

## **Flávia Passos Begliomini**

Casada, 44 anos, 1 filha

Rua Lupércio de Miranda, 1429 - casa 1 - Campestre - 09070-320 - Santo André/São Paulo/SP

Telefone: (11) 99804-3377 / (11) 99804-9222(recado) - E-mail: fla.passos@hotmail.com

**Objetivo: Área Administrativa - Atendimento ao Cliente/Backoffice - SAC**

**Formação:** Graduada em Administração Hospitalar - Fundação Santo André -  
Concluído em Dezembro 2002

### **Experiência Profissional**

#### **Nov 2008/Dez 2019 - Central Nacional Unimed Cooperativa Central**

Cargo: Analista de Backoffice

Principais atividades: Atendimento telefônico a clientes, empresas, corretoras, prestadores e Unimeds ,análise e autorização de procedimentos médicos, internações e remoção de paciente internado, tratamento e conhecimento de Notificações de Investigação Preliminar(NIP), cumprimento de liminares judiciais junto ao cliente, advogado e prestador mediante a Resolução Normativa 259/268 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Amplo conhecimento em tabela CBHPM, Rol de procedimentos médicos, manual de intercâmbio(Unimed), Lei 9656/98 que regulamenta os planos de saúde, RN259/268 e Decreto 6523/08, onde realizada agendamento de consultas, exames, cirurgias, terapias e todo tipo de tratamento que o cliente necessitava. Habilidade de ouvir e responder às necessidades e preocupações dos clientes, lidar com devoluções e reclamações de forma eficaz, capacidade comprovada para registrar detalhes de contatos de clientes e serviços, gerando assim respostas e soluções rapidamente. Cuidado especial para lidar com clientes nervosos e alterados.

#### **Jan 2009/Ago 2009 - ABET Associação Brasileira dos Empregados em Telecomunicações**

Cargo: Operador de Telemarketing Ativo

Principais atividades: Atendimento telefônico aos clientes das empresas Telefônica, Vivo, ex-funcionários e aposentados, corretoras, prestadores de serviço, fornecendo assim todo tipo de informação, tanto como rede credenciada, cobertura contratual, análise e autorização de procedimentos médicos, internações e remoção de paciente internado, reembolsos de despesas médicas.

#### **Jun 2008/Set 2008 - ERG Plus Corretora de Seguros de Vida LTDA**

Cargo: Atendente de Seguro Saúde

Principais atividades: Atendimento telefônico aos clientes segurados, fornecendo assim todo tipo de informação, tanto como rede credenciada, cobertura contratual, análise, entrada de

autorização de procedimentos médicos, internações, reembolsos e despesas médicas. Visita aos clientes presencialmente para verificação da correta utilização do plano de saúde.

### **Set 2007/Jun 2008 - ABRAREC Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente**

Cargo: Assistente Administrativo e Financeiro

Principais atividades: Responsável por todo o controle administrativo e financeiro, onde realizava o contas a pagar, o contas a receber, emissão de notas fiscais, compras, controle de RH, departamento pessoal, controle de banco.

### **Nov 2005/Ago 2007 - Diagnósticos da América S.A. - Grupo DASA**

Cargo: Especialista de Call Center - Central de Relacionamento

Principais atividades: Líder e Responsável pela equipe do Canal do Cliente, uma célula que cuidava exclusivamente das reclamações realizadas pelos clientes do Grupo DASA, posteriormente passei para a parte Administrativa da Central de Relacionamento, onde era responsável por todo o controle administrativo e financeiro, realizava o contas a pagar, emissão de pedidos(compras) e todas as solicitações junto a Gestão da Central.

### **Qualificações e atividades profissionais**

\*Curso Excel

\*Curso em excelência de atendimento ao cliente

\*Curso Inteligência Emocional

### **Idiomas**

Noções básicas de Inglês

### **Informática**

Usuária de Windows,(Word, Excel, Access, Power Point, Internet),Google, Whatsapp.