

Paula Martins do Carmo

Brasileira, solteira, 30 anos
Avenida João Paulo Ablas, 1450 – Ed Fortaleza Apto 322
Jardim da Glória – Cotia – SP
Celular: (11) 955705365
E-mail: pcarmo25@gmail.com
Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/paula-martins-do-carmo>

OBJETIVO

Analista de Seguros Transporte, Faturamento Seguros de Transporte ou Assistente em Comercio Exterior e Logística.

FORMAÇÃO

- Formação Acadêmica – Tecnologia em Comercio Exterior – Universidades Anhembí Morumbi – Conclusão Junho de 2017.
- Pós Graduação – Extensão Logística, Riscos e Sinistro na Cadeia de Suprimentos – Escola Nacional de Seguros - Conclusão Setembro 2018.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- **07/2016 - Atual – AON Corretora de Seguros**
- **Assistente Operações.**
 - Analise e acompanhamento de emissão de apólice (Cancelamento, Reemissão, Endosso e Restituição) de diversos ramos de seguros como Transporte, Property, Riscos Nomeados, Riscos Operacionais, Auto – Frota, RCG e demais ramos.
 - Atuando com as principais seguradoras do Mercado de acordo com cumprindo metas e regras de SLA.
- **2007-2015 – MAPFRE Vera Cruz S/A**
- **Atendente SIM 24h SAC e Help Desk (De 02/2007 à 04/2011)**
 - Atendimento Help Desk da Seguradora para parceiros e prestadores. Auxílio para manuseio no site e instalação de sistema para cotações;
 - Auxílio de corretores para inclusão de coberturas em apólices vigentes, regularização de parcelas de clientes e envio de kits de apólice;
 - Atendimento ao segurados para reprogramação de parcelas, informações de coberturas e outros procedimentos relacionados ao seguro;
- **Assistente Administrativo (De 04/2011 à 11/2013)**
 - Atendimento de solicitações de 2º nível referente a demandas não executadas na central de atendimento ao cliente e corretor.
 - Responsável por manter interação dos processos gerados no SAC com as unidades (departamento de sinistro, emissão, prestadores e territoriais).
 - Promoção por mérito nesta função, devido ter apresentado proposta de alteração do sistema de emissão de apólice envio de cópia por e-mail ao cliente

diretamente na linha, conseguindo eliminar procedimento manual que era realizado pelo departamento.

- **Analista de Apoio Operacional e Qualidade (De 11/2013 à 06/2015)**

- Análise de processos por solicitações e reclamação de clientes e corretores;
- Responsável por apresentar e treinar novos colaboradores e aprendizes as atividades realizadas no departamento;
- Propor melhorias e novos fluxos dos processos do departamento e central de atendimento ao cliente;
- E auxílio na elaboração de projetos desenvolvidos por outras áreas;

QUALIFICAÇÕES E ATIVIDADES PROFISSIONAIS

- **Inglês** – Leitura e Escrita (Intermediario)/ Conversação (Básico). Atualmente estudando com professor particular.
- **Seis Sigma** – Curso Yellow Belt – Grupo Segurador BB e MAPFRE (09/2012).
- **Design Thinking** – Núcleo de Inovação - Grupo Segurador BB e MAPFRE (02/2013).
- **Pacote Office** – Conhecimento nível Intermediario.
- **Balanced Scorecard** – Programa de Educação a Distância – FGV Online.
- **Sustentabilidade aplicada aos negócios: orientações para gestores** - Programa de Educação a Distância – FGV Online.

PERFIL E EXPERIENCIA

Cursei dois anos de administração de empresas, mas por motivos pessoais mudei o curso para graduação em Comercio Exterior. Experiência atendimento ao cliente e corretores, acompanhamento de documentação de contratos (emissão, cancelamento e reemissão de apólice e endossos) e conhecimento basico em produtos: Transporte Property, Riscos Nomeados, Riscos Operacionais, Auto – Frota, RCG e demais ramos. Desenvolvimento de projeto para automatização de sistema para melhor eficiência no atendimento ao cliente, relatórios com volumetria de demandas e criação de materiais e aplicação de treinamento. Possuo perfil responsável, senso analítico, habilidade de aprendizagem e facilidade no trabalho em equipe.