenvolvidas: Análise em real time dos indicadores das operações e seus impactos, visando o melhor desempenho e qualidade do atendimento das operações de CallCenter. Apoio a gerentes, coordenação e supervisão das operações e outros controles da empresa, dando assistência e auxiliando da abertura ao fechamento dos chamados até validações e registro em diário de bordo. Contingencia de agentes para controle de filas e possíveis correções de desvios no planejamento. Acompanhamento e direcionamento dos problemas técnicos na central. Atualização, execução e envio de relatórios gerenciais e operacionais. Teste de performance.

Prefeitura de São Paulo (11/2010 - 11/2011)

Cargos: Estágio na área de informática

Atividades desenvolvidas: Apoio e suporte em informática, auxiliar o atendimento ao público, auxiliar e treinar usuários no sistema de informática, análise de cadastros, consultas, requerimentos e relatórios, agendas.

EN-SOF Informática e Treinamento (08/2008 - 10/2010)

Cargos: Auxiliar de escritório, Auxiliar Administrativo de Vendas, Consultora de treinamentos.

Atividades desenvolvidas: Execução das atividades administrativas, financeiras e demais áreas de apoio da empresa, desenvolvendo os processos de controles, organização, digitação e arquivamento de documentos. Elaboração e alimentação de relatórios e planilhas de controle interno. Atender fornecedores e clientes. Fornecer e receber informações sobre produtos e serviços. Verificar os diversos documentos. Atendimento telefônico e compra de materiais. Vendas diretas, atendimento aos alunos. Negociação, reversão de negativas, ajustes de boletos para pagamento, lançamento de documentação em sistemas.

CDUCT Tecnologia (02/2005 - 10/2006)

Cargos: Operador Telemarketing ativo de cobrança.

Atividades desenvolvidas: Atender e negociar dívidas com clientes buscando a melhor negociação para resolução da inadimplência. Acompanhar e sanar problemas relatados a fim de garantir que o cliente realize o pagamento e não tenha recorrência de inadimplência. Inserir no sistema o status da ligação, relato da conversa com o cliente e a definição do pagamento da dívida. Confirmar e atualizar dados cadastrais do cliente. Envio de boletos via site

FORMAÇÃO

Bacharel em Sistemas de Informação pela Universidade Bandeirantes de SP (UNIBAN)

Ano de conclusão 2011

Conhecimentos Acadêmicos: Metodologias ágeis, Desenvolvimento de Sistemas, Segurança da Informação, Banco de Dados, Desenvolvimento Web, Redes, Lógica de Programação, Programação Orientada a Objeto, Sistemas Operacionais: Microsoft Windows e Linux.

Ferramentas e tecnologias: Microsoft Office, HTML, CSS, JavaScript, JQuery, Python, MongoDB, FastAPI, Pytest, Angular, WordPress

Cursos Complementares:

Gestão Estratégica de Marketing - HSM University - Ano de conclusão 2020.

Formação Marketing Digital - Alura - Ano de conclusão 2020.

Negociação e Comunicação - Alura - Ano de conclusão 2020.

Gestão de Mídias Sociais - Impacta Tecnologia - Ano de conclusão 2019.

Power BI - Impacta Tecnologia.

VBA - Impacta Tecnologia.

Excel Avançado - Impacta Tecnologia.

Atendimento ao Cliente/Call Center/Telemarketing.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Competências: Satisfação do cliente, Relatórios e análises de dados, Centrais de atendimento, Gestão da força de trabalho, Gestão de fornecedores, gestão de demandas de serviços.

Habilidades Interpessoais: Comunicação não violenta, Empatia, Gerenciamento de conflitos, Foco, Produtividade, Metas pessoais, Persistência e resiliência