REBECA SANTOS MENDES

Cordeiros – Itajaí /SC
rebeca.mendes91@hotmail.com
(48) 99116-3919
LinkedIn: /in/rebeca-santos-mendes-91493b157

Objetivo

- Atuar na área Administrativa / Atendimento / Suporte, contribuindo para a eficiência dos processos internos, organização de informações, atendimento ao público e suporte às equipes, com foco em qualidade, agilidade e cumprimento de prazos.

Resumo de Qualificações

- Profissional com sólida experiência em rotinas administrativas, atendimento ao cliente, suporte técnico N1 e gestão de informações.
- Atuação em empresas de grande porte e contratos públicos, com domínio de sistemas ERP, controle documental, emissão de notas fiscais, relatórios e atendimento presencial e remoto.
- Perfil organizado, proativo, comunicativo e orientado a resultados.

Formação Acadêmica

- Centro Universitário Jorge Amado – UNIJORGE
  Tecnólogo em Logística

Experiência Profissional

4Solution Group / i7x
Dezembro/2025 – Agosto/2026 | Analista de Help Desk Júnior

- Atendimento e suporte aos usuários, garantindo resolução ou encaminhamento adequado das demandas.
- Abertura, registro e acompanhamento de chamados técnicos.
- Direcionamento de solicitações para as áreas responsáveis, conforme nível de suporte.
- Acompanhamento de status e retorno ao usuário dentro dos prazos estabelecidos (SLA).
- Organização e atualização das informações no sistema de atendimento.
- Suporte básico em informática e orientação aos usuários.

APPA Facilities – Prefeitura de Salvador
Julho/2024 – Junho/2025 | *Agente de Desenvolvimento Social*

- Realização de cadastros e atualizações de famílias em programas sociais (Cadastro Único, Programa Vida Nova).
- Coleta e análise de dados socioeconômicos, visitas domiciliares e aplicação de formulários.
- Lançamento de informações em sistemas internos, apoio à gestão do Cadastro Único e organização de arquivos.
- Atendimento ao público com foco em empatia, agilidade e precisão.

4Solution Group / Capgemini
Abril/2022 – Setembro/2022 | *Recepcionista / Suporte Administrativo*

- Atendimento e recepção de colaboradores e clientes, controle de acessos e agenda corporativa.
- Apoio em rotinas administrativas e de escritório, controle de banco de dados, reserva de salas e reuniões.
- Emissão de relatórios, digitalização de documentos e suporte em atividades de CRM e comunicação interna.

Randstad Brasil RH – M. Dias Branco
Outubro/2012 – Junho/2013 | *Auxiliar Administrativo*

- Gestão da carteira de pedidos e suporte à equipe de vendas.
- Controle de clientes ativos/inativos e acompanhamento de pedidos no sistema Mercador (ERP).
- Emissão de notas fiscais, elaboração de relatórios e manutenção de arquivos.
- Apoio em análise de crédito e atendimento interno.

M. Dias Branco S.A.
Setembro/2009 – Dezembro/2010 | *Auxiliar Administrativo*

- Apoio na gestão de pedidos e controle de carteira de clientes.
- Organização de documentos e relatórios de vendas.
- Suporte administrativo e técnico à equipe comercial.

Cursos e Certificações

- Power BI do Básico ao Avançado – Udemy (2026)
- Habilidades Essenciais para um Atendimento de Sucesso – RA Educa (2026)
- Fundamentos de Gestão de Vendas – LinkedIn (2023)
- eSocial – SEST SENAT (2022)
- Administração de Pessoas – SEST SENAT (2022)
- Gestão por Competências – ENAP (2020)
- Atendimento ao Cliente – SEBRAE (2020)
- Agente de Inspeção de Qualidade – SENAI (2014)
- Informática – Pacote Office – SENAC (2014)
- Logística Básica – SENAI (2010)
- Assistente Administrativo – CEPEQ (2009)

Competências

- Help Desk e Service Desk
- Suporte Técnico N1 e Gestão de Chamados
- SLA e Atendimento ao Usuário
- Emissão de Notas Fiscais e Relatórios
- Rotinas Administrativas e Controle Documental
- ERP e Sistemas Integrados
- Pacote Office (Word, Excel, Outlook)
- Organização, Comunicação e Trabalho em Equipe