

## Contato

71 994125352 (Mobile)  
cthoro@gmail.com

[www.linkedin.com/in/caroline-t-810b97b8](http://www.linkedin.com/in/caroline-t-810b97b8) (LinkedIn)

## Principais competências

Microsoft Power BI

Gestão de benefícios

Experiência do cliente

# Caroline Toro Figueiredo da Paz Silva

Analista | Supervisão | Coordenação | Gestão de Pessoas | Gestão Pedagógica | Gestão Financeira |  
Salvador, Bahia, Brasil

## Resumo

\*Graduada em Administração de Empresas e MBA em gestão de pessoas com ênfase em comportamento organizacional.

\* Pós graduação em curso de Coordenação Pedagógica e Gestão Escolar.

Experiência de 18 anos na área de atendimento, administrativa e gestão de pessoas.

## Habilidades:

- \* Gestão de Pessoas;
- \* Gerenciamento administrativo;
- \* Apresentação de resultados;
- \* Gestão Escolar;
- \* Gestão de indicadores;
- \* Acompanhamento de Auditorias Internas e Externas;
- \* Sistema Sênior;
- \* Gestor do setor de atendimento ao cliente.
- \* Controles administrativos e operacionais do setor, facilitando o alcance dos resultados de produtividade e eficiência e administração de pessoal;
- \* Comando, planejamento e coordenação dos serviços de diversas áreas, efetivando políticas de gerenciamento dos negócios, administrativos, estruturação e racionalização, agindo com foco nos objetivos da companhia.

---

## Experiência

Centro Cultural Casa da Infância  
Coordenadora

março de 2023 - dezembro de 2023 (10 meses)

Bahia, Brasil

Colaboração com a direção da escola no desenvolvimento de ações pedagógicas, garantindo a organização de reuniões individuais e coletivas, bem como o acompanhamento da rotina de ensino, com foco nos resultados apresentados pelos alunos.

Realização de tarefas diversas de auxílio, como monitoramento dos alunos nos intervalos e ajuda em atividades como preparação de ambientes e criação de cartazes, de forma a colaborar com a rotina escolar.

Controle da entrada e saída de alunos, garantindo rapidez e eficácia no embarque e desembarque de crianças, atuando com simpatia e atenção a todos.

Realização de tarefas e ações externas, incluindo a compra de material extra, recebimento de fornecedores, orientação de pequenos consertos, entre outros, buscando oferecer bem-estar aos alunos e professores, evitando transtornos nas aulas e atividades.

Participação no desenvolvimento de todas as etapas de preparo e lançamento de cursos on-line, incluindo a criação da ementa, idealização do projeto, construção do roteiro de aulas e módulos, e acompanhamento do processo de gravação, contribuindo com atividades práticas e auxiliando com ideias e propostas.

Assessoramento da direção da escola no desenvolvimento de ações pedagógicas, tanto em atividades práticas relacionadas à compra de materiais e preparo de ambientes, quanto na elaboração de propostas e documentos necessários.

Responsável pela elaboração de múltiplos documentos fundamentais para o funcionamento da escola, incluindo o projeto político-pedagógico, calendário letivo e regimento escolar, garantindo a condução de reuniões, apresentações e treinamentos.

**Colégio Módulo - Bernoulli Educação**

Coordenador de serviços administrativos

abril de 2021 - maio de 2023 (2 anos 2 meses)

Salvador, Bahia

Responsável por gerir e liderar a equipe pedagógica, comandando processos e procedimentos de gestão escolar por meio de estratégias de treinamento e comunicação, atuando como representante da escola em reuniões internas e externas.

Colaboração com a direção da escola no desenvolvimento de ações pedagógicas, garantindo a organização de reuniões individuais e coletivas,

bem como o acompanhamento da rotina de ensino, com foco nos resultados apresentados pelos alunos.

Gestão do corpo docente e administração de índices escolares como retenção de alunos, faltantes e resultados de eventos, de forma a coordenar o andamento das turmas e a capacitação da equipe pedagógica, contribuindo diariamente com as relações interpessoais.

Coordenação das atividades dos docentes da instituição e das disciplinas lecionadas, assegurando o cumprimento dos objetivos pedagógicos e a plena entrega do conteúdo dos programas educacionais.

Coordenação do processo de desenvolvimento pedagógico dos alunos, acompanhando o planejamento [Frequência] das turmas, conforme os resultados iniciais.

Gestão da grade horária escolar, organizando o time de professores e promovendo reuniões com as famílias e os alunos, reportando problemas e resultados ao diretor da unidade, de forma a garantir a boa comunicação entre os setores.

Responsável pela elaboração de múltiplos documentos fundamentais para o funcionamento da escola, incluindo o projeto político-pedagógico, calendário letivo e regimento escolar, garantindo a condução de reuniões, apresentações e treinamentos.

Atendimento ao time de coordenadores; segmentados, professores e alunos;

## Bernoulli Educação

Supervisora de Secretária Escolar

agosto de 2021 - janeiro de 2023 (1 ano 6 meses)

Salvador, Bahia, Brasil

Processos de captação de alunos novos;

Conversão no processo de matrícula;

Gestão do processo de novos alunos;

Retenção de possível evasão.

## SESI Bahia

Gestora de Atendimento e Secretária Escolar

abril de 2017 - julho de 2021 (4 anos 4 meses)

Salvador, Bahia, Brasil

Responsável pela organização escolar na Educação Regular, EJA e Educação

Continuada;

- Responsável pelos procedimentos de registros, legislação, emissão de

documentos escolares, Históricos;

- Escolares, Declarações, Boletins, Relatórios, Matriz Escolar e Plano de Ensino;

Prestando atendimento ao público, Professores, Coordenação Pedagógica e Diretoria;

- Responsável pela alimentação de todas as informações no sistema Totvs Educacional, Office 365 e demais plataformas;

- Criação de planilhas e relatórios, facilitando o acompanhamento das atividades pela equipe;

Auxílio em tarefas de secretariado, como atendimento telefônico, agendamento de compromissos e envio de correspondências, facilitando a rotina do departamento.

- Solução de problemas cotidianos, tomando decisões com segurança e autonomia a fim de obter bons resultados;

- Negociação com clientes a fim de determinar os melhores preços, condições de pagamento e prazos de entrega dos produtos.

## Universidade Católica do Salvador - UCSAL

### Analista

setembro de 2016 - abril de 2018 (1 ano 8 meses)

Salvador, Bahia, Brasil

Responsável por organizar rotinas e processos do departamento tais como, planejar, executar os processos acadêmicos;

Acompanhamento da rotina diária do desempenho dos professores, avaliando os resultados analisando as variáveis nos processos de construção do planejamento pedagógico;

Auxílio à gerência na tomada de decisões através do envio de relatórios atualizados com dados dos funcionários e recomendações de melhorias;

- Análise da folha de ponto dos funcionários, calculando atrasos e faltas de forma a aplicar os descontos no pagamento ao final do mês;

- Cadastro de novos colaboradores e seus respectivos salários no sistema da empresa após a contratação, verificando a precisão das informações para evitar inconsistências na folha de pagamento;
- Discussão de todos os aspectos da vaga com os candidatos, incluindo as atribuições, remuneração e políticas da empresa, promovendo a transparência desde o primeiro dia;
- Realização de atividades extras à função quando solicitado, auxiliando colegas e superiores pelo benefício da equipe.

### Faculdade Maurício de Nassau

#### Analista financeiro

novembro de 2015 - agosto de 2016 (10 meses)

Salvador, Bahia

Responsável pelas tarefas financeiras diárias, incluindo prosseguimento nos processos de contas a pagar e receber, análise de budget e forecast, conciliações financeiras e emissão de notas, incluindo a orientação de auxiliares e assistentes quando necessário;

- Análise de relatórios financeiros emitidos pelo sistema, verificando inconsistências que impactassem o resultado apresentado aos executivos;
- Conciliação dos pagamentos e recebimentos do período para contabilização dos resultados da empresa com base nos extratos bancários, gerando relatórios analíticos para a gestão e apontando as discrepâncias;
- Realização de conciliações bancárias com o objetivo de manter os registros contábeis alinhados, evitando problemas no fechamento anual;
- Processamento das contas e pagamentos recebidos em conformidade com as políticas e procedimentos financeiros, contribuindo para a gestão do negócio;
- Responsável por analisar o fluxo de recursos financeiros da empresa, garantindo a rentabilidade nas contas e investimentos através do controle dos recursos disponíveis de receita e despesa;
- Controle de recebíveis e cobrança ativa de clientes quando necessário, garantindo o monitoramento dos valores a serem pagos, considerando o tempo de compensação de boletos e cartões para combater a inadimplência;
- Responsável pelas tarefas financeiras diárias, como processamento de contas

a pagar e receber, conciliações financeiras e emissão de notas, incluindo a orientação de auxiliares e assistentes quando necessárias.

## Colchões Ortobom

### Encarregada

agosto de 2011 - julho de 2015 (4 anos)

Salvador

Como gestora administrativa, controle e acompanhamento de processos jurídicos, emitindo e atualizando diariamente relatórios;

Representar a empresa junto aos órgãos públicos (Executivo e judiciário);

Suporte aos advogados que atuam nas defesas de ações judiciais;

Suporte e pareceres aos diversos setores, gerências e diretorias, em questões jurídicas relevantes;

Realizar visitas às empresas tomadoras dos serviços de vigilância para negociações e esclarecimentos jurídicos, dentre outras atribuições para assessoramento nas decisões da empresa.

Avaliação e escolha de acervo probatório servível às defesas, elaboração de relatórios de andamentos dos processos, análise de riscos e propostas de medidas preventivas.

Atuação como preposto em audiências e escolha de testemunhas.

Emissão de pareceres às consultas internas.

Acompanhamento e gerenciamento junto ao SAC, Monitoria e Feedback,

Avaliação de desempenho.

Autorização de Trocas e devoluções de produtos, emissão e solicitação de reembolso.

Aberturas de Ordem de Serviços.

Realização nos processos de recrutamento e seleção dos meus liderados.

Participar e promover reuniões: clientes, sindicatos, reuniões internas, efetuando o registro das mesmas, conforme os processos internos.

Realizar a gestão e garantir a implantação, manutenção e cumprimento dos procedimentos internos.

Fazer a gestão dos apontamentos das auditorias (internas e externas).

Mapear / Identificar melhorias nos processos administrativos propondo soluções objetivas que atendam as normas legais vigentes.

Desenvolver/Capacitar integrantes da equipe a fim de formar novos líderes.

Resolução de problemas, envolvendo partes interessadas que possam ser impactadas.

Gerir e administrar equipes multifuncionais.

Supervisionar e acompanhar a equipe da área de sua responsabilidade, instruindo quanto aos procedimentos de trabalho.

Assegurar o desenvolvimento da equipe, bem como garantir o cumprimento de cronogramas, objetivos, normas e resultados.

### Qbex Computadores Ltda

#### Supervisor

outubro de 2010 - junho de 2011 (9 meses)

Lauro de Freitas, Bahia

Supervisão da equipe de atendimento ao consumidor da Qbex Computadores.

Monitoria e Feedback, Avaliação de desempenho.

Autorização de Trocas e devoluções de produtos, emissão e solicitação de reembolso.

Aberturas de Ordem de Serviços

Acompanhamento de Procons e Juizado

Elaboração e revisão de lista de defeitos.

Emissão de relatórios gerenciais.

Acompanhamento e monitoramento do sistema Avaya

Implantação de processos e procedimentos nas operações SAC e Back Office.

Indicadores de desempenho da área de atendimento (TMA, TMO, TO, Absenteísmo, Monitoria de Qualidade e Nível de Serviço).

Emissão de relatórios, verificando as métricas de satisfação e sugerindo melhorias do processo.

Desenvolvimento e treinamento.

## Ricardo Eletro (Máquina de Vendas)

Supervisor de atendimento ao cliente

junho de 2006 - julho de 2010 (4 anos 2 meses)

Supervisora, responsável pelo SAC geral do grupo INSINUANTE ; SAC – Loja Física SAC – E-commerce SAC – Procon BackOffice Televendas Controle e resolução de todas as reclamações de pós-venda e pós-serviços, com foco na qualidade e agilidade do atendimento para fidelização dos clientes;

Elaboração de estratégias preventivas, em conjunto com os Gerentes das áreas, para melhoria dos indicadores de atendimento ao cliente;

Criação de campanhas motivacionais e métodos promocionais para funcionários e clientes;

Responsável pelo Call Center da empresa, liderando uma equipe de 18 (doze) funcionários, com reporte de resultados semanal para gerência através da confecção de relatórios;

Responsável pela coordenação e distribuição de tarefas em balanços internos;

Organização de eventos;

Estimulação e fiscalização do bom uso do merchandising dentro da empresa;

Pesquisa de mercado e atuação de distribuidores concorrentes, visando operação de reações contra a concorrência;

Auditorias Internas; Participação em processos seletivos.

## Faculdade Ruy Barbosa

Assistente administrativo

junho de 2001 - outubro de 2002 (1 ano 5 meses)

Assistente administrativo com conhecimento em rotinas de setor pessoal e contábil, bem como, com planilhas excel.

Gestão de pessoas e contatos com gestores de contratos.

Orientar cliente através de e-mail e telefone, identificar e contatar inadimplentes, Realiza a negativação de clientes no Serasa,

Contas à pagar, controle de saldos, recebimento e envio de malote e fluxo de caixa.

Movimentação com cheques de clientes, movimentação com cartões,

Planilhas diárias.

---

## Formação acadêmica

DeVry Institute of Technology

Pós Graduação, Gestão de Pessoas com Ênfase em Liderança  
Organizacional · (2011 - 2013)

### UNIASSELVI

Licenciatura, Pedagogia · (dezembro de 2022 - dezembro de 2024)

### Faculdade Venda Nova do Imigrante – FAVENI

Pós-graduação Lato Sensu - MBA, Coordenação Pedagógica e Gestão  
Escolar · (outubro de 2022)

### Enap

Gestão de Projetos Educacional , Educação

### Unijorge

Bacharelado, Administração e Negócios