



Thainã Siqueira Leotério

Atendimento ao Cliente • Seguros • Prevenção a Fraudes

📍 São Paulo - SP | 📞 (11) 98745-8265 | ✉️ thainaleoterio.tl@gmail.com

🌐 [linkedin.com/in/thaina-leoterio-a74275145](https://www.linkedin.com/in/thaina-leoterio-a74275145)



RESUMO PROFISSIONAL

Profissional com mais de 10 anos de experiência em atendimento consultivo e relacionamento com clientes de alto padrão. Atuação com investidores, diretoria, PEP e públicos estratégicos, oferecendo suporte com discrição, agilidade e foco em excelência. Vivência em prevenção a fraudes, segurança da informação, processos financeiros e experiência do cliente.



OBJETIVO PROFISSIONAL

Atuar nas áreas de atendimento ao cliente, seguros, prevenção e suporte operacional, contribuindo com visão consultiva, comunicação clara, postura resolutiva e melhoria contínua dos processos e serviços.



EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Porto Seguro — Consultora de Atendimento Ultra

04/2012 a 02/2025

- Atendimento especializado a clientes de alto padrão, investidores, diretoria e PEP por telefone, e-mail, chat e WhatsApp.
- Acompanhamento e resolução de processos relacionados a fraudes, segurança da informação e investimentos financeiros.
- Atuação consultiva em relacionamento, retenção e fidelização, com experiência personalizada e foco em excelência.
- Apoio na identificação de oportunidades de melhoria em processos, serviços e qualidade de atendimento.



FORMAÇÃO ACADÊMICA

Gestão da Qualidade — em andamento



CURSOS COMPLEMENTARES

- Segurança da Informação — Porto Seguro Atendimento
- Prevenção e Tratamento de Fraudes — Porto Seguro Atendimento
- VIES (Viés Inconsciente e Atendimento Humanizado) — Porto Seguro Atendimento
- PowerPoint — Senac
- Excel — Porto Seguro Atendimento



COMPETÊNCIAS

- Atendimento personalizado a clientes VIP, PEPs e investidores
- Comunicação clara, empática e adaptada ao perfil do cliente
- Agilidade na resolução de problemas e situações sensíveis
- Atendimento multicanal: telefone, e-mail, chat e WhatsApp
- Discrição, ética e sigilo profissional
- Segurança da informação e prevenção a fraudes
- Fidelização e experiência do cliente
- Organização, controle emocional e atuação sob pressão



INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- Disponibilidade para novos desafios profissionais
- Perfil consultivo, responsável e orientado à experiência do cliente