

LUCIANE SENA

Brasileira, 49 anos, solteira, sem filho
Campo Limpo - (Zona Sul) - São Paulo -SP
PCD: Lúpus Eritematoso Sistêmico
CID: M32,1

Tel.: (11) 97969-4717

E-mail: lucianesena98@gmail.com

LinkedIn: www.linkedin.com/in/luciane-sena-28669b87

ÁREAS DE ATUAÇÃO

Analista Administrativo, financeiro

RESUMO DAS QUALIFICAÇÕES

Atuação em Administração, com mais de 15 anos de experiência na área de análise de dados em empresa multinacional do ramo Corretora de Seguros. Vivência com atendimento desde o público direto a empresas seguradoras e segurados. Dentre as rotinas realizadas pertinentes a área administrativa atuei com cadastro e carga de dados em sistemas, análise de relatórios de caráter gerenciais, atendimento às auditorias interna e externa, validação de projetos de melhorias e implementação de operação de novos clientes com a automatização dos relatórios gerenciais no Excel.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Superior Incompleto em Administração de Empresas;
Inglês básico na escola Wizard;
Pacote Office intermediário / avançado (Excel, Word, PowerPoint);
HP 12C - Matemática Financeira - Faculdade Luzwell - 10h - 2002.

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

- Foco no cliente e em resultados; Comprometimento; Foco em pessoas; Comunicação; Liderança; Trabalho em equipe; Equilíbrio Emocional; Flexibilidade; Resiliência; Influência; Gestão de mudança; Hands on.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

MARSH GSC CORRETAGEM e ADM DE SEGUROS LTDA. - Analista de operações Affinity

Estágio: Abr/2004 à Jan/2006

Efetivo: Jan/2006 à Dez/2022

Atendimento ao cliente: Seguradoras / Segurados / Clientes internos.

Extração de relatórios de ligações do Call Center via CMS (Sistema de Telefonia) para acompanhamento de tempo médio de atendimento e contratação de novos atendentes;

Extração de informações do banco de dados por meio de software próprio SIS, para atualização de relatórios analíticos financeiros de cobrança, inadimplência e acompanhamento de erros junto às áreas responsáveis;

Carga de arquivos de vendas no sistema da companhia para auxílio no fechamento mensal de clientes e para o envio de cobrança;

Atuação nos relatórios gerados, verificando e analisando a veracidade das informações através de cálculos com fórmulas para batimentos de validação.

Análise dos relatórios gerados e fechamentos dos diversos clientes para atendimento ao cronograma interno (financeiro que gera cobrança para o cliente) e diretamente ao cliente final;

Suporte referente às atividades exercidas para as áreas internas Call Center, Cobrança, TI, Financeiro,

Benefícios e serviço terceirizado de Correios entre outros, para geração e atualização de cadastros;

Sugestão e atuação ativa com desenvolvimento de melhorias nos processos existentes;

Troca de arquivos com clientes corporativos, para manutenção de dados em comum via sistema;

Apoio e suporte para a Matriz e Filiais, a fim de sanar dúvidas sobre documentos e lançamentos em sistema;

Suporte à rede bancária referente ao envio e retorno de arquivos das informações sobre os pagamentos;

Mapeamento de todas as atividades efetuadas no departamento com elaboração de manuais de

procedimentos internos com revisão / atualização a cada alteração de processo;

Treinamento e acompanhamento integral direcionado aos novos colaboradores em relação às atividades do departamento;

Responsável pela inclusão dos processos de novos clientes e novas atividades nos sistemas de geração de dados, e pela implantação com a realização de testes nos processos de rotina;

Atendimento a auditoria relacionado à segurança de dados de segurados e clientes.

POUPA TEMPO – GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO - Estágio - Mar/2002 à Dez/2003

Atendimento ao público atuando com atualização cadastral de dados pessoais para compor base de dados do Governo do Estado;

Realização de triagem com direcionamento para realização dos serviços aos cidadãos;

Realização e consolidação de informações através de relatórios e gráficos com dados gerados, sobre os atendimentos no período;

Mapeamento do processo para melhoria do atendimento do setor DETRAN-SP, realizado através de Organogramas.

RESTCO COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA. – Coordenadora de Equipe Mar/1992 – Ago/2001

Coordenação, treinamentos e acompanhamento de colaboradores relacionados as atividades exercidas;

Auxílio na elaboração de escala de trabalho semanal dos colaboradores;

Fechamento de caixa da loja, com validação financeira do movimento no período;

Administração através de acompanhamento do ticket médio referente às vendas do período para solicitação de produtos, consumidos na loja (compra de produtos);

Realização de Inventário em períodos semanais, mensais e anuais.

INFORMAÇÕES SOBRE A DEFICIÊNCIA

Lúpus Eritematoso Sistêmico diagnosticado a mais de dez anos com comprometimento cutâneo e hematológico, apresentando também osteoporose sem fraturas.

Não possuo nenhuma limitação cotidiana.

Possuo Laudo médico válido.