

ROSEANE SILVA DOS SANTOS

Sol Y Mar - Macaé/RJ | **Celular:** (22) 9 97516636

E-mail: ssantosroseane@gmail.com

Objetivo

- Assistente Administrativo.

Formação Acadêmica

- Graduação em Administração - UniFTC/BA, 2022.

Histórico Profissional

Dez/2024 – o momento

Operador de Teleatendimento, JG Engenharia, Macaé/RJ

- Responsável pelo atendimento chamadas de emergência Onshore e Offshore.
- Gestão de sistema interno.
- Prestserv.

Abr/2024 – Jul/2024

Operador de Telemarketing, Alternativa Internet, Macaé/BA

- Suporte ao cliente com esclarecimento de dúvidas, reclamações, sugestões e elogios.
- Suporte técnico, resolução de problemas, abertura de Ordem de Serviço para visita técnica.
- Atendimento ativo e receptivo, contato telefônico e WhatsApp.
- Manuseio de sistemas internos e atualização do banco de dados.

Mai/2021 – Jun/2023

Estagiária de Contratos e Convênios, Prefeitura Municipal, Pojuca/BA

- Suporte a gestão nos processos administrativos, gestão de benefícios, incluindo vale-transporte, bolsa estágio, seguro contra acidentes pessoais, férias e intervalo para descanso.
- Conferência de folha de pagamento, nota fiscal de serviço, administração de ponto manual e férias.
- Acompanhamento de processos de admissão e demissão, triagem, recrutamento e seleção de novos estagiários, conferência de documentação, envio de informações, monitoramento de faltas e atestados.
- Responsável pela gestão de contratos, organização de documentos, arquivos e preenchimento de formulário eSocial. Atendimento aos estagiários para esclarecimento de dúvidas relacionadas ao programa de estágio.
- Atualização de registros de estagiários e controle de documentações.
- Responsável pela elaboração de planilhas no excel, relatórios, demonstrativo mensal, avaliação de desempenho, cadastramento, recebimento, impressão, encaminhamento para abertura de conta, prestação de contas, participação de reuniões, entre outras atividades.

Mai/2014 – Abr/2015

Auxiliar Administrativo, Blue Telecomunicações, Macaé/RJ

- Responsável pelo relacionamento com o cliente no setor de qualidade, realizava pesquisa de satisfação por telefone, Skype, e-mail e presencialmente.
- Auxílio nas rotinas administrativas em geral, elaboração de relatórios, planilhas, arquivamento de diversos documentos e controle de arquivos.
- Auxiliava no almoxarifado na gestão de materiais, controle e estoque.

Formação Complementar

- Gestão de Pessoas - Sebrae, 2024.
- SAP - Grandes Projetos, 2024.
- Gestão Empresarial ERP - Udemy, 2023.
- ERP Protheus - Udemy, 2023.
- Contratos - Instituto Federal Rio Grande do Sul, 2023.
- Assistente Administrativo - Instituto Federal Rio Grande do Sul, 2022.
- Atendimento ao Público - Fundação Bradesco, 2022.
- Power BI - LinkedIn, 2022.
- Comunicação - Alura, 2022.
- 5S - Verde Ghaia, 2020.
- ISO 9001- Verde Ghaia, 2020.
- Contrato de Trabalho - Sebrae, 2020.
- Excel Avançado - Escola do Trabalhador, 2019.

Informática e Outras Informações

- Pacote Office Intermediário.
- CNH B.