

Rodrigo Sena Rocha



Profissional com 9 anos de experiência em monitoria de qualidade no setor de teleatendimento, atuando com SAC, retenção e atendimento comercial. Sólida trajetória na avaliação de desempenho, escuta ativa, elaboração de relatórios e feedbacks construtivos, sempre com foco em empatia, solução e satisfação do cliente. Em formação técnica em Recursos Humanos (Unicorp - 2025), agregando conhecimentos de gestão de pessoas, liderança e desenvolvimento de equipes. Reconhecido pela organização, senso crítico, resiliência e visão estratégica de melhoria contínua.

Contato

E-mail

rodrigosenarrocha@gmail.com

Telefone

(22) 99985-2609

Endereço

Rua Georgia Gomide,119, Macaé,
RJ, 27931173

Histórico profissional

2013-12 - 2024-02

Monitor de Qualidade em Teleatendimento

Brasil Center Comunicações, Macaé, RJ

- Responsável por acompanhar, avaliar e garantir a qualidade dos atendimentos realizados pela equipe de telemarketing.
- Aplicação de escutas, feedbacks individuais e coletivos, promovendo
- Aprimoramento contínuo do atendimento e dos indicadores de performance.
- Elaboração de relatórios gerenciais e suporte às lideranças na análise de resultados e capacitação de equipes.
- Participação ativa em ações de retenção e fidelização de clientes, contribuindo para
- Aumento da satisfação e redução de retrabalho.
- Atuação integrada com áreas de SAC, comercial e cobrança, reforçando
- Alinhamento entre metas e experiência do cliente.

Formação acadêmica

2025-05

Técnico em Recursos Humanos

Unicorp Cursos e Consultoria Educacional, João Pessoa, PB

- Carga Horária: 1.000h
- Destaques: Liderança e Desenvolvimento de Equipes, Recrutamento e Seleção, Gestão de Equipes, Planejamento Estratégico e Gestão de Habilidades

- GPA: 9,0

Competências

- Monitoria e Qualidade de Atendimento.
- Escuta Ativa e Feedback Construtivo.
- Retenção e Fidelização de Clientes.
- Liderança e Desenvolvimento de Equipes.
- Comunicação Clara e Empática.
- Gestão de Indicadores (NPS, Qualidade, Produtividade).
- Análise Crítica e Solução de Conflitos.
- Organização e Gestão de Tempo e Processos.
- Perfil Analítico com Foco em Melhoria Contínua.
- Capacidade de Liderar com Empatia e Assertividade.
- Facilidade de Adaptação a Novas Tecnologias e Metodologias de Trabalho.

Habilidades

Pacote Office (Word, Excel e PowerPoint – nível intermediário).

Sistemas de Atendimento e CRM.

Ferramentas de Controle de Qualidade e Relatórios Operacionais.

Formação Técnica voltada à Gestão de Pessoas e Desempenho Organizacional.