

Magé, RJ  
(21) 2020-7204/ 96731-9738  
www.jhonni@gmail.com  
linkedin.com/in/jhonnilima



# Jhonni de Souza Lima

## OBJETIVO

Cargos como analista, assistente ou auxiliar administrativo.

## PERFIL PROFISSIONAL

Experiência em mais de 10 anos nas áreas administrativa, educacional e experiência do cliente. Bacharel em Administração de Empresas, Tecnólogo em Recursos Humanos e Pós-graduado em Gestão Estratégica de Negócios e Pessoas. Notável habilidade de relacionamento com o cliente interno e externo, experiência no gerenciamento de equipes, coordenação, suprimentos, parcerias (convênios), boa fluência verbal/ escrita e espírito do dono. Reconhecimento ao longo da carreira pelo profissionalismo, alta capacidade de cumprir prazos, rápido aprendizado e gestão sob pressão.

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

03/2015 a 07/2016 - MBA em Gestão Estratégica de Negócios e Pessoas - UNIGRANRIO

03/2015 a 07/2016 - Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos - UNIGRANRIO

03/2010 a 12/2013 - Bacharel em Administração de Empresas - UNIGRANRIO - CRA-RJ 20.91871

## ATUAÇÃO PROFISSIONAL

### 05/06/2023 a 14/06/2023 - Atendente Águas do Rio 1 SPE S.A

- Responsável pelo atendimento na loja, prestando atendimento humanizado, controlando e organizando o acesso dos clientes ao interior da loja e solucionando os questionamentos; Identificar a necessidade do cliente e direcioná-lo para o canal de atendimento adequado, garantindo o alto nível de satisfação - NPS; Orientar o cliente sobre o uso e retirada de senha de atendimento; Apoiar o cliente no uso do equipamento de autoatendimento e negociar faturas em débito; Execução correta do processo de gestão documental; Apoiar nas atividades administrativas em geral na loja.

**Competências:** Atendimento ao cliente.

### 09/2015 a 10/2021 - Analista Administrativo Jr Universidade UNIGRANRIO

**Gestora:** Prof.<sup>a</sup> Angela Moulin - Tel. (21) 98635-0722

- Atuação como líder técnico da equipe, orientando o desenvolvimento das atividades; responsável pela análise dos controles e métodos; elaboração de relatórios gerenciais e acompanhamento da área administrativa; participação do planejamento dos fluxos de trabalhos; captação de vagas para estágios e empregos; planilhas, arquivos, protocolos; atendimento ao público; atualização/lançamento das vagas e dos convênios nos portais digitais; preencher, emitir e assinar documentos institucionais (ofícios, atas, convênios e termos de estágio); manter atualizados e organizados os arquivos; controlar e preparar os documentos para assinatura da gestora; prestar apoio na realização das auditorias internas e do MEC; tratativas com a seguradora METLIFE; compras de insumos pelo sistema MXM;

gerenciamento do AVA - (Ambiente Virtual de Aprendizagem), pela *Blackboard Learn* e do SEI - Sistema Eletrônico de Informações do Ministério da Saúde, no estágio do HFB, HFCF e o HFSE; operacionalização do seguro contra acidentes; parcerias com empresas, agentes de integração e órgãos públicos; aplicação de treinamentos, entre outras atividades.

**Competências:** Eficiência operacional · Coordenação adjunta · Planejamento estratégico · Gestão de equipe · Liderança · Encantamento do Cliente.

### 09/2012 a 09/2015 – Assistente Adm. Pleno

#### Universidade UNIGRANRIO

• Analisar e implantar novos fluxos de trabalho; orientar o processo produtivo do setor e redistribuir demandas de trabalho; apoiar o gestor em ações técnicas e administrativas; atender presencialmente e por telefone - dúvidas e solicitações de alunos, professores, coordenadores e empresas; atender requerimentos e reclamações dentro prazo; atender aos alunos EaD, via ambiente virtual, para orientação de início da jornada acadêmica; atender polos, para resolução de demandas específicas do setor; analisar criticamente os processos da área com objetivo de mapeamento e sugestão de melhorias.

**Competências:** Visão Sistêmica · Gestão de equipes · Coordenação adjunta · Atendimento ao cliente.

### 11/2010 a 09/2012 – Estagiário

#### Universidade UNIGRANRIO

• Atender presencialmente e por telefone - dúvidas e solicitações de alunos, professores, coordenadores e empresas; incluir diariamente documentos em sistema acadêmico; entregar documentos em outros setores/escolas.

**Competências:** Atendimento ao cliente.

## FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

09/2023 - Atendimento ao Público - 10h - Fundação Bradesco - Escola Virtual;

09/2023 - Metodologias de Aprendizagem: Recursos Educacionais Abertos (REA) - 20h - Fundação Bradesco - Escola Virtual;

09/2023 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGDP) - 02h - Fundação Bradesco - Escola Virtual;

09/2023 - Introdução à Análise de Dados - Microsoft Power BI - 05h - Fundação Bradesco - Escola Virtual;

06/2023 - Treinamento NR1 - 01h - Aegea;

11/2014 - Capacitação em Excelência do Relacionamento - 18h - UNIGRANRIO;

05/2011 - Capacitação Gerencial - 20h - UNIGRANRIO;

06/2010 - Ética Empresarial - 15h - FGV;

04/2007 a 09/2009 - Espanhol - 240h - IEBEU;

04/2007 a 04/2008 - Informática Operador Master - 92h - IEBEU.

## CONHECIMENTOS EM INFORMÁTICA

• **Avançado:** Windows 10, 8.1 e 7; Adobe Acrobat Pro; Word e Sistema MXM.

• **Intermediário:** Excel; GLPI; PowerPoint; Google Docs, Planilhas e Drive; Sistemas IOS, WordPress e Windows 11; Manutenção de PC.

• **Básico:** Access; Adobe Photoshop; Google Apresentações e Formulários; Hubspot; Sistema GED, Linux, macOS e SAP.

## RECONHECIMENTOS

07/2019 - Colaborador Destaque como “Empregado Nota 10”. Pontos avaliados: Trabalho em equipe e comprometimento com a empresa. Consulta em: <https://www.linkedin.com/in/jhonnilima/>

07/2018 - Colaborador Destaque no 48º Aniversário da UNIGRANRIO. Pontos avaliados: Valor, comprometimento e qualidade das ações realizadas. Consulta em:

<https://www.unigranrio.com.br/noticias/index.php/unigranrio-completa-48-anos-e-supera-desafios-com-novas-metodologias/>

09/2011 - Estagiário destaque na VIII Expo Estágios, Carreiras e Empregos. Pontos avaliados: Bom desempenho no programa de estágio. Consulta em:

<https://www.dropbox.com/s/pqs2m72dc2s68z0/Estagi%C3%A1rio%20destaque.pdf?dl=0> .