

Maria Nathalia Monteiro

nathaliawilliam84@gmail.com

81 98889-9298 - Rua três, Qd.: 12 - BL 07 - Apt. 307 - Curado IV – Jaboatão dos Guararapes/PE

Resumo Profissional

Profissional com 13 anos de experiência na área de atendimento ao cliente e no administrativo no segmento Hospitalar. Competência em atendimento ao Cliente, ouvidoria e resolução de problemas relacionados à insatisfação do cliente, gestão dos processos administrativos/financeiros. Possibilitando a satisfação dos clientes. Participação expressiva em treinamentos, para garantir a correta propagação para os funcionários. Coordenação de equipe. Desempenho na identificação dos riscos, evoluções e satisfações. Focando no atendimento dos objetivos definidos da empresa e na fidelização dos clientes.

Formação

Formação superior completa – Processos gerenciais

Cursos Complementares

Profissional Adaptável, Inteligência Emocional, Finanças Pessoais e Liderança, PUCRS - Agosto de 2023
Atendimento ao Cliente – SEBRAE - 2024

Histórico Profissional

HOSPITAL DE ORTOPEDIA E FRATURAS LTDA – 01/08/2012 até 18/09/2025

Cargo: Supervisora de Atendimento

Coordenar e acompanhar as equipes de atendimento, garantindo eficiência e qualidade no relacionamento com o cliente;

Treinar a equipe;

Resolver demandas mais complexas de clientes, atuando como ponto de apoio da equipe;

Elaborar relatórios gerenciais e apresentar resultados à gerência;

Garantir o cumprimento das normas, políticas e padrões de atendimento da empresa;

Organizar escalas de trabalho, controlar frequência e apoiar no desenvolvimento profissional da equipe;

Identificar oportunidades de melhoria contínua nos processos de atendimento.

CURSOS MICROLINS – 01/11/2011 até 24/05/2012

Cargo: Auxiliar Administrativo

Organização e arquivamento de documentos físicos e digitais;

Elaboração e controle de planilhas e relatórios;

Atendimento telefônico, presencial e por e-mail;

Apoio nas rotinas administrativas e financeiras.

FARMAPLUS – 01/06/2010 até 05/03/2011

Cargo: Operadora de Caixa

Atendimento direto ao cliente;

Realizar a abertura e fechamento de caixa;

Realizar registros e conferências de valores;

Emissão de notas e cupons fiscais;

Recebimento de pagamentos em diversas formas e controle de troco.

Informações complementares

Vasta experiência de Locomoção em Recife, Região Metropolitana e Interiores.

Disponibilidade de horário.

Disponibilidade para Viagens.