

FABIO LOPES SANTA ROSA



21973694638



fabiolopes.carreira@gmail.com



www.linkedin.com/in/fabiolopessantarosa



OBJETIVO

Atuar na area administrativa e relacionamento com clientes. Gerenciamento de equipes e gestão de risco ocupacional.

FORMAÇÃO

- NÍVEL SUPERIOR CURSANDO – GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS (FACULDADE METROPOLITANA) ANO DE CONCLUSÃO 2023. 2º PERÍODO.
- COACH DE TREINAMENTO – FACULDADE METOPOLITANA
- TÉCNICO EM SEGURANÇA DO TRABALHO – SENAC RJ (REGISTRO ATIVO MTE)

EXPERIÊNCIAS

- **ATN CONTACT CENTER**
- **CARGO: SUPERVISOR PLENO** – DE 26/09/2022 A 30/01/2023 (CLIENTE VIVO / TIM BLACK)–
- GERENCIAMENTO DE EQUIPE – ACOMPANHAMENTO DOS KPIs – ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE VENDAS – MONITORAMENTO DE LIGAÇÕES PARA IDENTIFICAÇÃO E CORREÇÃO DE DESVIOS – APLICAÇÃO DE FEEDBACKS
-
- **ATENTO BPO SERVIÇOS DE TELEMARKETING**
- **CARGO: SUPERVISOR DE CALL CENTER** – ATENTO (CLIENTE ITAÚ) DE 08/07/2019 A 16/09/2022 . ACOMPANHAMENTO DOS KPIs – ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE VENDAS – MONITORAMENTO DE LIGAÇÕES PARA IDENTIFICAÇÃO E CORREÇÃO DE DESVIOS – APLICAÇÃO DE FEEDBACK
- **O.S. IABAS** – A SERVIÇO DA PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO– 13/02/2012 A 21/09/2017
- CARGO: AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE.
- UNIÃO DE LOJAS LEADER– DE 02/10 A 01/12
- CARGO: ATENDENTE COMERCIAL DE LOJA.
- PREZUNIC COMERCIAL LTDA– DE 10/05 A 06/07
- CARGO: FISCAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE.
- CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA– DE 04/03 A 06/04
- CARGO: RECEPCIONISTA DE CAIXA.
- MERCEARIA BAND 8000 (MERCADOS UNIDOS) – 06/07/2018 A 17/11/2018
- CARGO: FISCAL DE CAIXA.

HABILIDADES

- BOA COMUNICAÇÃO
- TRABALHO EM EQUIPE
- RESILIÊNCIA
- PROATIVO

EXPERIÊNCIAS EXTRA CURRICULARES

SUPERVISOR SENIOR(GESTOR DE OPERAÇÕES) – ENEL-X E E-CITY
– EMPRESA WA – CONTRATO TEMPORÁRIO – RESPONSÁVEL POR
70 FUNCIONARIOS ENTRE OPERADOES, SUPERVISORES E
ASSISTENTES DE SUPERVISÃO – RECEPTIVO DE COM VENDAS –
CROSS SELLING GERENCIAMENTO DE EQUIPE –
ACOMPANHAMENTO DOS KPIS – ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE
VENDAS – MONITORAMENTO DE LIGAÇÕES PARA IDENTIFICAÇÃO
E CORREÇÃO DE DESVIOS – APLICAÇÃO DE FEEDBACKS

CURSOS COMPLEMENTARES

- CONDUTA ÉTICA
- NR17 II
- SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO OPERACIONAL - MÓDULO I
- NBR 16001:2012
- LIDERE A SI MESMO – INTRODUÇÃO
- LIDERE A SI MESMO – AUTOCONHECIMENTO
- LIDERE A SI MESMO – PROTAGONISMO
- EAD - VIESES INCONSCIENTES
- ISO 9001:2015
- LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
- PREVENÇÃO A FRAUDE
- LOAD BALANCE
- TODOS OS CURSOS PELA EMPRESA ATENTO
- CX CUSTOMER EXPERIENCE
- CS CUSTOMER SUCCESS
- CRM CUSTOMER RELATIONSHIP MANANGER