



## Alex Sandro de Almeida

**Nacionalidade:** Brasileira **Data de nascimento:** 21/05/1989 **Sexo:** Masculino

**Número de telemóvel:** (+351) 927583306

**Endereço de email:** [alexsanddro@gmail.com](mailto:alexsanddro@gmail.com)

**Casa:** Avenida Narciso Ferreira, 85 - 6DT, 4760105 Braga (Portugal)

### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

#### PHC Learning Experience

*PHC Software* [ 03/04/2023 – Atual ]

Cidade: Porto

País: Portugal

Formação Software PHC

#### Operador especializado

*Plastrofa* [ 17/06/2018 – 02/09/2022 ]

Endereço: Trofa (Portugal)

Cidade: Trofa

País: Portugal

#### Supervisor de Renegociação Móvel BPO

*EmpZ Gestão de Pessoas* [ 15/09/2015 – 19/10/2017 ]

Endereço: São Paulo (Brasil)

Supervisor operacional - cliente Vivo Telefonica e Accenture , dentro da área BPO (Business Process Outsourcing) - célula de Renegociação/Correção Cadastral, com 28 pessoas a cargo.

Principais atividades:

- Suporte a equipe quanto aos processos realizados, intermédio com o RH, controle de ponto.
- Controle de entradas e saídas de clientes, onde são feitas as análises, correções e auditorias.
- Controle da distribuição e acompanhamento das demandas.
- Participação em calls com os gerentes de negócio e cliente final, traçando planos de ação para melhorias e posicionando quanto a realização dos processos.
- Responsável pelo controle de produtividade e desenvolvimento dos analistas, avaliando possibilidades de melhorias, sempre visando diminuição do tempo executado e garantindo a excelência esperada.
- Gestão de pessoas orientada a resultados.
- Elaboração de campanhas de incentivo, com foco em melhorias de indicadores.
- Relacionamento com cliente contratante e apresentação de resultados.
- Desenvolvimento de estratégias com atuação junto a área comercial visando o cumprimento do SLA do processo e a satisfação do cliente, atuando na causa raiz diminuindo o número de contestações de contas.

#### Analista Junior de Renegociação Móvel BPO

*Everis BPO* [ 01/06/2014 – 14/09/2015 ]

Endereço: São Paulo (Brasil)

Analista Junior - cliente Vivo Telefônica, dentro da área BPO (Business Process Outsourcing). Atuando na célula de Renegociação/Relacionamento juntamente com os gerentes de negócio da empresa.

Principais atividades:

- Responsável pelo estudo e análise de contratos de grandes clientes.
- Responsável pelo processamento das informações no sistema da empresa - Atlys.
- Realização de auditoria dos processos realizados.
- Correção cadastral, tarifas e pacotes de serviços.
- Responsável pelo recebimento e distribuição das demandas de trabalho para os demais analistas.

- Responsável pela criação de reports em Excel, contendo toda a informação processada e auditada, dentro do prazo estabelecido pelo cliente.
- Envio de informações ao cliente referente aos processamentos realizados na correção das tarifas e status das demandas em tratativas.
- Visão estratégica e planos de ações para cumprimentos da SLA.

### **Analista Contas a Pagar**

**Accenture Argentina** [ 31/08/2012 – 19/12/2013 ]

**Endereço:** Buenos Aires (Argentina)

Serviços brindados ao Centro de Finanças Schlumberger para toda América Latina, Espanha e África dentro da área BPO na empresa Accenture Argentina.

Principais atividades:

- Suporte aos provedores referente a notas fiscais, pagamentos e impostos, tanto em português como em espanhol.
- Responder consultas via telefone e e-mail e também através do Portal da empresa.
- Encaminhamento de casos a setores responsáveis e acompanhamento dos mesmos.
- Utilização da base de dados Lawson e Oracle para a busca de informações referente a faturas.
- Atuação na célula de segurança da equipe, pedido de acessos a sistemas, garantindo o uso da identificação dos colaboradores, criando apresentações para ajudar no cumprimento das regras.
- Colaboração para alcançar o ISO 26000
- Ministrando aulas de português para companheiros de trabalho (trabalho voluntário).

## **EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO**

---

### **Gestão de Recursos Humanos**

**Faculdade das Américas** [ 19/01/2015 – 21/12/2017 ]

**Endereço:** São Paulo (Brasil)

- Compreensão estratégica
- Liderança
- Orientação para resultados
- Adaptação à mudança
- Análise e resolução de problemas
- Negociação e persuasão
- Eficácia comunicacional
- 'Networking'
- Resiliência
- Gestão da diversidade cultural
- Auto-desenvolvimento
- Flexibilidade
- Planeamento e organização
- Compreensão interpessoal
- Iniciativa
- Auto-confiança

### **Full Stack Development**

**EDIT. – Disruptive Digital Education** [ 02/09/2022 – 14/04/2023 ]

**Ligação:** <https://github.com/lenderisfree>

- \* 232 hours hands-on intensive course on frontend & backend development, following the best programming practices.
- 
- \* Frontend:
  - • Web Fundamentals, Browser dev tools
  - • Development environments
  - • HTML, CSS3, JavaScript, jQuery, React
  - • Tools: Bash, Git, Docker
  - • Typescript
- 
- \* Backend:
  - • Tools: Bash, Git, Docker
  - • REST Architecture

- JSON
- MongoDB
- NodeJS, ExpressJS\* 232 hours hands-on intensive course on frontend & backend development, following the best programming practices. \* Frontend: • Web Fundamentals, Browser dev tools • Development environments • HTML, CSS3, JavaScript, jQuery, React • Tools: Bash, Git, Docker • Typescript \* Backend: • Tools: Bash, Git, Docker • REST Architecture • JSON • MongoDB • NodeJS, ExpressJS

## COMPETÊNCIAS LINGUÍSTICAS

---

Língua(s) materna(s): **português**

Outra(s) língua(s):

**espanhol**

**COMPREENSÃO ORAL C2 LEITURA C2 ESCREVER C2**

**PRODUÇÃO ORAL C2 INTERAÇÃO ORAL C2**

**inglês**

**COMPREENSÃO ORAL B2 LEITURA B2 ESCREVER B2**

**PRODUÇÃO ORAL B1 INTERAÇÃO ORAL B1**

## COMPETÊNCIAS DIGITAIS

---

Microsoft Office / Outlook / Conhecimentos básicos Python / HTML/CSS (a estudar) / Microsoft Power BI / Facilidade de Aprendizagem de Novos Softwares / Javascript React / Bons conhecimentos de Html Css Bootstrap / JavaScript / Metodos Ageis