



BETINA MINETTO

Assistente
Administrativo-DMAE

CONTATO

TELEFONE:
51-993276121

EMAIL:
betinaminetto@gmail.com
betinam@dmae.prefpoa.com.br

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Pós graduação- Gestão de Pessoas: Treinamento de desenvolvimento
Janeiro de 2025

Pós graduação- MBA em Gestão Pública Lato Sensu
UniRitter EAD
Setembro de 2023

Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul- PUC/RS
Colação de grau- Agosto de 2005

Graduação em Administração
Centro universitário Leonardo da Vinci- Uniasselvi
Colação de grau - Setembro de 2023

EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Líder da Equipe de Saúde e Gestão do contrato plano de saúde dos servidores do DMAE
Novembro de 2024 até data atual.

Business Partner na Gerência de Gestão de Pessoas-
Agosto de 2023 a Outubro de 2024.
atuação nas relações de trabalho entre a área de Recursos Humanos (RH) e outras áreas da empresa.

Gerente de Atendimento ao cliente
Junho de 2017 até Agosto de 2023.
Descrição: Orientação e Supervisão as atividades de atendimento ao público, incluído melhorias ao atendimento, tais como encaminhamentos de manutenção do prédio e manutenção das informações aos clientes internos e externos do DMAE, no site, ou quaisquer meios de comunicação ao usuário; autorizar solicitações de devolução de receita; quando originadas por correções de lançamentos, leitura e consumos da conta de água.

Assistente Técnico da Gerência de Atendimento ao Cliente
Novembro de 2016- Maio de 2017
Descrição: Assessoria a Gerência de atendimento em qualquer demanda de atendimento ao cliente.

Coordenação da Central de Atendimento- SAC 115
Julho de 2014- Outubro de 2016
Descrição: Receber, registrar e encaminhar aos órgãos competentes as solicitações, sugestões e reclamações recebidas pela Central de Atendimento do DMAE; seja via telefone, e-mail, chat ou outro meio eletrônico a ser utilizado no departamento; coordenar ações de telecobrança ou de cobrança ativa por meio de contato com o usuário.

**Serviço de atendimento ao cliente SAC 115 - Líder de Equipe
Turno da Noite**

Fevereiro de 2012- Junho de 2014

Descrição: Atendimento das demandas dos atendentes, abordagens nos conflitos no atendimento aos usuários. Demandas de RH do setor.

**Departamento Municipal de Água e Esgotos
Telefonista**

Descrição: Atendimento ativo e receptivo de todas as ligações do departamento,

Dezembro de 1994- janeiro de 2012

Lojas Renner - Operadora de Caixa

Julho de 1994 – Julho de 1995

Descrição: Atendimento ao Cliente

CURSOS COMPLEMENTARES

**Atendimento ao Público e Comunicação Não Violenta –
PMPA** Março de 2023

**Curso de Sistema Integrado de Gestão de Serviços de
Saneamento – GSAN - CONSENSO TECNOLOGIA**
Março de 2023

Curso Produtividade, Gestão do Tempo e Propósito- PUCRS
online
Setembro de 2022

**Preparação das Lideranças para Avaliação de Competências
e Desempenho- DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E
ESGOTOS** Agosto de 2022

Curso Inteligência Emocional 2.0- Conquer/EAD
Abril de 2022

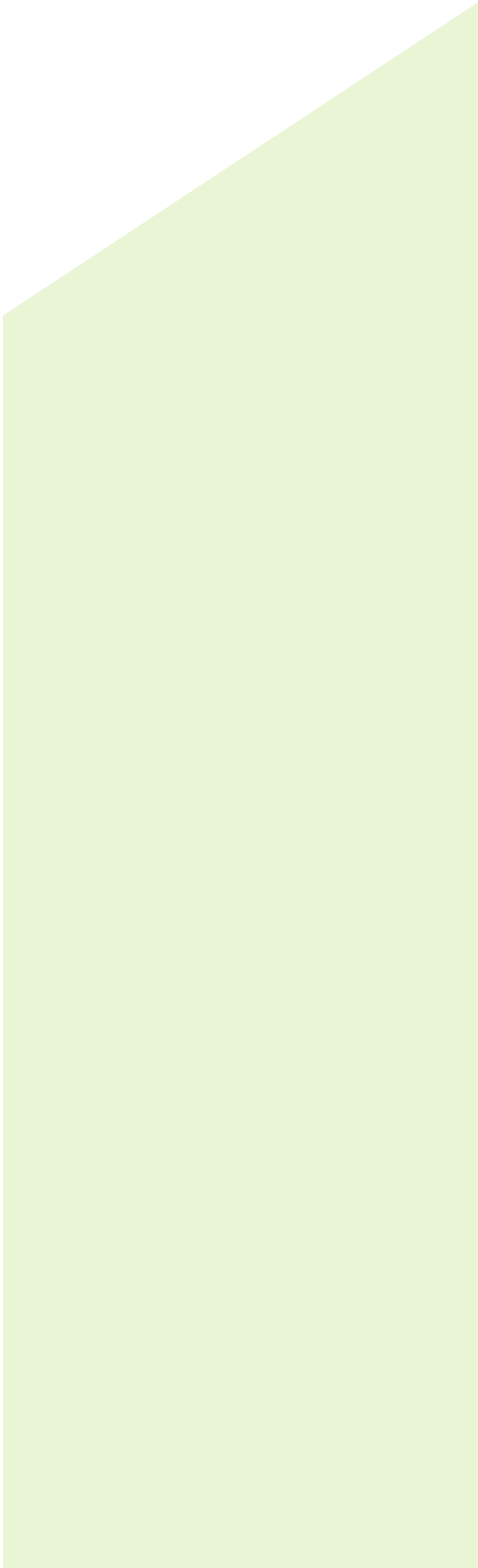
**Capacitação relacionada a Lei Geral de Proteção de Dados –
ASSEMAE-** LGPD Aplicada aos Serviços Municipais de
Saneamento
Abril de 2022

**Assédio Moral no contexto do serviço público-
DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTOS**
Fevereiro de 2022

Curso Gestão do Tempo e Produtividade – Conquer EAD
Fevereiro de 2022

**Curso para desenvolver a Competência Negociação e
Articulação- Conquer EAD**
Novembro de 2021

Curso de Comunicação e Oratória - Conquer EAD



Agosto de 2021

CURSOS MINISTRADOS

**Capacitação no Sistema 156 Porto Alegre para PMPA –
Prefeitos nos Bairros**

Abril de 2022

**Workshop para Prestadores de Serviço Terceirizada ALÔ
SERVIÇOS**

Outubro de 2021

**Oficina de Alinhamento das Atividades para estagiários no
DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTOS**

Outubro de 2018 e Outubro de 2019