

ANDRÉIA PEREIRA DE SOUZA

Atendimento ao Cliente | Administrativo | ESG | SAC | RH & DP

São Paulo, SP • (11) 99797-1393 • deahvkook@gmail.com • linkedin.com/in/andrea-pereira-de-souza

PERFIL PROFISSIONAL

Profissional de Administração com mais de 10 anos de experiência em atendimento ao cliente, gestão administrativa e suporte operacional. Trajetória diversificada em empresas dos setores de tecnologia, telecomunicações, segurança pública e educação — com atuação em SAC, teleatendimento de emergência, suporte técnico e assistência administrativa.

Graduada em Administração de Empresas (UNINOVE) e pós-graduada em ESG — Environmental, Social and Governance (SENAC São Paulo, 2024). Perfil comunicativo, organizado e com forte capacidade de trabalhar sob pressão, lidar com públicos variados e resolver demandas com agilidade e empatia. Habilitada (Categoria B).

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Atendimento ao Cliente	Gestão Administrativa	SAC Multicanal	Pacote Office
ESG & Sustentabilidade	Elaboração de Planilhas	Gestão de Documentos	CRM / Sistemas
Suporte Técnico	Teleatendimento	Recrutamento & Seleção	Comunicação Assertiva
Trabalho sob Pressão	Atendimento Multicanal	Inglês Básico	CNH Categoria B

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Teleatendente de Emergência — COPOM

Tel Contact Center

Fevereiro/2025 – Dezembro/2025 | São Paulo, SP

- Atendimento de emergência via telefone (190 e 193) no Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), prestando suporte à Polícia Militar e Corpo de Bombeiros.
- Cadastramento e encaminhamento de ocorrências para os setores responsáveis com precisão e agilidade.
- Orientação ao público em situações de alta pressão, garantindo atendimento humanizado e eficiente.
- Atuação em ambiente de alta demanda e criticidade, com foco em tempo de resposta e resolução de ocorrências.

Teleatendente de Emergência — COPOM

Comunica Contact Center

Janeiro/2023 – Fevereiro/2025 | São Paulo, SP | 2 anos e 2 meses

- Atendimento de emergências (190 e 193) no COPOM, com suporte à Polícia Militar e Corpo de Bombeiros em ocorrências de urgência.
- Cadastramento de ocorrências, encaminhamento para setores responsáveis e orientação ao público em tempo real.
- Desenvolvimento de habilidades de comunicação assertiva, gestão emocional e tomada de decisão sob pressão.

Analista de SAC — Produto 99 App

AeC Contact Center

Dezembro/2019 – Setembro/2022 | São Paulo, SP | 2 anos e 10 meses

- Atendimento multicanal (e-mail, telefone e chat) ao cliente do aplicativo 99, solucionando dúvidas, cadastramentos e relatos de problemas.
- Atuação junto à área técnica para identificação e correção de falhas, garantindo a continuidade dos serviços ao usuário.
- Aplicação de treinamentos aos usuários sobre a utilização do sistema e funcionalidades do produto.
- Geração de documentação técnica — guias, manuais e registros de correções e melhorias aplicadas.

Recepcionista Administrativa

FIT4W Academia de Mulher

Agosto/2018 – Dezembro/2018 | São Paulo, SP

- Atualização cadastral de alunas, controle de agendas dos profissionais e atendimento ao público presencial e telefônico.
- Elaboração e alimentação de planilhas de controle, gestão de contratos e processamento de pagamentos de funcionários.

Assistente Técnico de Educação — ATE (Estágio)

Secretaria Municipal de Educação de São Paulo

Dezembro/2018 – Junho/2019 | São Paulo, SP

- Apoio na consolidação de dados mensais, elaboração de apresentações e documentos institucionais.
- Contato telefônico e por e-mail com escolas e demais unidades da rede municipal.

Analista de Suporte Técnico

Atento — Samsung

Dezembro/2011 – Maio/2014 | São Paulo, SP | 2 anos e 6 meses

- Suporte técnico a clientes Samsung via telefone e e-mail, esclarecendo dúvidas e abrindo chamados para encaminhamento à assistência técnica.
- Atendimento ágil, preciso e cordial com foco na resolução de problemas e satisfação do cliente.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Pós-Graduação em ESG — Environmental, Social and Governance

SENAC São Paulo | Concluído em 2024

Bacharelado em Administração de Empresas

UNINOVE — Universidade Nove de Julho | Concluído em 2020

CURSOS COMPLEMENTARES

- Recrutamento e Seleção de Pessoal — Pensar Cursos
- Workshop ESG: Carreira e Impacto — Exame
- Recepcionista — Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico e do Trabalho
- Inglês Básico — Cultura Inglesa | 180 horas
- Informática — Pacote Office, Internet e Digitação

IDIOMAS

- Português — Nativo
- Inglês — Básico (leitura e escrita)

Elaborado por Emprega+ · @empregamais.rh · Victor Gabriel Silva