

INFORMAÇÃO PESSOAL



MANUELA FARIA DOS SANTOS

📍 Travessa Afonso Palmeira, 21 - 1Esq - São Vítor, 4715278 BRAGA (Portugal)

☎ (+351) 910634617

✉ MANUELAFARIAPT@GMAIL.COM

🌐 <https://www.linkedin.com/in/manuela-faria-80226a16a/>

Nacionalidade Portuguesa

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

06/06/2018–31/01/2019

Assistente de Recursos Humanos

Cemax Administração e Serviços, Rio de Janeiro (Brasil)

Apoio à gestão administrativa de Recursos Humanos.

Responsável pela publicação de anúncios de empregos, triagem de currículos, entrevistas presenciais e avaliação de candidatos. Participava de todo processo de admissão, integração e formação de novos colaboradores.

01/09/2014–17/04/2018

Analista de Mídias Sociais

Facemedia Online Marketing, Rio de Janeiro (Brasil)

Análise das principais mídias sociais.

Realizava divulgação de pessoas/marcas através das mídias sociais, relatório de principais ofensores e era responsável pela coleta de dados para ações em Facebook, Twitter e Instagram.

03/12/2012–19/06/2013

Assistente administrativo/Assistente administrativa

Riceli ArtAsfáltica, Rio de Janeiro (Brasil)

Auxiliava os serviços administrativos, financeiros e de cobranças;

Organizava e planejava contratos.

01/12/2009–28/04/2012

Analista de Formação/Op de Atendimento

BrasilCenter Comunicações, Rio de Janeiro (Brasil)

Experiência inicial como representante de atendimento online, onde realizava venda de produtos (TV, Banda Larga e telefone) através de chat.

Antes de completar 1 ano na função, fui promovida a Analista de Formação e Desenvolvimento, onde realizava formação de novos representantes, acompanhava o desenvolvimento da equipe, realizava análise de KPI's para ações pontuais, criava novos procedimentos e scripts de atendimento ao cliente.

Responsável por desenvolver material de formação inicial, motivacional e reforços para representantes e supervisores.

02/03/2002–20/06/2004

Atendimento ao Cliente

Laselva Bookstore, Rio de Janeiro (Brasil)

Realizava atendimento ao cliente em loja situada no Aeroporto Internacional do RJ, operações com o caixa, controle de entrada e saída de mercadorias, reposição de material e inventário de loja.

Responsável pela integração e formação de equipe em nova loja em outro estado.

EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

01/07/2010–31/08/2013

Gestão de Recursos Humanos

Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro (Brasil)

COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Língua materna português

Línguas estrangeiras

inglês

COMPREENDER		FALAR		ESCREVER
Compreensão oral	Leitura	Interação oral	Produção oral	
C1	B2	C1	B2	B1

Níveis: A1 e A2: Utilizador básico - B1 e B2: Utilizador independente - C1 e C2: Utilizador avançado
Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas

Competências de comunicação

Escuta ativa;
 Clareza;
 Simpatia;
 Respeito;
 Empatia.

Competências de organização

Liderança;
 Experiência em gestão de equipas;
 Elevado sentido de organização adquirido através das funções de analista;
 Resiliência;
 Espírito de equipa.

Competências relacionadas com o trabalho

Capacidade de trabalhar sob pressão;
 Flexibilidade;
 Criatividade;
 Multitarefa;
 Facilidade em lidar com e resolver conflitos.

Competências digitais

AUTOAVALIAÇÃO				
Processamento de informação	Comunicação	Criação de conteúdos	Segurança	Resolução de problemas
	Utilizador independente	Utilizador independente	Utilizador independente	Utilizador básico

Competências digitais - Grelha de auto-avaliação

Bom conhecimento em ferramentas do pacote Office, principalmente Word, Excel e Power Point;
 Bom conhecimento de informática na óptica de utilizador.