|  |
| --- |
| **EDWIlson**  Augusto da silva |

|  |
| --- |
| Endereço: Rua Jardim Bristol, 162. Parque Bristol - São Paulo\ SP  Telefones: 11 95828-3937\ 21 98041-3571  E-mail: ednarede@yahoo.com  LinkedIn: https://www.linkedin.com/in/edwilson-augusto-da-silva-81536a147 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Objetivo |

Administrativo/ Monitoria de Qualidade

|  |  |
| --- | --- |
|  | Escolaridade |

## Pós Graduação em Psicologia Organizacional | Instituto AVM

### 2014 – 2015

## Bacharelado em Administração | Centro Universitário da Cidade

### 2006 – 2010

## Técnico em Administração| Colégio Estadual João Alfredo

### 2014 – 2015

|  |  |
| --- | --- |
|  | Experiência |

## Monitor de Qualidade | CTIS Tecnologia – Prestador de serviços BNDES

### 12/2015 – 02/2017

Avaliação da qualidade dos atendimentos prestados pelos colaboradores da CTIS às empresas e microempreendedores interessados em obter linhas de crédito BNDES, via Central de Atendimento Telefônico e Fale Conosco do Portal BNDES, através da audição e preenchimento de formulário em Excel. Aplicação de feedbacks aos atendentes de forma presencial. Execução de campanhas motivacionais.

## Monitor de Qualidade | Profarma Dist. de Produtos Farmacêuticos S.A.

### 12/2012 – 01/2015

Avaliação da qualidade dos atendimentos prestados aos funcionários das áreas de compra das drogarias, via Central de Atendimento Telefônico, através da audição e preenchimento de formulário em Excel. Aplicação de feedbacks aos atendentes por telefone. Criação e execução de campanhas motivacionais.

## Analista de BackOffice | Contax - Prestador de Serviços Oi

### 08/2012 – 12/2012

Tratamento das reclamações enviadas ao site da Anatel pelos clientes da Oi Móvel. Realização de contato telefônico prévio com o reclamante para entender sua reclamação, quando necessário. Acionamento das áreas internas responsáveis para resolução do caso, quando necessário. Retorno ao cliente para informá-lo sobre a resolução da sua contestação. Inserção das informações nos sistemas internos e no site da Anatel dentro do prazo estipulado.

## Auxiliar Administrativo 2 | Consultoria Conquist Soluções LTDA

### 11/2011 – 03/2012

Agendamento, pagamento e controle da folha salarial, das despesas fixas e variáveis pelo Programa Gerenciador Financeiro do Banco do Brasil. Compras de materiais, por telefone, para o funcionamento do escritório. Recebimento, arquivamento e controle de documentos.

## Auxiliar de Qualidade | Consultoria Conquist Soluções LTDA

### 01/2008 – 11/2011

Avaliação da qualidade dos atendimentos prestados pelos colaboradores de Call Centers terceirizados Atento aos clientes do HSBC/ Losango e de Call Centers próprios da Cooperativa Sicredi ( Icatu Seguros de Vida e Mapfre Seguros Auto e Residencial) e Rede Tendência através da audição e preenchimento de formulário eletrônico (sistema próprio desenvolvido pela Conquist). Aplicação de testes de qualidade e Clientes Ocultos por meio de ligações para os operadores. Apontamento de melhorias aos manuais de atendimento realizado em conjunto com a Atento.

## Estagiário Administração Nível Superior | Consultoria Conquist Soluções LTDA

### 08/2006 – 01/2008

Realização de pesquisas de satisfação, por telefone, com consumidores das máquinas Case/ Brasif Máquinas. Realização de entrevistas, por telefone, com gestores de Call Centers sobre assuntos da área para elaboração, pela Conquist, de estudos e publicações em revistas especializadas. Inserção, padronização e manutenção de dados de fornecedores, empresas clientes e prospect no sistema CRM. Tabulação de dados em Excel e Access para suporte aos projetos desenvolvidos pelos consultores. Prospecção, em campo, de empresas para palestras realizadas pela Conquist.

## Estagiário Administração Nível Técnico | Fundação Mudes

### 10/2004 – 12/2005

Confecção de comunicados e contratos de estágios em Word direcionados aos estagiários, instituições de ensino e empresas contratantes. Recebimento, arquivamento e controle de documentos. Atendimento presencial aos estudantes, realização de matrículas por meio da Intranet e encaminhamento às empresas divulgadoras das vagas.

## Operador de caixa | Drogarias Pacheco

### 10/2001 – 07/2002

Operação do caixa registrador efetivando a venda e arrumando as compras nas sacolas. Reposição e arrumação de produtos nas prateleiras.

## Operador Comercial 1 | Lojas Americanas

### 09/1999 – 05/2001

Operação do caixa registrador efetivando a venda e arrumando as compras nas sacolas. Reposição e arrumação de produtos nas prateleiras. Operação logística de apoio ao desembarque de mercadorias dos caminhões e acondicionamento nos estoques da loja.

|  |  |
| --- | --- |
|  | atividades extracurriculares |

## Auxiliar Administrativo Voluntário| Igreja de Cristo do Rio de Janeiro – Sul Fluminense

### 04/2017 até 02/2019

Gerenciamento das receitas e despesas por meio do sistema de gestão Igrejas Cloud. Apresentação de relatórios de prestações de conta aos membros.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |