

Contato

11937459782 (Mobile)
rodrinasc91@gmail.com

www.linkedin.com/in/rodrinasc
(LinkedIn)

Principais competências

Habilidades Analíticas
Comunicação Assertiva
Criatividade

Certifications

App Marcação do Ponto -
Implantação

Administração de Pessoal - Gestão
de Colaboradores

Impacto das Medidas Trabalhistas
no RH e adequações no sistema
Gestão de Pessoas - Covid-19

Administração de Pessoal -
Parametrizações Iniciais

Instalação dos Produtos Senior
(Tecnologias G5/G6)

Honors-Awards

Destaque Seguros

Destaque Seguros, CCR e Pague
Digital

Destaque Seguros, CCR e Pague
Digital

Destaque Seguros e Pague Digital

Destaque Seguros e CCR

Rodrigo de Almeida

Departamento Pessoal | RH Generalista | Parametrização de
Sistemas | Revisor |
São Paulo, São Paulo, Brasil

Resumo

Profissional graduado em Recursos Humanos, com mais de 10 anos de experiência na área de relacionamento, atuando em empresas nacionais e internacionais de pequeno e grande porte. Possui sólidos conhecimentos na estruturação de casos, destacando-me pela análise aprofundada. Ao longo da minha trajetória em atendimento, fui reconhecido por habilidades como empatia, eficácia na entrega e resolução de problemas.

Demonstro ser um profissional altamente capacitado para gerir situações de conflito, atuando em equipes de emergência e resoluções imediatas. Sou dedicado às minhas funções e focado em alcançar resultados. Minhas características incluem organização, responsabilidade e flexibilidade.

Palavras-chave: Atendimento ao cliente, relacionamento com o cliente, customer experience, customer success, customer journey, suporte ao cliente, qualidade de atendimento, backoffice, análise de processos, mapeamento de processos, análise de causa raiz, ações corretivas, melhoria contínua, melhoria de processos, gestão de projetos, relatórios gerenciais.

Experiência

2easy : Soluções em Recursos Humanos
Analista de Suporte - Departamento Pessoal
abril de 2024 - Present (1 ano 2 meses)
São Paulo, São Paulo, Brasil

- Sistemas Humanus e Senior;
- Criação e permissão de usuários;
- Conferência de lançamentos na folha;
- Parametrização de Rubrica e Regra;
- Análise de período de férias e tratativas;
- Atualização de sistema via acesso remoto;

- Tratamento de folha ponto e ajustes de banco de horas;.

Opulence Editorial Board

Revisor de Texto

fevereiro de 2022 - Present (3 anos 4 meses)

São Paulo, Brasil

- Clareza e Precisão;
- Coerência e Coesão;
- Revisão de conteúdo;
- Adequação ao público-alvo;
- Correção Gramatical e Ortográfica; ;
- Confidencialidade e Ética Profissional;
- Adaptação a diferentes estilos e gêneros;
- Adesão às normas de estilo e formatação.

Edusp

Analista Administrativo

outubro de 2023 - dezembro de 2023 (3 meses)

São Paulo, Brasil

A Editora da Universidade de São Paulo desde 1962.

- Organização do layout;
- Processos administrativos;
- Abertura e fechamento de caixa;
- Conferencia de descontos vigentes;
- Consultoria e recomendações de livros;
- Atendimento personalizado para professores USP.

Kovi

2 anos 8 meses

CX - Analista Jr.

maio de 2021 - junho de 2023 (2 anos 2 meses)

São Paulo, Brasil

Startup de mobilidade criada em 2018.

- Validação da base de dados;
- Poder de persuasão e perfil relacional;
- Treinamento de novos colaboradores;
- Identificar demandas de carros em manutenção;
- Atendimento voz e chat em situações emergenciais;

- Treinamento de novos processos com os times correlatos;
- Facilidade em gerir conflitos e propor soluções fora da caixa;
- Esclarecimento de dúvidas inerentes aos prazos e agendamentos diversos;
- Melhoria de indicadores por meio da implementação de processos de atendimento;
- Uso das ferramentas Zendesk, Gira, Rental, Soon, Pipefy, Loggi, Twilio, Callwe e Slack;
- Solicitação e comunicação com as equipes responsáveis pelos processos de Sinistro, Segurança e Jurídico;
- Português excelente e com facilidade de adaptação do tom de voz para diferentes públicos.

CX - Assistente

novembro de 2020 - abril de 2021 (6 meses)

São Paulo, Brasil

- Mapeamento de demandas;
- Acompanhamento de fluxos internos;
- Atendimento voz e chat em situações emergenciais;
- Esclarecimento de dúvidas sobre Sinistro e Segurança;
- Suporte aos colaboradores de equipes correlatas sobre procedimentos;
- Uso das ferramentas Zendesk, Gira, Rental, Soon, Pipefy, Loggi, Twilio, Callwe e Slack;

Lojas Renner S.A.

Assistente de Produtos Financeiros

junho de 2020 - novembro de 2020 (6 meses)

São Paulo, Brasil

Empresa com 56 anos de atuação no ramo do varejo.

- Ajuste de metas;
- Abertura de chamados;
- Rotinas Administrativas;
- Organização de documentos;
- Estorno de valores via Pindpad;
- Abertura e conferencia de caixa;
- Autorizações de saques e venda de seguros;
- Fidelização de clientes por atendimento personalizado;
- Controle de metas atingidas e acompanhamento de vendas.

Universidade Cruzeiro do Sul

Analista de Relacionamento Pleno

abril de 2018 - março de 2020 (2 anos)

São Paulo

Universidade com atuação no ramo da Educação desde 1965.

- Abertura de requerimentos;
- Análise curricular de alto volume;
- Monitoramento de alunos em prova.
- Solicitação de diplomas e certificados;
- Escolha de disciplinas mediante disponibilidade;
- Conferência e entrega de documentação para alunos;
- Conferir, organizar, digitalizar os documentos de matrícula;
- Conferência e ajustes em registros acadêmicos e curriculares de alunos;
- Manutenção da agenda de Coordenadores dos cursos Administrativos;
- Ponto focal de atendimento interligado a Coordenação de Comunicação.

ConstatLM2

Analista Administrativo

novembro de 2017 - abril de 2018 (6 meses)

Porto Alegre

Empresa com mais de 15 anos de atuação, pequeno porte, entregando soluções de TI.

- Negociação de valores em aberto;
- Auxílio para clientes com riscos altos;
- Abertura e acompanhamento de chamados;
- Intermediação entre as cooperativas e fornecedores;
- Consulta de envio de peças e maquinários direto da fábrica;
- Status de manutenção das marcas Massey Ferguson e Valtra;
- Fornecer suporte operacional para atividades de treinamento, incluindo agendamentos e acompanhamentos;
- Acompanhamento, gestão da qualidade e indicadores de fornecedores externos (Backoffice).

UniRitter

Analista de Relacionamento Pleno

novembro de 2016 - novembro de 2017 (1 ano 1 mês)

Canoas, RS

Empresa com mais de 50 anos de atuação na região metropolitana de Porto Alegre.

- Aconselhamento aos candidatos;
- Visita monitorada com pais e alunos;
- Organização de documentos e envio para matriz;
- Vendas de cursos de Graduação e Pós-Graduação;
- Monitoramento de alunos em feiras de profissões
- Prospecção em escolas e universidades regionais;
- Coordenação da digitalização de documento físicos;
- Acompanhamento e atualização de planilhas administrativas.

Grupo Redebrasil

6 anos 6 meses

Assistente de Departamento Pessoal

maio de 2015 - setembro de 2016 (1 ano 5 meses)

Fortaleza, Ceará, Brasil

- Cálculo de férias para 13 filiais;
- Cadastro de funcionários admitidos;
- Contratação e demissão de estagiários;
- Resposta a dúvidas relacionadas a benefícios;
- Orientação sobre processos de férias, rescisões, ponto e descontos em folha de pagamento;
- Suporte e esclarecimento do contrato de trabalho durante a integração de novos colaboradores.

Auxiliar de Departamento Pessoal - Generalista

dezembro de 2014 - maio de 2015 (6 meses)

Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil

- Produção de crachás para 13 filiais;
- Atualização e baixa de Carteira de Trabalho (CTPS);
- Administração e verificação de documentos para admissão;
- Entrega de documentos protocolados, como atestados, para o setor de RH;
- Contato principal para esclarecimento de dúvidas sobre folha de pagamento, benefícios e férias;
- Conferência de assinaturas em recibos de férias, atestados e comunicados de demissão.

Monitor Operacional

janeiro de 2014 - dezembro de 2014 (1 ano)

Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil

- Envio regular de planilhas ao contratante;
- Auxílio à supervisão na coordenação das atividades;
- Fornecimento de feedbacks aos operadores para aprimoramento;

- Avaliação de ligações como parte do processo de monitoramento;
- Envio diário de planilha de controle de qualidade e desempenho de cada operador;
- Contato com o contratante para entregas e buscas de veículos em caráter imediato.

Assistente Administrativo

setembro de 2013 - janeiro de 2014 (5 meses)

Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil

- Comunicação eficiente com o setor de RH;
- Gestão e controle de capacity para garantir a otimização de recursos;
- Execução de diversas rotinas administrativas, contribuindo para a eficiência operacional;
- Controle minucioso de atestados médicos, assegurando conformidade e registros precisos.

Operador de Cobrança Pleno

abril de 2012 - agosto de 2013 (1 ano 5 meses)

Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil

Envio de boletos;
Entregas amigáveis;
Envio de Minuta de acordo;
Treinamento de novos operadores;
Negociação jurídica de veículos em processo de ajuizamento.

Operador de Cobrança Jr

março de 2011 - março de 2012 (1 ano 1 mês)

Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil

Envio de boletos;
Entregas amigáveis;
Envio de Minuta de acordo;
Negociação jurídica de veículos em processo de ajuizamento.

Estagiário

abril de 2010 - fevereiro de 2011 (11 meses)

Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil

Negociação jurídica de veículos em processo de busca e apreensão na região sul, sudeste e nordeste. Contato ativo com o cliente via telefone.

Ferramentas Gerais Com. Ind. S/A

Jovem Aprendiz

janeiro de 2009 - março de 2010 (1 ano 3 meses)

Contrato de dois anos pelo agente de integração CIEE através do programa Aprendiz Legal.

- Engajamento em aprendizado prático três vezes por semana;
- Participação em aulas teóricas duas vezes por semana no CIEE;
- Rotação pelas áreas de Recursos Humanos (RH) e Notas Fiscais.

Formação acadêmica

Universidade Cruzeiro do Sul

Master of Business Administration - MBA, Gestão Estratégica de Pessoas · (abril de 2025 - novembro de 2025)

Universidade Cruzeiro do Sul

Gestão de Recursos Humanos · (janeiro de 2022 - dezembro de 2024)

Universidade Cruzeiro do Sul

Bacharelado , Publicidade e Propaganda · (2019 - 2022)

Colégio Protasio Alves

Tecnico em Administração · (2014 - 2015)

Escola Tecnica Irmão Pedro

Publicidade e Propaganda, Técnico · (2013)